

Revisionsverkets ställningstaganden

Effekterna av omorganiseringen av arbets- och näringsbyråerna 2013

Granskningen fokuserade på reformen av nätverket av arbets- och näringsbyråer 2013 och på en ny servicemodell som infördes på arbets- och näringsbyråerna samma år. Ändringarna hörde till den tidigare inledda helhetsomorganiseringen av arbets- och näringsbyråerna.

Vid reformen av byrånätverket reducerades antalet fristående byråer. Det nuvarande antalet (15) motsvarar indelningen av NTM-centralerna. Omarbetningen av servicemodellen utgår från tre servicelinjer som bygger på arbetssökandes behov av service. Dessutom var syftet att stärka ett företagsorienterat perspektiv i arbets- och näringsbyråernas service. Det allmänna målet för ändringarna var att höja sysselsättningsgraden och att effektivisera serviceprocessen på arbets- och näringsbyråerna.

Syftet med granskningen var att utvärdera om omorganiseringen av arbets- och näringsbyråerna 2013 har bidragit till att servicen fungerar på bättre sätt, effektiviteten har ökat och sysselsättningsgraden stigit som planerat. Reformen av byrånätverket och servicelinjerna har tidigare inte utvärderats som en helhet. Resultaten av granskningen kan utnyttjas vid utvecklingen av arbets- och näringstjänsterna. Under 2013–2017 uppgick arbets- och näringsbyråernas omkostnader per år till 160–170 miljoner euro. Antalet årsverken på byråerna har i sin tur varit cirka 3 000.

Omorganiseringen av arbets- och näringsbyråerna 2013 bidrog inte på önskat sätt till att höja sysselsättningsgraden och kundnöjdheten. Byråernas produktivitet och lönsamhet ökade inte heller nämnvärt under 2013–2017, när sysselsättningsplaner användes som exempel på en central prestation.

Reformen av nätverket av arbets- och näringsbyråer bidrog inte till att höja sysselsättningsgraden efter reformen

Utifrån granskningen steg sysselsättningsgraden inte till följd av reformen av byrånätverket. I de kommuner där en arbets- och näringsbyrå lades ner blev den genomsnittliga arbetslöshetstiden under de år som följde på reformen 2–3 veckor längre jämfört med arbetslöshetstiden i andra kommuner. Även arbetslöshetsgraden steg tillfälligt i kommunerna. Vid analysen hittades inga externa faktorer som hade kunnat orsaka de upptäckta förändringarna. Sådana faktorer är dock möjliga. Statsminister Katainens regering hade som mål att sänka arbetslöshetsgraden till fem procent före utgången av valperioden, men målet uppnåddes inte. Arbetslöshetsgraden steg under regeringsperioden och nådde sin kulmen 2015.

Kundernas nöjdhet med arbets- och näringstjänsterna ökade inte

De nya servicelinjerna bidrog inte till en ökad kundnöjdhet under de år som följde på reformen. Antalet servicekanaler har ökat, men utifrån undersökningarna av kundresponsen har serviceupplevelsorna till och med försämrats. De arbetssökande ansåg inte att servicen tillgodosåg deras behov i tillräcklig omfattning. Personlig service kan inte heller ersättas helt med elektroniska och andra självbetjäningsskanaler.

Arbets- och näringsbyråerna anser att orsaken till de försämrade resultaten är att reformen av nätverket av arbets- och näringsbyråer och omarbetningen av servicemodellen genomfördes samtidigt. Syftet med ändringarna var att göra servicen på arbets- och näringsbyråerna mer kundorienterad. Samtidigt reducerades emellertid personalresurserna för byråerna bland annat med anledning av statens produktivetsprogram,

och personalens befattningsbeskrivningar ändrades. Antalet kunder som anlidade experter ökade, vilket hade en negativ konsekvens för kundorienteringen. När servicemodellen infördes, avspeglades ändringarna även som personalbelastning på byråerna.

Efter granskningsperioden har resultaten från undersökningarna av kundresponsen på arbets- och näringsbyråerna förbättrats. De senaste åren har dock en del ändringar gjorts i systemet för insamling av kundrespons och därför är jämförelseuppgifterna främst riktgivande.

Uppföljningen av arbets- och näringsbyråerna kan främjas av att de centrala prestationerna och nyckeltalen för operativ effektivitet presenteras i bokslut

Den operativa effektiviteten på arbets- och näringsbyråerna ökade inte under de år som följde på reformen. Nyckeltalen för operativ effektivitet på byråerna har inte beräknats för boksluten och centrala prestationer har inte fastställts för byråerna. Byråernas verksamhet är dock av sådan art att den operativa effektiviteten även ska kunna beskrivas genom centrala prestationer och lönsamhets- och produktivitetsindikatorer i enlighet med Statskontorets anvisningar. Nyckeltalen för operativ effektivitet på NTM-centralerna presenteras bland bokslutsinformationen.

Vid granskningen användes sysselsättningsplaner som exempelprestation i produktivitets- och lönsamhetskalkylerna, eftersom planerna är det viktigaste resultatet av de periodiska intervjuerna. Ökningen av antalet periodiska intervjuer 2017 ledde till ett ökat antal sysselsättningsplaner på alla arbets- och näringsbyråer, medan produktiviteten och lönsamheten, beräknade med denna prestation, ökade på bara fyra byråer jämfört med reformåret 2013. Den granskning som fokuserade på de olika servicelinjerna gav också ett likadant resultat. Trots att sysselsättningsplaner är arbets- och näringsbyråernas centrala prestation, skulle vi kunna få en tillförlitligare bild av hur den operativa effektiviteten har utvecklats, om de centrala prestationerna och deras nyckeltal presenterades i bokslutet.

Revisionsverkets rekommendationer

1. Arbets- och näringsministeriet bör i samarbete med arbets- och näringsbyråerna
 - bedöma om byråerna ska omorganiseras, och göra nödvändiga ändringar för att bästa praxis ska kunna förankras i hela landet
 - fortsätta att utveckla serviceprocessen på byråerna så att hänsyn tas till kundernas behov, sysselsättningsmålen och behovet att utveckla informationssystemen.
2. NTM-centralernas och arbets- och näringsbyråernas utvecklings- och förvaltningscenter (UF-centret) bör presentera de centrala prestationerna och nyckeltalen för operativ effektivitet på arbets- och näringsbyråerna bland bokslutsinformationen för att det ska vara möjligt att följa upp utvecklingen av byråernas verksamhet under olika år. Dessutom bör UF-centret bidra till tillförlitligare utgångsdata för byråerna så att det är möjligt att göra omfattande jämförelser av effektiviteten.