

Svar på regeringsuppdrag Resultatindikatorer för verksamhetsutvecklingen

I regleringsbrevet för 2024 ger regeringen i uppdrag att "Försäkringskassan ska redovisa indikatorer som möjliggör uppföljning och analys av verksamhets- och ekonomisk utveckling avseende förvaltningsanslaget. Indikatorerna ska tas fram i dialog med Socialdepartementet och redovisas månadsvis."

Detta beslut avser att fastställa de resultatindikatorer som Försäkringskassan ska återrapportera och med vilken frekvens återrapportering ska ske. Ansvarig för uppdraget är avdelningen för ledningsstöd och analys. Förslaget har tagits fram i dialog med Socialdepartementet.

Indikatorer för att följa Försäkringskassans verksamhet och ekonomi

Regeringen vill följa utvecklingen i Försäkringskassans verksamhet och ekonomi genom vissa indikatorer. Utfallet ska redovisas per förmån och för vissa andra ärendeslag. Nedan angivna mått ingår i redovisningen.

Verksamhet

- antalet inkomna ärenden
- antal beslutade ärenden
- antal pågående ärenden (ärendebalans)
- väntetider (hur gamla är ärendena i ärendebalansen)
- fördelning av väntetider (exempelvis 10:e och 90:e percentilen)
- handläggningstid
- telefoni:
 - antal inkommande samtal
 - antal besvarade samtal
 - antal avvisade samtal
 - tillgänglighet i telefon
 - svarstider i telefon

Ekonomi

- antalet årsarbetskrafter
- kostnad
- antal beslut per årsarbetskraft
- styckkostnad per beslut

Försäkringskassan kommer att använda sig av de befintliga definitioner och utfall som idag finns per resultatindikator. I regeringsuppdraget framgår att Försäkringskassan ska redovisa den ekonomiska utvecklingen avseende förvaltningsanslaget. När Försäkringskassan följer det ekonomiska utfallet baseras det på myndighetens samlade förvaltningskostnader, som främst finansieras av förvaltningsanslaget, men även av andra anslag, avgifter och bidrag. Vi har idag ingen möjlighet att särredovisa kostnaderna per förmån baserat enbart på förvaltningsanslaget utan kommer att redovisa de samlade förvaltningskostnaderna, vilket är avstämt med Socialdepartementet.

Förmåner och ärendeslag som ingår i redovisningen

Utfall kommer framförallt att redovisas för Försäkringskassans väsentligaste förmåner. Med väsentlig menas förmåner som står för de högsta förvaltningskostnaderna och de största försäkringsutgifterna, som har fler beslut eller utbetalningar samt förmåner med väsentliga avvikelser som kan påverka Försäkringskassans resultat. Detta motsvarar de förmåner som normalt ingår i Försäkringskassans resultatredovisning i årsredovisningen. Utöver detta kommer även utfall att redovisas vissa andra förmåner och ärendeslag.

De förmåner och ärendeslag som ingår är

- aktivitetsersättning
- aktivitetsstöd, etableringsersättning, utvecklingsersättning
- assistansersättning
- barnbidrag
- bostadsbidrag
- försäkringstillhörighet (FTH)
- föräldrapenning
- merkostnadsersättning (ej en förmån som ingår i årsredovisningen men relaterar till omvårdnadsbidrag och som därför inkluderas i återrapporteringen)
- omprövning
- omvårdnadsbidrag
- sjukersättning
- sjukpenning
- sjukpenninggrundande inkomst (SGI)
- statligt tandvårdsstöd
- tillfällig föräldrapenning
- underhållsstöd
- återkrav.

För ärendeslagen som inte är direkta förmåner (FTH, SGI, omprövning och återkrav) kommer enbart utfall rörande verksamhetsindikatorer att redovisas. Den främsta förklaringen till detta är att förvaltningskostnaden för denna verksamhet fördelas per förmån i enlighet med Försäkringskassans ekonomimodell.

Period, tid och format för återrapportering

Återrapporteringen ska innehålla månadsuppgifter men behöver inte återrapporteras månatligen. Redovisningen kommer att innehålla utfall från och med januari 2023 och framåt. I samråd med Socialdepartementet ska återrapporteringen ske i samband med inlämning av utgiftsprognoserna. I regleringsbrevet finns ingen angiven sluttid för uppdraget utan förväntas löpa så länge som regleringsbrevet är giltigt, men det kan antas att uppdraget återkommer i kommande års regleringsbrev.

Återrapportering sker i excel. Varje återrapportering ska, tills annat meddelats, följa sedvanlig rutin för beredning, föredragning och beslut i administrativa ärenden (riktlinjer 2015:3).

Beslut i detta ärende har fattats av ställföreträdande generaldirektör Maria Rydbeck i närvaro av verksamhetscontroller Fanny Thomsen, den senare som föredragande.

Maria Rydbeck

Fanny Thomsen

Avdelningen för ledningsstöd och analys

Beskrivning och definitioner av resultatindikatorer

Val av resultatindikatorer

Nedan angivna mått ingår i redovisningen.

Verksamhet

- antalet inkomna ärenden
- antal beslutade ärenden
- antal pågående ärenden (ärendebalans)
- väntetider (hur gamla är ärendena i ärendebalansen)
- fördelning av väntetider (exempelvis 10:e och 90:e percentilen)
- handläggningstid
- telefoni:
 - antal inkommande samtal
 - antal besvarade samtal
 - antal avvisade samtal
 - tillgänglighet i telefon
 - svarstider i telefon

Ekonomi

- antalet årsarbetskrafter
- kostnad
- antal beslut per årsarbetskraft
- styckkostnad per beslut.

Försäkringskassan kommer att använda sig av de befintliga definitioner och utfall som idag finns per resultatindikator. I regeringsuppdraget framgår att Försäkringskassan ska redovisa den ekonomiska utvecklingen avseende förvaltningsanslaget. När Försäkringskassan följer det ekonomiska utfallet baseras det på myndighetens samlade förvaltningskostnader, som främst finansieras av förvaltningsanslaget, men även av andra anslag, avgifter och bidrag. Vi har idag ingen möjlighet att särredovisa kostnaderna per förmån baserat enbart på förvaltningsanslaget utan kommer att redovisa de samlade förvaltningskostnaderna.

Förmåner och ärendeslag som ingår i redovisningen

Utfall kommer framförallt att redovisas för Försäkringskassans väsentligaste förmåner. Med väsentlig menas förmåner som står för de högsta förvaltningskostnaderna och de största försäkringsutgifterna, som har fler beslut eller utbetalningar samt förmåner med väsentliga avvikelser som kan påverka Försäkringskassans resultat. Detta motsvarar de förmåner som normalt ingår i Försäkringskassans resultatredovisning i årsredovisningen. Utöver detta kommer även utfall att redovisas vissa andra förmåner och ärendeslag.

De förmåner och ärendeslag som ingår är

- aktivitetsersättning
- aktivitetsstöd, etableringsersättning, utvecklingsersättning
- assistansersättning
- barnbidrag
- bostadsbidrag
- försäkringstillhörighet (FTH)
- föräldrapenning

Datum
2024-07-01

Avdelningen för ledningsstöd och analys

- merkostnadsersättning
- omprövning
- omvårdnadsbidrag
- sjukersättning
- sjukpenning
- sjukpenninggrundande inkomst (SGI)
- statligt tandvårdsstöd
- tillfällig föräldrapenning
- underhållsstöd
- återkrav (utfall avser ärenden över 2 000 kronor).

För ärendeslagen som inte är direkta förmåner (FTH, SGI, omprövning och återkrav) kommer enbart utfall rörande verksamhetsindikatorer att redovisas. Den främsta förklaringen till detta är att förvaltningskostnaden för denna verksamhet fördelas per förmån i enlighet med Försäkringskassans ekonomimodell.

Framtagande av data

Samtliga indikatorer kommer att tas fram runt den 15:e i månaden. Samtliga indikatorer läses in i en excelfil med en indikator per flik.

Observera att det inte kommer att vara samma urval av förmånernas ärendeslag för inkomna, pågående, handläggningstider och beslut.

Inkomna ärenden

Måttet redovisar antal inkomna ärenden.

Pågående ärenden/Balanser

För balanser redovisas antal pågående ärenden per den siste varje månad. För dem beräknas medelvärde, median, 10:e och 90:e percentilen för ärendelängden. Urvalet för förmånerna är samma som för inkomna ärenden. Pågående ärenden redovisas inte för aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning eftersom dessa ärenden avslutas varje månad när utbetalning sker.

Handläggningstider

Definitionen för handläggningstider varierar mellan olika förmåner. Förutom ärendeslag görs även urval på dokument, klassificeringar och bevakningar. Handläggningstiden redovisas inte för aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning eftersom dessa ärenden avslutas varje månad när utbetalning skett.

Handläggningstiden för sjukpenninggrundad inkomst avser enbart utredningskrävande ärenden av sjukpenninggrundad inkomst.

Datum
2024-07-01

Avdelningen för ledningsstöd och analys

Beslut

Indikatorn visar beslut om rätten till förmån.

Årsarbetskraft

Antal årsarbetskrafter baseras på redovisad arbetstid på respektive förmån. Urvalet är begränsat till medarbetare inom försäkringsavdelningarna. Efter fördelning av indirekta timmar delas antalet timmar R12 per förmån med divisorn 1556 vilket ger antalet årsarbetskrafter. Utfall redovisas inte för ärendeslagen försäkringstillhörighet, sjukpenninggrundad inkomst, omprövning eller återkrav eftersom kostnaden för dessa redan ingår i kostnaden per förmån i enlighet med Försäkringskassans ekonomimodell.

Förvaltningskostnad

Redovisas i enlighet med Försäkringskassans ekonomimodell. Utfall redovisas inte för FTH, SGI, omprövning och återkrav.

Beslut per årsarbetskraft

Beslut per förmån delat med antalet årsarbetskrafter per förmån. Utfall redovisas inte för FTH, SGI, omprövning och återkrav.

Kostnad per beslut/Styckkostnad

Förvaltningskostnad per förmån delat med antalet beslut per förmån
Utfall redovisas inte för FTH, SGI, omprövning och återkrav.

Telefoni

Urval på de telefonköer som avdelningarna anser vara aktuella för deras förmåner. För FTH, SGI, omprövning och återkrav finns inga separata telefonköer varför dessa inte ingår i utfallet.