



## LANDSKAPSREVISIONEN

Dokumentnamn  
Effektivitetsrevision

Datum  
22.02.2017

Nr  
11/2017

**Till Ålands lagting**

### **Granskning av Ålands arbetsmarknads- och studieservicemyndighet**

#### **Innehåll**

1. Sammanfattning .....	2
2. Bakgrund.....	3
3. Organisation.....	3
3.1. Intern styrning och kontroll .....	4
4. Verksamhet.....	5
4.1. Studiestödsservice.....	6
4.2. Arbetsmarknadsservice.....	9
4.3. Övrig service.....	12
4.4. Personalfrågor .....	12

## 1. Sammanfattning

Sedan år 2006 utgör Ålands arbetsmarknads- och studieservicemyndighet, AMS, en fristående myndighet under Ålands landskapsregering. Myndigheten leds av myndighetschefen och bistås av en rådgivande delegation medan landskapsregeringen handhar den allmänna administrativa styrningen och övervakningen.

Lagstiftningen gällande arbetsmarknadspolitiken måste kontinuerligt uppdateras. Ändringar i rikslagstiftningen om utkomstskydd för arbetslösa, som även ska tillämpas på Åland, kräver att eventuella behov av avvikelser i landskapet uppmärksammas och åtgärdas i ett så tidigt skede som möjligt.

Gällande studiestödsserviceverksamheten är följande rekommendationer de viktigaste:

- Det finns en hel del problem med det nuvarande systemet för handläggning av studiestödsärenden som bör åtgärdas. Bland annat saknas nödvändig dokumentation för användarna och supporten behöver förbättras.
- I nuläget finns det öppna återkrav på studiestöd sedan 2010. Om dessa fordringar uppfyller villkoren för preskribering enligt §28 i LL (2006:71) om studiestöd borde dessa avskrivas. Det borde fastställas etablerade rutiner kring hanteringen av preskriberade fordringar.

Gällande arbetsmarknadsserviceverksamheten är följande rekommendationer de viktigaste:

- Vid verkställandet av utkomstskydd för arbetslösa och även studiestöd bör man beakta AMS behov när det nya lönesystemet planeras och implementeras.
- Processen med registrering av pensionsbaserad arbetslöshetsersättning borde även beaktas i det nya lönesystemet för att förenkla arbetet och trygga tillförlitliga uppgifter.
- Man bör arbeta på att minska det manuella arbetet vid ersättningsenheten. Dels blir arbetet effektivare och resurser kan frigöras för andra uppgifter, dels minskar risken för felaktigheter.

Gällande personalfrågor är följande rekommendationer de viktigaste:

- Myndigheten bör arbeta för att all personal ska känna sig inkluderad och likabehandlad och att de enskilda verksamhetsområdena prioriteras jämlikt.
- I samband med kommande pensionsavgångar borde man överväga vissa organisatoriska förändringar för att främja motivationen och utnyttja personalens kompetens och intresseområden effektivare.
- Medarbetarsamtal borde hållas årligen.

## 2. Bakgrund

Ålands arbetsmarknads- och studieservicemyndighet, AMS, inledde sin verksamhet som fristående myndighet år 2006. Tidigare handlades ärenden gällande arbetslöshetsunderstöd och sysselsättning vid Ålands arbetsförmedlingsbyrå och yrkesvägledningsbyrå samt ärenden gällande studiestöd vid studieserviceenheten vid landskapsregeringens allmänna förvaltning. Syftet var att koncentrera servicen inom närliggande områden till en myndighet och därmed kunna erbjuda bättre service samt uppnå positiva synergieffekter förvaltningsmässigt. Samtidigt uppdaterades och förtydligades lagstiftningen inom området.

Myndighetens verksamhet regleras i landskapslag (2006:9) om Ålands arbetsmarknads- och studieservicemyndighet. Vidare är följande lagar och styrdokument väsentliga för myndigheten:

- Landskapslag (2015:56) om sysselsättningsfrämjande utbildning
- Landskapslag (2006:8) om arbetsmarknadspolitisk verksamhet
- Landskapslag (2006:71) om studiestöd
- Landskapsförordning (2006:72) om maximitiden för studiestöd för högre högskoleexamen och grunderna för förlängning av maximitiden
- Lag om utkomstskydd för arbetslösa (1290/2002)
- Landskapslag (2012:74) om främjande av integration
- Landskapslag (2003:71) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om utkomstskydd för arbetslösa
- Reglemente för Ålands arbetsmarknads- och studieservicemyndighet (1.1.2017)
- Landskapsregeringens verksamhetsplan med närmare inriktning på arbetsmarknadspolitiken i landskapet

Därtill finns överenskommelseförordningar gällande utförande av uppgifter som hör till rikets behörighet.

Syftet med granskningen är att utreda om arbetet vid Ålands arbetsmarknads- och studieservicemyndighet fungerar effektivt och i enlighet med uppställda målsättningar.

Intervjuer har hållits med myndighetschefen, biträdande myndighetschefen och handläggningsschefen, samt med en stor del av den övriga personalen vid myndigheten. Vidare har möten hållits med berörda personer på finansavdelningen och vid ÅDA.

## 3. Organisation

Myndigheten är underställd landskapsregeringen som handhar den allmänna administrativa styrningen och övervakningen. Fram till 31.12.2015 fanns det en arbetskraftskommission som hade hand om de uppgifter som bestäms i landskapslagen (2003:71) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om

utkomstskydd för arbetslösa. Arbetskraftskommissionen upphörde den 1.1.2016 varvid uppgifterna överfördes till myndigheten själv.

En rådgivande delegation tillsätts av landskapsregeringen för två kalenderår i sänder. Delegationens uppgift är snarare rådgivande än operativ.

Myndigheten leds av myndighetschefen. Vid myndigheten finns en ledningsgrupp bestående av myndighetschefen, biträdande myndighetschefen och handläggningsschefen, samt vid behov en eller flera tjänstemän som myndighetschefen utser i samråd med personalen.

Myndigheten har ingen styrelse utan man har medvetet gett myndighetschefen utrymme att självständigt leda verksamheten. Finans- och näringsutskottet konstaterade i sitt betänkande<sup>1</sup> att eftersom verksamheten detaljregleras i lag avviker inte myndighetschefens möjlighet att styra verksamheten från politikerstyrda verksamheter. Myndighetschefen kan fritt besluta om organisationen, men nya tjänster eller ombildning av tjänster ska behövsprövas på samma sätt som vid den allmänna förvaltningen.

Totalt finns det 23 tjänster vid myndigheten, 20 inrättade och 3 tillfälliga. Förutom tjänsterna som myndighetschef och biträdande myndighetschef är tjänsterna fördelade enligt följande: studiestödsservice (3), arbetsmarknadsservice inklusive arbetspsykolog (16), information/Åland Living (1) och utredare (1).

Antal tjänster<sup>2</sup> 2012-2017:

AMS	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Antal tjänster	19	21	22	20	23	23

Budget och utfall för verksamhetsutgifter 2012-2017:

Verksamhetsutgifter	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Budget	1 249 000	1 212 000	1 299 000	1 399 000	1 423 000	1 550 000
Budget inkl. tillgängligt anslag från tidigare år	1 488 850	1 335 700	1 362 250	1 476 223	1 423 000	1 550 000
Utfall	1 288 937	1 272 126	1 286 026	1 456 828	-	-

### 3.1. Intern styrning och kontroll

Verksamheten och organisationen regleras i lag. Närmare bestämmelser om den interna organisationen, uppgiftsfördelningen samt om användning av beslutanderätten finns i reglementet, vilket fastställs av landskapsregeringen.

Landskapsregeringen ska årligen anta en verksamhetsplan med närmare inriktning på arbetsmarknadspolitiken i landskapet. Myndigheten ger själv förslag till målen i

<sup>1</sup> Nu 4/2004-2005

<sup>2</sup> Enligt tjänstetabläer 2012-2017.

verksamhetsplanen, vilken fastställs av landskapsregeringen med eller utan förändringar eller tillägg. Landskapsregeringen handhar den allmänna administrativa styrningen och övervakningen, vilket närmast görs via reglementet och verksamhetsplanen. Det finns inga etablerade krav på rapportering över verksamheten förutom att avge en årlig verksamhetsberättelse. Olika slag av statistik på månads- och årsbasis ger också signaler om verksamheten.

Interna styrdokument omfattar bland annat värdegrunder och en ännu icke-fastställd arkivplan. Enligt reglementet ska myndigheten även anta en registreringsstadga, vilket ännu inte gjorts. Ärendehanteringssystemet DÄR används för registrering av myndighetsärenden.

För det praktiska fortlöpande arbetet finns inga direkta manualer, det anses inte ändamålsenligt på grund av arbetets varierande karaktär. Sedan 2016 finns det en flödesbeskrivning för handläggning av nya ansökningar om arbetslöshetsförmåner.

Handläggningen av studiestöd görs i det datoriserade systemet STUDS. Systemet saknar manual och användningen baserar sig enbart på praktisk erfarenhet, vilket kan vara ett problem vid vikarieinlopp.

Man håller ett internt möte för hela myndigheten varje vecka. De enligt reglementet förekommande teamen inom vägledning, förmedling och information har egna veckovisa möten för sina respektive områden. Dessutom finns det ett antal övriga interna arbetsgrupper vars syfte och sammansättning ibland är lite oklara. Man håller därför på att kartlägga dessa grupper för att det ska vara tydligt för alla vem som ingår i vilken grupp och vad gruppens syfte är.

#### **Rekommendationer:**

- Reglementet borde uppdateras. I nuvarande utformning är bland annat tjänstebeskrivningarna och arbetsuppgifterna antingen förlegade eller oklara. Till andra delar borde informationen uppdateras så att den stämmer överens med vedertagen praxis eller förändringar i förfarandet.
- Ärendehanteringssystemet DÄR är föråldrat och man borde undersöka möjligheterna att ersätta systemet med ett nytt.

#### **4. Verksamhet**

I riket är de tjänster och uppgifter som på Åland ankommer på AMS fördelade på olika instanser: Folkpensionsanstalten (FPA) handhar ansökan om och utbetalning av studiestöd, grunddagpenning och arbetsmarknadsstöd medan arbets- och näringsbyråerna (TE-byråerna) sköter offentlig arbeidskrafts- och företagservice samt ansökningar om uppehållstillstånd för arbetstagare.

AMS har i förhållande till riket en annorlunda situation att inom en och samma myndighet tillhandahålla tjänster och utföra uppgifter inom både studiestöd, arbetsmarknadspolitisk verksamhet och utkomstskydd för arbetslösa med beaktande av både riks- och landskapslagstiftning. Detta ställer stora krav på personalens

kunskap och på organiseringen av verksamheten. I motsats till TE-byråerna, som gått mot ökad användning av e-tjänster och minskat antal serviceställen, strävar AMS till att vid sidan av målet med ökad användning av nättjänster ändå bibehålla den personliga servicen vilket innebär att personalens engagemang, motivation och kunskap är betydelsefull.

Ändringar i rikslagstiftning, som även ska tillämpas på Åland, kräver att eventuella behov av avvikelser i landskapet uppmärksammas och åtgärdas i ett så tidigt skede som möjligt. I den senaste reformen av arbetsmarknadslagstiftningen, som trädde i kraft den 1.1.2016, kan sysselsättningsstöd beviljas en arbetslös arbetssökande först från 17 års ålder. Avsikten var dock att ersättningen fortsättningsvis skulle kunna betalas till 16-åringar som deltar i sysselsättningsåtgärd men någon bestämmelse om detta togs inte med i lagförslaget. Landskapsregeringen bör så fort som möjligt rätta till det inträffade.

Studiestödslagstiftningen är för allmän och inte tillräckligt detaljerad. Lagen ger utrymme för tolkning och man måste skapa egen praxis där lagstiftningen inte är heltäckande.

#### 4.1. Studiestödsservice

Vid studiestödsserviceenheten arbetar tre personer: handläggningschefen och två handläggare. Enheten är sårbar eftersom det bara finns två handläggare för studiestöden. Semestrar täcks upp med en sommarvikarie, men vid oförutsedd längre frånvaro finns ingen back-up.

Antal stödtagare och beslut om studiestöd har utvecklats enligt följande under åren 2012 - 2016:

	2012	2013	2014	2015	2016
Antal stödtagare	2572	2595	2650	2665	2650
Antal beslut om studiestöd	3286	3527	3693	3609	3448

Handläggning av studiestödsansökningar pågår fortlöpande under året, men är intensivast i samband med läsårs- och terminsstarter. Under dessa perioder kan det komma in 80 - 100 ansökningar per dag. Anhopningen av ansökningar medför övertidsarbete och att handläggningstiderna inte håller. Ansökningar inkommer per post, e-post eller lämnas in personligen eftersom nätbaserad ansökan ännu inte är möjlig.

Budgeten för studiestöd återfinns fortsättningsvis under utbildnings- och kulturavdelningen, även efter att studiestödsservicen införlivades i den nya myndigheten 2006. Orsaken till detta är att man tydligare vill åskådliggöra de totala kostnaderna för området utbildning.

Budgetutvecklingen och utfall för studiestöd ser ut enligt följande för åren 2014-2017:

	2014	2015	2016	2017
studiepenning högskola	2 752 000	2 819 505	2 930 000	2 890 000
studiepenning ej högskola	1 882 000	1 813 968	1 870 000	1 749 000
vuxenstudiepenning	290 000	382 356	705 000	1 161 000
bostadstillägg	2 244 000	2 254 863	2 500 000	2 530 000
försörjartillägg	72 000	139 308	140 000	105 000
Tilläggsbudget	219 000			
<b>Totalt</b>	<b>7 459 000</b>	<b>7 410 000</b>	<b>8 145 000</b>	<b>8 435 000</b>
<b>Utfall</b>	7 454 973	7 601 651	-	-

Budgetökningen på 766.000 euro över perioden beror främst på att under 2016 höjdes vuxenstudiepenningen samt att bostadstillägg för studerande under 17 år överfördes från skolorna till studiestödssystemet. Studiepenningen har varit relativt konstant.

Det viktigaste arbetsredskapet för handläggning av studiestöd är det datoriserade systemet STUDS. Nuvarande version har varit i bruk sedan 1.8.2011. ÅDA övertog verksamheten från tidigare leverantör för att trygga en fortsatt användning av systemet. Programvaran överfördes till ÅDA under 2016.

Ett avtal mellan AMS och ÅDA reglerar förvaltningen och utvecklingen av systemet fram till år 2019. Enligt avtalet ges AMS möjligheten att anlita den person som tidigare arbetat med systemet och nu ingår i ÅDA:s organisation. Personen ska fungera som support och ta fram systemdokumentation som en grund för framtida nyinvestering. En nyinvestering planeras när avtalet med ÅDA gällande STUDS löper ut år 2019. Av avtalet framgår vilka prioriteringar AMS har gällande tjänsterna, men ÅDA:s ansvar har hittills inte fullföljts i tillräcklig omfattning.

Användarna upplever att varken systemet eller supporten fungerar tillräckligt bra. Detta medför att man inte litar på systemet och är tvungen att ifrågasätta det som levereras på basen av inmatad information. Vissa av dessa problem kan reduceras eller elimineras om informationen hanteras på ett visst sätt i systemet. Avsaknad av manual samt bristande kommunikation mellan användarna och supporten leder till återkommande problem.

Bristerna har lett till att både för mycket och för lite studiestöd har betalats ut. Vad gäller för mycket utbetalt kan mörkertalet vara stort eftersom man inte vet vilka som fått för mycket, till vilket belopp eller om alla hör av sig för återbetalning. Det finns i nuläget ingen möjlighet att följa upp detta på ett effektivt sätt.

För mycket utbetalt studiestöd kan återkrävas eller avdras från studiestöd som senare beviljas stödmottagaren. Det finns i nuläget oreglerade återkrav ända sedan 2010 och beloppet för dessa uppgår till knappt 12 000 euro per 31.12.2016. Man har inga andra medel än påminnelser för att reglera återkrav eftersom det inte finns något lagstöd för indrivning av studiestöd. Omfattningen av återkrav på studiestöd skulle minska om studiestödet betalades i efterskott istället för i förskott. Detta kräver emellertid en lagändring.

Handläggningsschefen deltar vid behov i den löpande handläggningen av ansökningar och godkänner samtliga ansökningar i handläggningssystemet. För att denna del av handläggningssystemet inte ska skapa en flaskhals har även myndighetschefen behörighet att godkänna ansökningar. Handläggningsschefen ansvarar även för att pensionsgrundande utländska examina registreras hos Pensionsskyddscentralen. Det handlar om cirka 100 anmälningar per år.

AMS har totalt 112 öppna ärenden i ärendehanteringssystemet DÄR för perioden 2006 - 2016, varav största delen tillhör studiestödsserviceenheten. Det finns även övriga ärenden från kunder som väntar på åtgärd eller svar.

En av de viktigaste målsättningarna inom myndigheten de senaste åren har varit att öka antalet användare av e-tjänster. Detta gäller även ansökan om studiestöd. Det nuvarande systemet är tänkt att ligga till grund för elektronisk ansökan med start under 2017. Eftersom landskapets nuvarande identifieringstjänst Vetuma upphör den 31.12.2017 och man måste övergå till den nya identifieringstjänsten Suomi.fi förskjuts ibruktagandet åtminstone tills den nya identifieringstjänsten har implementerats.

### **Rekommendationer:**

- Det nuvarande systemet för handläggning av studiestödsärenden medför problem med att uppfylla den lagstadgade verksamheten. ÅDA ansvarar via ett avtal med AMS för support och utveckling av systemet. Supporten upplevs inte som tillräcklig och nödvändig dokumentation för användarna finns inte. Följande åtgärder borde vidtas:
  - uppmana ÅDA att ta fram en lathund för användarna och lyfta fram de åtgärder som de själva kan vidta för att undvika felaktigheter vid bl.a. utbetalningar
  - ha skolnings- eller informationstillfällen för användarna
  - förbättra kommunikationen mellan myndigheten och supporten och diskutera de olika problemen och vilka lösningar och åtgärder som kan vidtas
  - supporten satt tidigare 2 dagar/vecka hos AMS, men detta förfarande måste frångås p.g.a. utrymmesbrist. Eftersom det upplevdes som positivt och smidigt med supporten på plats bör man överväga att återgå till detta. Med tanke på den renovering som myndighetens ordinarie utrymmen nu ska genomgå finns det möjlighet att påverka behovet av utrymme för supporten, vilket säkert kan användas parallellt för andra behov inom myndigheten.
  - begära en tidsplanering gällande åtgärdsplanen för systemet och även initiera möten för att diskutera prioriteringarna i åtgärdsplanen och arbetets framskridande
- I nuläget finns det öppna återkrav på studiestöd sedan 2010. Om dessa fordringar uppfyller villkoren för preskribering enligt §28 i LL (2006:71) om studiestöd borde dessa avskrivas. Det handlar om belopp som är små i



förhållande till den arbetstid som måste avsättas för påminnelser och uppföljning.

- Gamla ärenden i ärendehanteringssystemet och i övrigt bör åtgärdas eller avföras om de inte längre är aktuella.
- Det borde fastställas etablerade rutiner kring hanteringen av preskriberade fordringar.

#### 4.2. Arbetsmarknadsservice

Inom arbetsmarknadsservicen finns förutom den biträdande myndighetschefen 14 tjänster: informatör (1), förmedlare (7), vägledare (5), och arbetspsykolog (1). Som en skild enhet för arbetet med utkomstskydd för arbetslösa finns ersättningsenheten med två sakkunniga.

Landskapslag (2006:8) om arbetsmarknadspolitisk verksamhet definierar de viktigaste uppgifterna för myndigheten. Som huvuduppgifter anges bl.a. att effektivt och ändamålsenligt sammanföra den arbetssökande med den som söker arbetskraft, främja sysselsättning och kompetensutveckling, underlätta för personer med svag ställning på arbetsmarknaden att få arbete och förhindra utslagning från arbetsmarknaden samt att förhindra långtidsarbetslöshet.

Det viktigaste medlet att uppnå lagstadgade arbetsmarknadspolitiska mål är att upprätthålla en god servicenivå. Många av kunderna är nya ålänningar med varierande kunskaper i svenska vilket innebär en utmaning för AMS att se till att arbetsmarknadsservicen även passar dessa kunder. Denna kundgrupp har ökat markant.

När den reguljära arbetsmarknadsservicen inte leder till resultat kan särskilda sysselsättningsfrämjande åtgärder tas i bruk. I landskapets budget för både 2016 och 2017 har upptagits 1 Meur för sysselsättningens främjande. Budgeten för arbetsmarknadsåtgärder och arbetslöshetsförmåner under åren 2014-2017 framgår av nedanstående tabell.

	2014	2015	2016	2017
arbetslöshetsersättningar	3 725 000	4 100 000	4 100 000	4 100 000
sysselsättningsfrämjande åtgärder	582 000	980 000	1 000 000	1 000 000
praktikantplatser högskolestuderande	180 000	180 000	210 000	210 000
specialutgifter arbetskraftsservice	30 000	30 000	30 000	30 000
<b>Totalt</b>	<b>4 517 000</b>	<b>5 290 000</b>	<b>5 340 000</b>	<b>5 340 000</b>

Den totala arbetslöshetsgraden på Åland har ökat från 2,8 % år 2011 till 3,7 % under år 2016. En av de viktigaste målsättningarna inom den

arbetsmarknadspolitiska verksamheten har varit att minska den ökande långtidsarbetslösheten (arbetslöshet över 6 månader).

Andelen långtidsarbetslösa av totala antalet arbetslösa har minskat något sedan 2014, från 28,04% (166 personer) i november 2014 till 25,23% (137 personer) i november 2016. En del av de långtidsarbetslösa står inte till arbetsmarknadens förfogande utan väntar på beslut från andra instanser.

Förmedlarna, som arbetar med aktiv arbetsförmedling, har mellan 70 och 150 kunder inom sin respektive bransch. Vägledarnas roll är mera rådgivande och kunderna är ofta långtidsarbetslösa, eller kunder med behov av särskild service på grund av sociala eller hälsoskäl. I princip ska en kund som inte kommit ut på arbetsmarknaden genom förmedlingsåtgärder remitteras till en vägledare inom 6 månader för vidare utredning, men tidsgränsen är inte absolut utan det handlar om en individuell bedömning.

Väntetiden till vägledarna har blivit längre eftersom deras tjänster har behövts i mycket större utsträckning än förväntat. Även om arbetslösheten har minskat något har vägledningskunder i flerproblematiska situationer ökat. Vägledarna har i viss utsträckning övergått till telefonmöten där detta är lämpligt, vilket frigör resurser för annat. Förfarandet tillämpas på prov och tiden får utvisa om man ska fortsätta på denna linje framöver.

Beslut om ersättningar och ändringar samt beslut om indragning av rätten till ersättning fattas av de sakkunniga vid ersättningsenheten. Alla beslut görs som word-dokument i en standardmall, men arbetet är ändå tidskrävande eftersom alla personuppgifter måste skrivas in manuellt. Alla beslut diarieförs dessutom manuellt både i en beslutslista och i en expeditjonsbok. Man ligger i startgroparna med det elektroniska ansöknings- och redovisningssystemet, men detta kommer inte att bidra till en minskning av det manuella, bakomliggande arbetet hos AMS.

Antal beslut vid ersättningsenheten åren 2012-2016:

	2012	2013	2014	2015	2016
Beslut för ansökningar om arbetslöshetsunderstöd	642	804	739	683	679
Övriga beslut	413	464	522	576	1249
<b>Totalt</b>	<b>1055</b>	<b>1268</b>	<b>1261</b>	<b>1259</b>	<b>1928</b>

Ökningen av *övriga beslut* under 2016 beror på att man under året även började ta beslut om indragning av rätten till ersättning, vilket inte gjorts tidigare. Antal beslut om indragning uppgår till 496 stycken under 2016.

De två sakkunniga vid ersättningsenheten handlägger även ansökningar om utbetalning av arbetslöshetsersättning (redovisningarna). I genomsnitt görs 100-120 utbetalningar av arbetslöshetsunderstöd per vecka eller cirka 400-500 per månad. Utbetalning av stöd verkställs en gång i veckan av finansavdelningens löneenhet på basen av underlag från ersättningsenheten.

De sakkunniga vid ersättningsenheten kan självständigt ta beslut i enlighet med tjänstebeskrivning och delegeringsordning i reglementet, ingen föredragning krävs. Enheten är sårbar med enbart två tjänster och det finns ingen plan för back-up.

Alla kunder får ett beslut från AMS med besväransvisning vid beviljande, förvägrande, justering, indragning och återkrav av en arbetslöshetsförmån. Nuvarande lönesystem vid finansavdelningen stöder inte hantering av stöd vilket innebär att kunden enbart erhåller ett lönebesked som grund för utbetalningen. Man har emellertid nyligen tagit i bruk ett förfarande som möjliggör att både beslut och besväransvisning kan bifogas lönebeskedet. Förfarandet är helt nytt och inte problemfritt, men det är en förbättring.

I arbetet med det nya lönesystemet, som ska tas i bruk senast den 31.12.2017, undersöker man möjligheterna och alternativen för hantering av utbetalningarna av både studiestöds- och arbetslöshetsförmåner. Man bör komma ifrån de manuella momenten för att undvika fel och effektivisera arbetet.

Sedan 2005 utgör arbetslöshetsersättning pensionsgrundande inkomst. Detta innebär att utbetald ersättning ska meddelas till pensionsskyddscentralen för att ingå i beräkningen över framtida pension. Tidigare och nuvarande lönesystem stöder inte denna form av informationshantering. Sedan 2011 har man en någorlunda fungerande manuell hantering av detta, men processen är otymplig och involverar många personer. Det är oklart om alla utbetalda arbetslöshetsersättningar under åren 2005-2010 faktiskt har registrerats för att berättiga berörda personer till pension.

Finansavdelningen handhar utbetalning av myndighetens löner och de olika stöden. Finansavdelningen handhar även andra uppgifter i anslutning till stöden, Det finns inga riktlinjer för detta, vilket skapar osäkerhet kring hur dessa uppgifter ska hanteras på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

I nuläget är personalresurserna inom arbetsmarknadsservicen tillräckliga. Man klarar av sina åtaganden med befintliga personalresurser, men det anses inte möjligt att utveckla verksamheten mot ett mera individanpassat tillvägagångssätt.

En av målsättningarna för 2017 är att få flera företag att erbjuda praktikplatser, anställning med sysselsättningsstöd och andra sysselsättningsplatser. Ett medel för att uppnå detta är att förmedlarna i tillräcklig omfattning gör arbetsplatsbesök för att lära känna arbetsgivaren, dess framtidsplaner och eventuella nyrekryteringar samt möjlighet till praktikplatser. Under år 2015 och 2016 har på grund av tidsbrist bara ett fåtal arbetsplatsbesök gjorts. För att få fler företag att erbjuda anställning med sysselsättningsstöd planerar AMS att under 2017 upphandla sysselsättningsplatser via ramavtal hos företag för att öka anställningsmöjligheterna för främst långtidsarbetslösa och personer med funktionsvariationer.

En målsättning som har varit aktuell sedan 2014 är att öka antalet användare av AMS nättjänster samt att göra fler antal tjänster tillgängliga som nättjänster. För närvarande är det aktuellt med att implementera tjänsten för ansökan om arbetslöshetsunderstöd och redovisning av arbetslöshet.

### **Rekommendationer:**

- Vid verkställandet av utkomstskydd för arbetslösa och studiestöd bör man beakta AMS behov när det nya lönesystemet planeras och implementeras.
- Processen med registrering av pensionsbaserad arbetslöshetsersättning borde beaktas i det nya lönesystemet för att förenkla arbetet och trygga tillförlitliga uppgifter.
- I samband med kommande ibruktagande av nätbaserade tjänster borde man undersöka möjligheterna att på sikt anpassa dessa till nuvarande system inom myndigheten och vid landskapsregeringen för att minska det manuella arbetet.
- Målsättningen att få flera företag att erbjuda platser för bl.a. praktik och arbetsprovning borde prioriteras såtillvida att flera arbetsplatsbesök planeras in.

### **4.3. Övrig service**

Ansökningar om uppehållstillstånd för arbete har koncentrerats till fyra tillståndsenheter i Finland, varav en är arbetsmarknads- och studieservicemyndigheten. Enheterna har behörighet att ge delbeslut i ärenden om uppehållstillstånd för arbetstagare till Migrationsverket. Ärenden har under åren 2014 och 2015 uppgått till 42 respektive 36 stycken, och detta omfattar både förstagångsansökningar och förlängningar. Under år 2016 har hittills 65 ansökningar inkommit, varav 12 fortfarande är öppna (2.12.2016).

Vid myndigheten finns en tjänst som informationskoordinator, vars främsta uppgift är att ansvara för myndighetens verksamhet under benämningen Åland Living. Verksamheten omfattar administration och informationsarbete via den egna webbplatsen Åland Living, via egna konton i sociala medier och ett nyhetsbrev som varje vecka skickas ut till drygt 1600 registrerade prenumeranter. Viktiga målgrupper är bortaållänningar, barnfamiljer och övriga som är intresserade av att arbeta och bo på Åland. Arbetet omfattar också deltagande i olika rekryteringsmässor, främst i Sverige och Finland, men även lokalt på Åland. Till uppgifterna hör även att administrera och handlägga ansökningar om högskolepraktik.

Sedan 2015 finns en tjänst som arbetspsykolog. Tjänsten baserar sig på budgetbeslut och inte lag. Förutom att handha kunder internt, vilka remitterats från vägledarna, kan arbetspsykologens tjänster även erbjudas för externa användare. En t.f. tjänst på 60% av heltid som utredare ska fungera som ett stöd för myndigheten och arbeta med interna frågor enligt myndighetschefens anvisningar.

### **4.4. Personalfrågor**

Det finns inga egna direktiv för fristående myndigheter vad gäller medarbetarsamtal utan praxis är att de följer direktiven för allmänna förvaltningen, ibland anpassade till den egna verksamheten. AMS tillämpar inte medarbetarsamtal, men coaching samtal genomförs åtminstone under 2017 med hela personalen. Behovet av och önskemål om medarbetarsamtal varierar bland personalen.

Personalomsättningen har varit relativt låg även om det periodvis har förekommit en viss intern turbulens och interna förflyttningar. I nuläget är arbetsklimatet stabilt. En del av personalen upplever dock att man inte alltid får gehör för sina problem och blir förbisedd.

Det finns ett handlingsprogram för uppföljning av upprepad sjukfrånvaro för att bl.a. utreda om sjukfrånvaron är arbetsrelaterad och vilka eventuella stödåtgärder som bör vidtas. Sjukfrånvaron steg markant från år 2013 till 2014 och 2015. Under 2016 har sjukfrånvaron istället minskat betydligt och antalet sjukfrånvarodagar/person uppgår till 7 jämfört med 23 under 2015. Två långtidssjukskrivningar 2015 gör inte siffrorna helt jämförbara.

#### **Rekommendationer:**

- Medarbetarsamtal borde hållas årligen.
- Man bör arbeta för att all personal ska känna sig inkluderad och likabehandlad och att de enskilda verksamhetsområdena prioriteras jämlikt. Detta är av största vikt för personalens välbefinnande och för de interna arbetsförhållandena, vilket även framgår av programmet för främjande av arbetsförmågan.
- I samband med kommande pensionsavgångar borde man överväga vissa organisatoriska förändringar för att främja motivationen och utnyttja personalens kompetens och intresseområden effektivare.

Mariehamn den 22.02.2017



Marika Björkman  
Revisor

