

Avvikelserapportering vid upphandlade arbetsförmedlingstjänster

Enligt *Allmänna villkor för upphandlade arbetsförmedlingstjänster*¹ i det avtal som tecknas mellan Arbetsförmedlingen och leverantören², ska leverantören i vissa situationer lämna upplysningar till Arbetsförmedlingen gällande deltagaren. Leverantören lämnar upplysningarna genom att skicka en avvikelsesrapport i systemstödet för avvikelsesrapporter.

Varför ska en avvikelsesrapport skickas?

Syftet med avvikelsesrapporteringen är att ge Arbetsförmedlingen underlag till uppföljning av den arbetssökandes deltagande i tjänsterna hos leverantörer. I Arbetsförmedlingens uppdrag ingår att kontrollera om deltagaren uppfyller villkoren för rätt till ersättning och för fortsatt deltagande i tjänsten. Information om avvikelser är viktigt för att Arbetsförmedlingen rättssäkert ska kunna fullgöra sin myndighetsutövning³. Leverantören ska rapportera alla avvikelser utan att bedöma om det finns ett godtagbart skäl. Det är Arbetsförmedlingen som bedömer om det finns godtagbara skäl.

Systemstöd för avvikelsesrapportering

Arbetsförmedlingen tillhandahåller två systemstöd för avvikelsesrapportering: *Mina sidor för fristående aktörer* och *KA Webbstöd*. Det finns vissa skillnader i begrepp, utformning och hantering mellan systemstöden. Den tjänst leverantören utför styr vilket av dessa båda systemstöd leverantören har tillgång till och ska använda. Mer information om systemstöden finns på Arbetsförmedlingens webbplats⁴.

¹ [Kap. 6 Deltagande i tjänsten, punkt 6.1 – 6.3 Allmänna villkor för upphandlade arbetsförmedlingstjänster Dnr Af 2017/00223538](#)

² Med leverantör menas leverantör av upphandlade arbetsförmedlingstjänster

³ Med myndighetsutövning menas beslut och andra åtgärder som en myndighet vidtar gentemot en enskild.

⁴ [Systemstöd \(Arbetsförmedlingens webbplats\)](#)

För leverantörer som avvikelserapporterar via *Mina sidor för fristående aktörer* är det i vissa fall inte möjligt att lämna alla uppgifter om frånvaro som vi efterfrågar i dessa riktlinjer. Det beror på att fritextfält saknas för flertalet frånvaroorsaker. När något behöver skrivas i fritext ska därför frånvaroorsaken *Annan orsak* användas tills vidare oavsett vilken frånvaroorsak det gäller. Där finns ett fritextfält.

När ska en avvikelserapport skickas?

Leverantören är skyldig att utan dröjsmål rapportera alla avvikelser som gäller en deltagare. Det innebär i normalfallet att avvikelserapporten ska skickas samma dag som leverantören får kännedom om avvikelser eller senast närmast efterföljande vardag. Om leverantören i förväg får veta att en deltagare kommer att vara frånvarande väntar leverantören med att skicka avvikelserapporten tills den första frånvarodagen. En planerad frånvaro kan komma att ändras.

En avvikelserapport ska skickas för varje enskild händelse, även om flera händelser inträffar samma dag. Undantaget är vid frånvaro på grund av arbete eller anställningsintervju. Då kan en avvikelserapport skickas veckovis i efterhand, se orsaken *Frånvaro på grund av arbete eller anställningsintervju* i nästa avsnitt.

Får leverantören i efterhand kännedom om en avvikelse ska det i rapporten anges både datum för när avvikelser inträffade och datum för när leverantören fick kännedom om avvikelser.

Vid vilka händelser ska en avvikelserapport skickas?

Leverantören ska skicka en avvikelserapport till Arbetsförmedlingen vid följande händelser.

Frånvaro på grund av sjukdom

En avvikelserapport ska skickas första dagen av varje sammanhängande frånvaroperiod eller senast närmast efterföljande vardag. Deltidssjukskrivning räknas som en sammanhängande frånvaroperiod. Om det är känt lämnas information om hur länge deltagaren förväntas vara frånvarande. Vid fortsatt frånvaro den 8:e kalenderdagen skickas en ny avvikelserapport och i den anges att deltagaren fortsatt är frånvarande den 8:e kalenderdagen.

Deltagaren måste även själv sjukanmäla sig till Arbetsförmedlingen första dagen hen är frånvarande. För information om deltagares sjukanmälan, se Arbetsförmedlingens webbplats⁵.

Frånvaro på grund av tillfällig vård av barn (VAB)

En avvikelserapport ska skickas första dagen av varje sammanhängande frånvaroperiod eller senast närmast efterföljande vardag. Om det är känt

⁵ [Anmäla frånvaro när du är sjuk \(Arbetsförmedlingens webbplats\)](#)

lämnas information om hur länge deltagaren förväntas vara frånvarande. Vid fortsatt frånvaro den 8:e kalenderdagen skickas en ny avvikelserapport och i den anges att deltagaren fortsatt är frånvarande den 8:e kalenderdagen.

Deltagaren bör även meddela Arbetsförmedlingen om hen är frånvarande på grund av tillfällig vård av barn (VAB). För information om deltagares anmälan av VAB, se Arbetsförmedlingens webbplats⁶.

Frånvaro på grund av arbete eller anställningsintervju

En samlad avvikelserapport kan skickas i efterhand för all frånvaro på grund av arbete eller anställningsintervju föregående vecka. Avvikelse rapporten skickas då senast första vardagen veckan efter att deltagaren arbetat eller varit på anställningsintervju. Ange datum för de olika tillfällena. Alternativt kan en avvikelserapport skickas vid varje frånvarotillfälle. Om det är känt lämnas även information om vilket arbete det är, omfattning och varaktighet.

Frånvaro på grund av annan känd orsak

En avvikelserapport ska skickas samma dag som deltagaren är frånvarande eller senast närmast efterföljande vardag. Skicka en avvikelserapport för varje tillfälle. Redovisa orsaken till frånvaron samt vilken aktivitet deltagaren har varit frånvarande från, till exempel från bokad möte/kontakt eller schemalagd aktivitet. Ange även om frånvaron gäller första dagen i tjänsten. Om deltagaren är frånvarande på grund av utbildning anges även vilken utbildning det är.

En avvikelserapport ska även skickas vid kortvarig frånvaro, till exempel med anledning av läkarbesök. Observera att deltagaren måste ansöka om all ledighet hos Arbetsförmedlingen, se nedan om att bevilja ledighet.

Frånvaro på grund av okänd orsak

En avvikelserapport ska skickas samma dag som deltagaren är frånvarande eller senast närmast efterföljande vardag. Skicka en avvikelserapport för varje tillfälle. Redovisa vilken aktivitet deltagaren har varit frånvarande från, till exempel från bokad möte/kontakt eller schemalagd aktivitet. Ange även om frånvaron gäller första dagen i tjänsten.

Tackar nej till en aktivitet

En avvikelserapport ska skickas samma dag eller senast närmast efterföljande vardag när deltagaren tackar nej till en erbjuden aktivitet eller annan åtgärd som ingår i deltagarens planering. Redovisa kortfattat vad deltagaren tackat nej till och den orsak som deltagaren angett för att tacka nej.

⁶ [Anmäl frånvaro för vård av barn \(VAB\) \(Arbetsförmedlingens webbplats\)](#)

Kan inte tillgodogöra sig tjänsten

En avvikelse rapport ska skickas när leverantören bedömer att deltagaren inte kan tillgodogöra sig tjänsten. Redovisa kortfattat på vilket sätt deltagaren inte kan tillgodogöra sig tjänsten. I förekommande fall beskrivs vad som har gjorts för att stötta deltagaren eller för att anpassa tjänsten.

Missköter sig eller stör verksamheten

En avvikelse rapport ska skickas när deltagaren missköter sig eller stör verksamheten. Redovisa kortfattat på vilket sätt deltagaren missköter sig eller stör verksamheten samt vad som har gjorts för att komma till rätta med omständigheten.

En avvikelse rapport ska skicka samma dag eller senast närmast efterföljande vardag om deltagaren har i uppdrag att lämna in en hemuppgift eller motsvarande och inte lämnar in den inom överenskommen tid.

En avvikelse rapport ska också skickas om deltagaren inte genomför uppgiften på ett acceptabelt sätt, till exempel på grund av ointresse eller slarv. Ett annat exempel är om deltagaren visar tydligt ointresse för uppgifter eller aktiviteter som ingår i hens planering.

Beskriv vilken uppgift eller aktivitet deltagaren skulle genomföra och på vilket sätt hen inte gjort vad som kan förväntas.

Tackar nej till ett erbjudet arbete eller ser till att ett erbjudande om arbete inte blir aktuellt

En avvikelse rapport ska skickas samma dag eller senast närmast efterföljande vardag som leverantören får information om att en deltagare tackat nej till ett erbjudande om arbete eller till en anställningsintervju. Samma sak gäller om deltagaren agerar på ett sådant sätt att arbetsgivaren inte vill erbjuda deltagaren ett arbete eller drar tillbaka ett lämnat erbjudande om arbete. Redovisa kortfattat den information som är känd om arbetet och deltagarens agerande. Har deltagaren angett anledningen till att hen tackat nej till arbetet eller till intervjun, redovisas även det.

Vad behöver leverantören tänka på om en deltagare är frånvarande del av dag?

En avvikelse rapport ska skickas om deltagaren varit borta del av dag från ett bokad eller schemalagt möte, kontakt eller annan aktivitet som deltagaren skulle ha närvarat vid, till exempel kommit sent eller gått tidigare. Det gäller om det rör sig om mer än 15 minuters frånvaro. Ange vilken aktivitet deltagaren varit frånvarande från, mellan vilka tider hen skulle ha närvarat vid aktiviteten samt mellan vilka tider hen varit frånvarande.

Vad bör leverantören tänka på när handlingar skickas till Arbetsförmedlingen?

I avvikelserapporten ska orsak samt händelsedatum eller tidsperiod för avvikelserna anges. För leverantören redas på en händelse i efterskott anges även kännedomsdatum. Om kompletterande information behöver lämnas om avvikelserna görs det i fältet för fritext.

Vissa uppgifter får inte lämnas via systemstödet för avvikelserapporter, till exempel uppgift om lagöverträdelser. Information om vad leverantören bör tänka på när handlingar skickas till Arbetsförmedlingen finns på myndighetens webbplats⁷. Ska känsliga eller ömtåliga uppgifter lämnas som inte får lämnas via systemstödet anges i fältet för fritext att det finns ytterligare uppgifter samt namn och telefonnummer till den kontaktperson hos leverantören som kan lämna uppgifterna till Arbetsförmedlingen.

När ska en tidigare lämnad avvikelserapport kompletteras eller rättas?

Upptäcker leverantören att en uppgift i en tidigare lämnad avvikelserapport är felaktig ska den uppgiften rättas. Leverantören kan även komplettera en tidigare avvikelserapport om den i efterhand får information som kan ha betydelse för händelsen.

Uppgifter i en tidigare avvikelserapport rättas eller kompletteras genom att en ny avvikelserapport skickas till Arbetsförmedlingen. Det är viktigt att i den nya avvikelserapporten ange att det är en rättning eller komplettering av en tidigare avvikelserapport, datum både för när leverantören fick den nya informationen och datum för när den tidigare avvikelserapporten skickades.

Leverantören kan inte bevilja ledighet

Om en deltagare behöver vara ledig ska hen ansöka om ledighet hos Arbetsförmedlingen. Det är bara i särskilda fall som deltagaren kan beviljas ledighet. Leverantören ska därför alltid hänvisa deltagaren till Arbetsförmedlingen om hen önskar vara ledig, även när det handlar om exempelvis läkarbesök, tandläkarbesök eller familjeangelägenheter. När deltagare är frånvarande från en aktivitet ska en avvikelserapport skickas till Arbetsförmedlingen enligt ovan. Det gäller även när deltagaren uppger att Arbetsförmedlingen beviljat ledigheten.

⁷ [Deltagare kan ta del av sina handlingar, avsnitt Vad leverantörer bör tänka på när du skickar in handlingar \(Arbetsförmedlingens webbplats\)](#)

När kan Arbetsförmedlingen kontakta leverantören med anledning av en avvikelserapport?

Arbetsförmedlingen kan vid behov kontakta leverantören med anledning av en avvikelserapport, till exempel för att få kompletterande information. Arbetsförmedlingen kan också kontakta leverantören om den rapporterade avvikelserna påverkar planeringen hos leverantören eller deltagarens rätt att fortsätta delta i tjänsten hos leverantören.