

ÅRSREDOVISNING 2022
för
Överklagandenämnden för studiestöd

Innehållsförteckning

Resultatredovisning	3
---------------------------	---

Resultatredovisning

Inledning

Överklagandenämnden för studiestöd (ÖKS) är en myndighet som lyder direkt under regeringen. Myndigheten har sitt kansli i Härnösand. Myndighetens huvudsakliga uppgift är att pröva överklaganden av beslut som fattats av Centrala studiestödsnämnden (CSN) med tillämpning av 6 kap. 11 § studiestödslagen (1999:1395), 21 § förordningen (2013:1121) om kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning och lärlingsliknande utbildning inom introduktionsprogram, 30 § lagen (2017:527) om studiestartsstöd och sedan 1 oktober 2022 enligt 47 § lagen (2022:856) om omställningsstudiestöd. Myndighetens beslut kan inte överklagas.

Myndighetens verksamhet regleras företrädesvis genom förordningen (2007:1348) med instruktion för Överklagandenämnden för studiestöd. Av instruktionen framgår bland annat att myndigheten leds av en myndighetschef som utses av regeringen.

Av instruktionen framgår att inom myndigheten ska finnas ett särskilt beslutsorgan som benämns Överklagandenämnden. Detta särskilda beslutsorgan består av myndighetschefen, en ordförande, en vice ordförande och fem andra ledamöter. I den utsträckning det behövs ska det finnas ersättare för ledamöterna. Ledamöterna i Överklagandenämnden – med undantag för myndighetschefen – utses av regeringen för en bestämd tid. Ärendena i Överklagandenämnden avgörs efter föredragning av en anställd föredragande.

Enligt instruktionen ska ordföranden och vice ordföranden i Överklagandenämnden liksom myndighetschefen vara eller ha varit ordinarie domare. Den som myndighetschefen med tillämpning av 24 § myndighetsförordningen (2007:515) förordnat som ställföreträdande myndighetschef – biträdande direktören – har också varit ordinarie domare. Högsta förvaltningsdomstolen har ansett att beslutsorganet Överklagandenämnden är en domstol i Europakonventionens mening även när beslut fattats av den ledamot som samtidigt är myndighetschef (se HFD 2015 ref. 6).

Överklagandenämnden har med tillämpning av myndighetens instruktion, i dess från och med den 1 maj 2022 gällande lydelse, lämnat över till myndighetschefen och den biträdande direktören att avgöra i princip alla ärenden om överklagande som är av sådant slag att Överklagandenämndens vägledande avgöranden kan tillämpas eller som annars är av det slaget att de inte behöver avgöras av Överklagandenämnden.

Översikt

Av regeringens regleringsbrev för budgetåret 2022 uppställs följande mål för hantering av överklaganden

- Minst 60 procent av ärendena ska avgöras inom fyra veckor.
- Minst 90 procent av ärendena ska avgöras inom nio veckor.
- Samtliga ärenden ska avgöras inom sex månader.

Myndigheten ska vidare återrapporera följande till regeringen.

- En redovisning av antalet överklagandeärenden fördelade på de vanligast förekommande sakfrågorna.

- En redovisning över antalet fattade beslut, andelen bifalls- och avslagsbeslut samt andelen beslut som har fattats dels av en beslutsför Överklagandenämnd, dels på delegation av Överklagandenämnden.
- En beskrivning av den service som myndigheten ger per telefon, via internet eller på annat sätt.
- En fördelning av inkomna ärenden över året samt en genomsnittlig kostnad och handläggningstid per ärende.
- Vidare ska myndigheten redovisa hur den rättspraxis som utvecklas genom myndighetens beslut görs tydlig och lättillgänglig.

Myndigheten får enligt 3 och 31 §§ förordningen (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter – i dess nuvarande lydelse – ha ett förenklat miljöledningssystem som avser verksamhetens direkta miljöpåverkan. Myndighetens miljöledningsarbete redovisas särskilt på det sätt som anges i nämnda förordning.

Av 3 kap. 1 § tredje stycket förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, FÅB, framgår att den individbaserade statistik som ingår i resultatredovisningen ska vara uppdelad efter kön, om det inte finns särskilda skäl mot detta. Myndigheten redovisar därför, som tidigare, den individbaserade statistiken uppdelad efter kön.

Av 3 kap. 2 § FÅB framgår att resultatredovisningen ska lämnas enligt en indelning som myndigheten bestämmer, om inte regeringen har beslutat annat. Myndigheten ska fördela verksamhetens totala intäkter och kostnader enligt indelningen. Enligt ESV:s allmänna råd till 3 kap 2 § bör verksamhetens intäkter och kostnader fördelas i en övergripande indelning i verksamhetsområden eller motsvarande. Myndighetens uppgifter enligt förordningen (2007:1348) med instruktion för Överklagandenämnden för studiestöd är att pröva sådana överklaganden av Centrala studiestödsnämndens beslut som anges i 6 kap. 11 § studiestödslagen (1999:1395) och att pröva överklaganden av beslut om lärlingsersättning enligt förordningen (2013:1121) om kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning och lärlingsliknande utbildning inom introduktionsprogram, beslut om studiestartsstöd enligt lagen (2017:527) om studiestartsstöd samt beslut enligt lagen (2022:856) om omställningsstudiestöd. Mot bakgrund av att detta är myndighetens enda uppgifter är verksamheten homogen och låter sig inte delas in i olika verksamhetsgrenar.

Myndighetens totala intäkter och kostnader de senaste tre åren

(tkr)	År 2022	År 2021	År 2020
Intäkter av anslag	16 789	16 032	15 336
Övriga intäkter	111	49	123
Verksamhetens kostnader	16 900	16 082	15 460

Redovisning av antalet ärenden m.m.

Ärenden	2022	2021	2020
Inkomna	5 214	5 708	5 926
Kvar sedan föregående år	274	702	394
Summa ärenden	5 488	6 410	6 320

Ärendehantering		%		%		%
Avslutade	5 130	93	6 136	96	5 617	89
Öppna vid årets utgång	358	7	274	4	702	11
Beslutade av Överklagandenämnden	61	1	64	1	20	<1
Beslutade på delegation av nämnden	5 069	99	6 072	99	5 597	99
Beslutade av anställd hos ÖKS (ej delegation)	0		0	0	0	<1
Bifall helt eller delvis	128	2	146	2	204	3
Avslag	3 305	64	3 792	62	3 151	56
Avskrivning	1 309	26	1 649	27	1 799	32
Avvisning	187	4	191	3	173	3
Återförvisning till CSN	201	4	357	6	254	4
Övrigt	-		1		36	1

Av inkomna ärenden under 2022 har 1 188 (23 %) avsett studiehjälp inklusive lärlingsersättning, 1 692 (33 %) studiemedel, såväl på grundskolenivå som gymnasienivå, inklusive studiestartsstöd, och 2 206 (42 %) studiemedel på eftergymnasial nivå. Det är i huvudsak en liknande fördelning som tidigare år. Under november 2022 har också ärenden om omställningsstudiestöd börjat komma in till myndigheten. Antalet ärenden inkomna under de två sista månaderna 2022 är 128 (2 %). Prognosen i lagens förarbeten för dessa ärenden var att det totalt skulle komma in cirka 400 ärenden till myndigheten. Utifrån den information myndigheten fått från CSN om det stora antalet ansökningar och andelen beslutade ärenden kommer denna prognos sannolikt att överskridas.

Som framgår av tabellen har antalet inkomna ärenden under 2022 minskat med 494 i förhållande till 2021. Antalet inkomna ärenden var i genomsnitt 107 ärenden (-14 %) per vecka under det första kvartalet, 83 ärenden (-23 %) under det andra kvartalet, 97 ärenden (+4 %) det tredje och 114 ärenden (-1 %) det fjärde kvartalet.

Antalet avslutade ärenden uppgick till 5 130, vilket är 1 006 ärenden färre än 2021. Minskningen i antalet avgjorda ärenden beror sannolikt på att färre ärenden kommit in och att personalläget förändrats under året i kombination med att komplexa ärenden om bland annat omställningsstudiestödet har tillkommit. Inför 2022 var den ingående balansen betydligt lägre än inför närmast föregående år, 274 ärenden, vilket får anses vara ett gott balansläge. Myndigheten har som intern målsättning att balansen av öppna ärenden inte vid något tillfälle ska överstiga 400 öppna ärenden. Antalet inkomna ärenden har också minskat något och ligger under 2022 i nivå med antalet avgjorda ärenden. Minskningen av antalet inkomna ärenden beror i huvudsak på att bestämmelserna om borttaget fribelopp på grund av pandemin fått genomslag under året. Balansen vid årets utgång är något högre 2022 än 2021, 358 ärenden, men håller sig ändå inom myndighetens uppsatta mål. Det beror bland annat på att ett antal ärenden om omställningsstudiestöd bereds för att prövas i Överklagandenämnden eller avvaktar en sådan prövning. Utgångsläget för att klara de i regleringsbrevet uppsatta målen är således bra inför 2023 med en viss osäkerhet beroende på hur stort antal ärenden om omställningsstudiestöd som inkommer. Redan nu kan, som nämnts, antas att den prognos som angavs i förarbetena till lagen om omställningsstudiestöd kommer att överskridas.

I tabellen har för 2020 under rubriken "övrigt" företrädesvis förts sådana ärenden där klagandes begäran om "omprövning" av myndighetens beslut har avvisats. Det sker ingen särredovisning av dessa ärenden från och med 2021. Ärenden av det slaget ingår i stället under avvisningar.

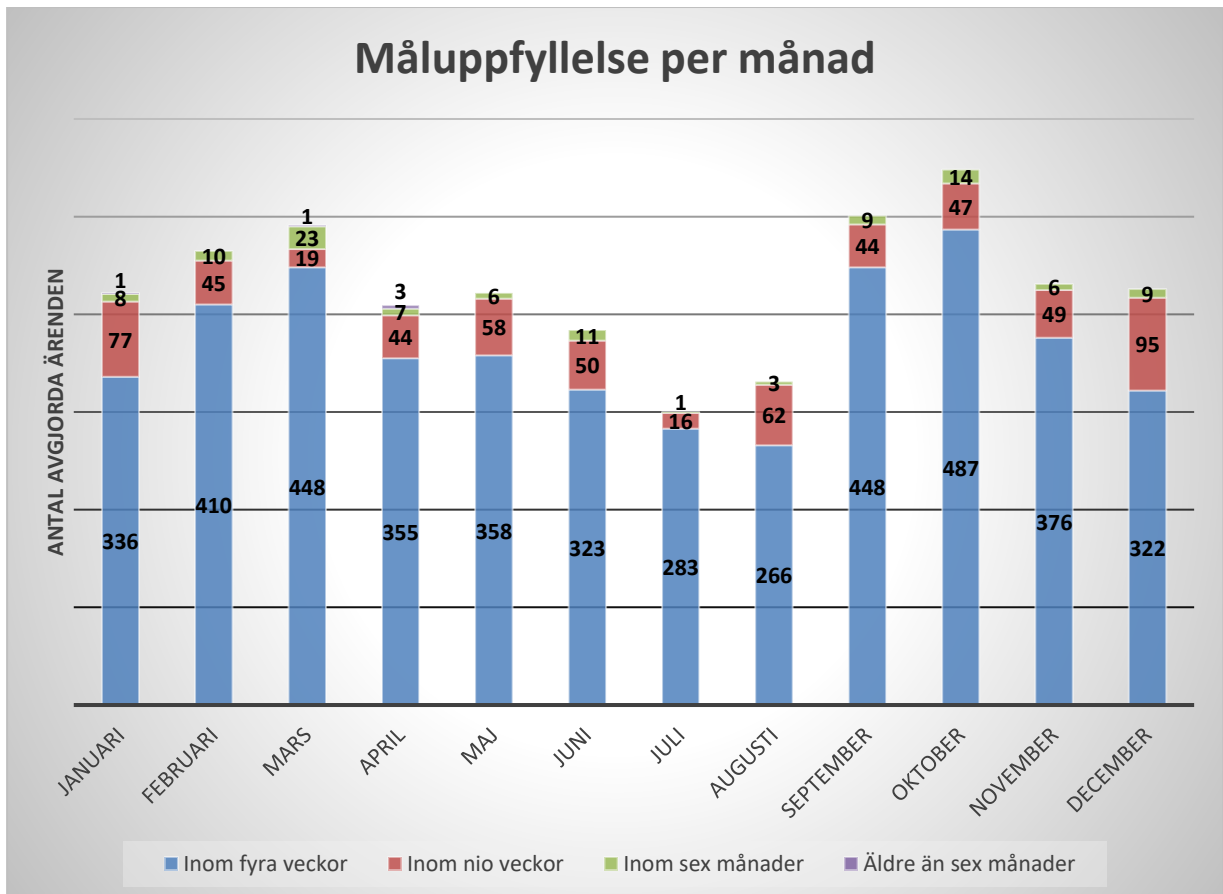
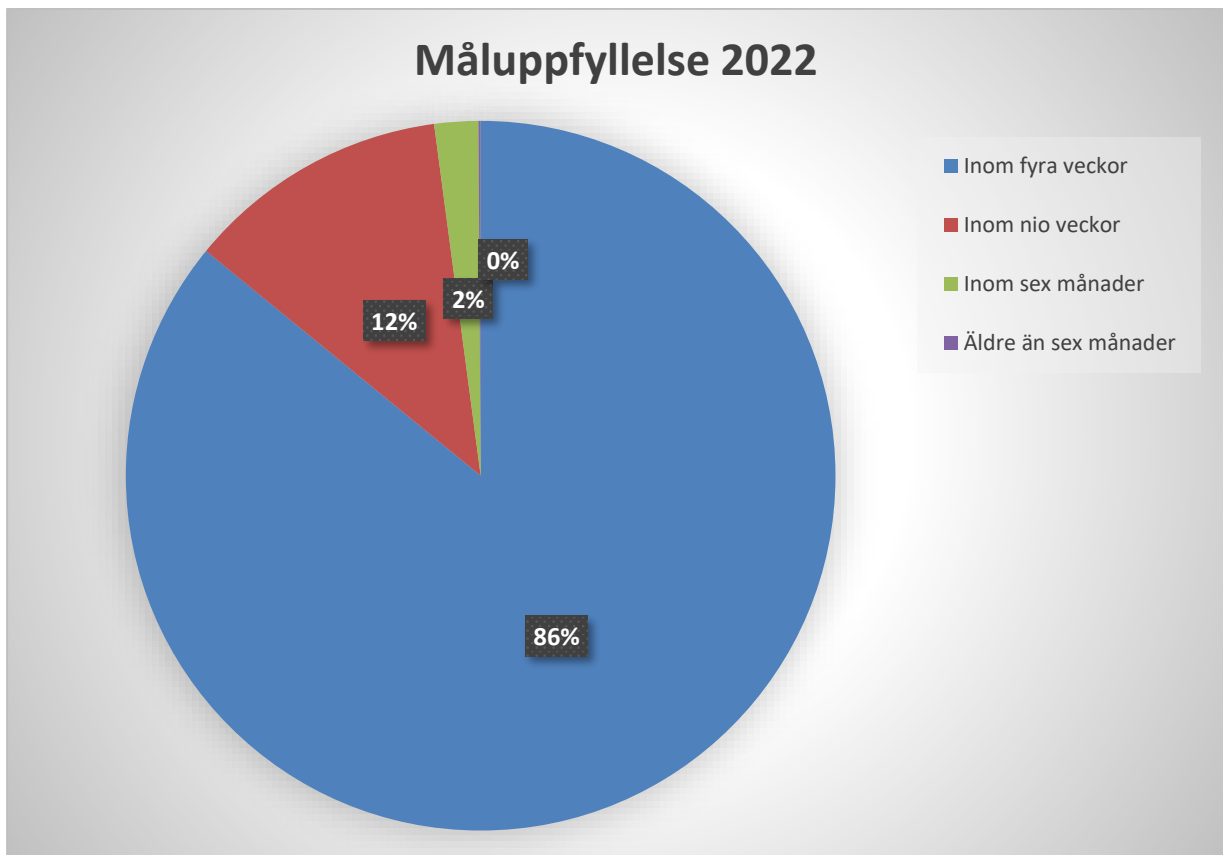
Överklagandenämnden har under 2022 sammanträtt vid sammanlagt åtta tillfällen och har vid dessa sammanträden beslutat i 61 överklagandeärenden, vilket är i nivå med 2021. Under 2023 är det, med anledning av det tillkommande uppdraget att överpröva ärenden om omställningsstudiestöd, planerat för elva sammanträden jämfört med tidigare normalt sju per år. Alla sammanträden under 2022, förutom ett inledande sammanträde med anledning av regeringens beslut om nya ledamöter, har ägt rum per telefon eller digitalt. Under de senaste två åren har (således) betydligt fler ärenden behandlats i Överklagandenämnden. Samtliga ärenden som berör ny eller förändrad lagstiftning behandlas för att bilda praxis och utöver det är avsikten med att fler ärenden tas upp att tydliggöra, utveckla och aktualisera Överklagandenämndens vägledande avgöranden. Överklagandenämndens ledamöter informeras fortlöpande om arbetet vid myndighetens kansli och myndighetens externa kontakter.

Antalet administrativa ärenden uppgick under året till 117. Dessa ärenden redovisas inte i den övriga ärendestatistiken.

Handläggningstider och måluppfyllelse

Av de ärenden som beslutades under 2022 avgjordes 86 procent inom fyra veckor, ytterligare tolv procent inom nio veckor och ytterligare två procent inom sex månader. Handläggningstiderna vad gäller målen att minst 60 procent av alla ärenden ska avgöras inom fyra veckor och att minst 90 procent av ärendena ska avgöras inom nio veckor är därmed uppfyllda.

Vissa ärenden haft ett mer omfattande kommuniserings- och utredningsbehov eller haft naturlig anknytning till andra ärenden som handlagts samtidigt för att få en klagande praxis från Överklagandenämnden. Mot denna bakgrund har fem ärenden blivit äldre än sex månader under 2022. Ytterligare ett ärende därutöver är äldre än sex månader, vilket inkom år 2020. Det är ett ärende där Överklagandenämnden under år 2020 beslutade att inhämta ett förhandsbesked från EU-domstolen. EU-domstolen har numera lämnat förhandsbesked i frågan och ärendet har avgjorts under inledningen av 2023. Sammanlagt har således sex ärenden blivit äldre än sex månader under 2022. Det angivna framgår av diagrammen nedan. De ärenden som har blivit äldre än sex månader syns dock inte tydligt eftersom de utgör så liten del av samtliga ärenden att de inte får ett procentuellt utfall.



Öppna ärenden uppgick till 274 vid årets ingång och var som lägst under vecka 27 då balansen uppgick till 129 ärenden. Den högsta balansen under året, 360 ärenden, förelåg under vecka 51. Den genomsnittliga handläggningstiden för samtliga avgjorda överklagandeärenden under 2022 uppgick till 16,63 dagar, för 2021 var motsvarande siffra 32,5 dagar och för 2020 26,62 dagar. Detta kan jämföras med den genomsnittliga handläggningstiden för de ärenden som både kom in och som avgjordes under året och som uppgick till 15,24 dagar, för 2021 var motsvarande siffra 27,5 dagar och för 2020 22,68 dagar. Det kan därmed konstateras att den genomsnittliga handläggningstiden minskat jämfört med tidigare år. Den huvudsakliga förklaringen till förändringen får antas vara den omorganisation som genomförts under 2022 och de därmed justerade interna verksamhetsmålen.

Kostnad per ärende

	År 2022	År 2021	År 2020
Antal avgjorda ärenden	5 130	6 136	5 617
Verksamhetens kostnader	16 900 000	16 082 000	15 460 000
Kostnad per ärende	3 294	2 621	2 752

Kostnaden per ärende har ökat något sedan 2021. Den huvudsakliga orsaken är att färre ärenden avgjordes under 2022 än under 2021.

Några förekommande sakfrågor

(Tabellen avser inkomna ärenden under 2022)

	Antal	%
Beviljning av studiemedel		
- Antal veckor på eftergymnasial nivå	219	4%
- Antal veckor på grundskole- och gymnasienivå	318	6%
- Det högre bidragsbeloppet	122	2%
- Studieresultat	1 081	21%
- Utländsk medborgare	152	3%
Återkrav av studiemedel		
- Efter taxeringskontroll av inkomst	3	<1%
- På grund av minskad studieomfattning	346	7%
Beviljning av studiehjälp		
- Extra tillägg	193	4%
- Inackorderingstillägg	74	1%
- Ogiltig frånvaro	596	11%
Återkrav av studiehjälp		
- På grund av ogiltig frånvaro	135	3%

Ärendetypen studieresultat utgör liksom tidigare år den största gruppen av överklaganden. Antalet inkomna ärenden rörande studieresultat har även ökat något från 1 060 inkomna under 2021 till 1 081 inkomna under 2022. Återkrav av studiemedel efter taxeringskontroll är i nuläget mycket få på grund av bestämmelserna om borttaget fribelopp under pandemin.

Åldersfördelningen bland dem som överklagat under 2022 framgår av följande tabell. I den övre raden anges den klagandes ålder.

(Tabellen avser inkomna ärenden)

- 19 år	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55 -
22%	20%	16%	13%	9%	7%	6%	4%	3%

Exaktheten i redovisningen kan marginellt påverkas av att det i vissa av de överklagade ärendena saknas uppgift om bland annat svenskt personnummer för den klagande.

	2022	%	2021	%	2020	%
Inkomna överklagandeärenden	5 214		5 708		5 926	
- varav kvinnor	3 062	59%	3 255	57%	3 319	56%
- varav män	2 152	41%	2 453	43%	2 601	44%
Klagande som saknar personnummer	-		-		6	<1
	2022	%	2021	%	2020	%
Avgjorda överklagandeärenden	5 130		6 135		5 617	
- varav bifall helt eller delvis	128	2%	146	2%	204	4%
- varav bifall helt eller delvis (kvinnor)	90	70%	90	62%	109	53%
- varav bifall helt eller delvis (män)	38	30%	56	38%	95	47%

I likhet med tidigare år kan konstateras att det är fler kvinnor än män som överklagar.

Kvaliteten i arbetet

Kvaliteten i arbetet upprätthålls dels genom att myndigheten så långt möjligt vid ärendenas handläggning tillämpar de principer och rutiner som annars gäller i allmän förvaltningsdomstol, dels genom att minst två personer går igenom varje ärende före beslut. Det genomförs också löpande en slumpmässig kvalitetsgranskning av beslutade ärenden.

Arbetet med att se över myndighetens beslutsmallar bedrivs kontinuerligt. I arbetet ingår dels en språklig översyn i syfte att löpande förenkla och förtydliga besluten, dels en bearbetning i syfte att effektivisera myndighetens arbete och öka rättssäkerheten för den klagande. Under våren 2022 genomfördes en planerad organisationsförändring där antalet handläggande enheter minskades från tre till två och en helt ny ärendefördelningsstruktur infördes. Syftet med förändringen var att minska sårbarheten vid frånvaro och vakanser samt förbättra möjligheten till samråd och samarbete inom enheterna. Åtgärderna förväntas också över tid ge en positiv utveckling såväl kvalitetsmässigt som produktionsmässigt. I det sammanhanget har en enhetschef med övergripande ansvar för båda enheterna anställts och en ersättare för denne utsetts. Den genomförda förändringen i enheterna med en nära och direkt ledning, förändrad mötesstruktur och det ökade samarbetet mellan medarbetarna har redan under året visat sig vara kvalitetsfrämjande och har även bidragit till en effektivare ärendehantering. Den har också bidragit till att minska den för en relativt liten myndighet tydliga sårbarheten vid frånvaro och vakanser.

Myndighetens informationsutbyte med CSN har under året fortsatt och har under 2022 till stor del handlat om omställningsstudiestöd. Utbytet mellan myndigheterna

har bland annat till syfte att underlätta den praktiska ärendehantering och att båda myndigheterna ska upptäcka och kunna åtgärda eventuella systemfel i ärendehantering. Det handlar också om att få information om behov av praxis och tidsmässiga hanteringsfrågor för att kunna planera verksamheten. Allt för att öka säkerheten och effektiviteten i handläggningen av ärenden som handläggs vid båda myndigheterna.

Myndigheten påbörjade under 2020 en digitalisering av den fortfarande i allt väsentligt pappersbaserade ärendehantering. Det kan konstateras att den tekniska utvecklingen på myndigheten, fram till att denna process inleddes, har varit mycket begränsad. Frågan om digitalisering har nu getts en tydlig prioritering med en målsättning om pappersfri hantering till senast 2024. Under 2022 har myndigheten, i samarbete med CSN, kommit långt i arbetet med ett digitalt informationsutbyte då alla handlingar, ärenden och beslut överlämnas från och med 2022 digitalt mellan myndigheterna.

Myndigheten har anskaffat teknisk utrustning och lösningar till i princip alla medarbetare för att möjliggöra arbete hemifrån. Genom dessa åtgärder har verksamheten kunnat fungera väl under året då visst distansarbete fortsatt även efter pandemin. Myndigheten har fortfarande ett uttalat behov av att fortsätta anpassa it-funktioner samt interna arbetssätt och processer till en helt digitaliserad verksamhet. Arbetet i denna del fortgår och ärendehandläggningen har under 2022 övergått till att ske än mer digitalt men det förekommer viss dubbel hantering såväl digitalt som på papper. Avsikten är att under 2023 arbeta med dessa frågor och, om medel för det finns, upphandla ett nytt ärendehanteringssystem då det nuvarande, i allt väsentligt oförändrat, har nyttjats sedan myndighetens tillkomst och är ett diarieföringssystem som saknar flertalet moderna och praktiska funktioner.

Under 2021 och 2022 har det också pågått ett arbete för att övergå till digitala utskick av samtliga beslut. Försök har skett med säker e-post och långtgående testkörningar av "mina meddelanden" via myndigheten DIGG. Arbetet har kantats av en del svårigheter av teknisk natur vilket enligt uppgift kan vara knutna till frågan om myndighetens föråldrade system. Arbetet i denna del ska fortgå under 2023.

För att garantera att kvaliteten i arbetet upprätthålls har utbildningsinsatser erbjudits under 2022. Flertalet anställda har deltagit i bland annat fördjupade förvaltningsrättsliga kurser och interna utbildningar avseende ärenden i kärnverksamheten samt avseende den under året tillkomna hanteringen av ärenden om omställningsstudiestöd. Ett huvudmål för kommande år är olika kompetensutvecklingsinsatser för att internt bredda och fördjupa kunskaper och erfarenheter till nytta för kärnverksamheten.

Under 2022 har ett nödvändigt arbete med att se över myndighetens dokumenthantering fortsatt med fokus på registratur och arkivverksamhet. En inspektion av Riksarkivet har också genomförts vid vilken inga anmärkningar av någon omfattning kunde konstateras.

Service till allmänheten

Myndigheten har kunnat upprätthålla sin service till allmänheten på åtminstone motsvarande nivå som närmast tidigare år. Myndigheten har, som nämnts tidigare, under 2021 till viss del övergått till digital handläggning vilket medfört att distansarbete varit möjligt i tämligen stor omfattning. Även efter pandemin har myndigheten berett medarbetarna möjlighet till distansarbete upp till två dagar per vecka. Det har dock inte bedömts påverka servicen till allmänheten då samtliga anställda har teknisk utrustning som medför att de är tillgängliga på samma sätt på distans som på arbetsplatsen och besök från allmänheten på myndighetens kansli är mycket ovanliga.

Ett överklagande av ett beslut som CSN fattat ska – förutsatt att det kommit in i rätt tid – av CSN skickas över till nämnden med övriga handlingar i ärendet och i förekommande fall ett yttrande. Det är alltså CSN som har den inledande kontakten med den klagande. Nämnden lämnar dock också på sin webbplats information om vad som kan överklagas och hur ett beslut överklagas.

När ett överklagande kommer in till nämnden skickas en bekräftelse till den klagande tillsammans med information om behandling av personuppgifter samt eventuellt yttrande från CSN med anledning av överklagandet. Den klagande underrättas också i förekommande fall om möjligheten att inom viss tid kunna komplettera sitt ärende eller annars komma in med synpunkter. I anslutning till detta lämnas också upplysningar hur den klagande enklast kan komma i kontakt med nämnden.

Myndigheten har telefontid under kansliets öppettider. CSN och andra myndigheter har dock möjlighet att komma i kontakt med nämndens medarbetare under hela arbetsdagen. För att på bästa sätt hantera telefonsamtal och förfrågningar per e-post arbetar myndigheten kontinuerligt med bemötandefrågor. På myndighetens webbplats finns information om bland annat handläggningstider, myndighetens organisation och verksamhet samt om överklagandeförfarandet på flera olika språk och på lättläst svenska. Myndigheten arbetar aktivt med att vara en tillgänglig myndighet och arbetsplats.

På webbplatsen publiceras och uppdateras fortlöpande vägledande avgöranden från Överklagandenämnden. Särskilt utsedda medarbetare inom myndigheten har som uppgift att hålla den del av webbplatsen som avser vägledande avgöranden uppdaterad och lättöverskådlig.

Kompetensförsörjning

Myndigheten har under 2022 haft i snitt 19 anställda, vilket motsvarar cirka 17 årsarbetskrafter. I myndighetens ledningsgrupp ingår två kvinnor och en man. Merparten av myndighetens anställda är kvinnor. Myndigheten har 2022 endast haft tre män anställda. Med hänsyn till myndighetens storlek och den låga personalomsättningen har dock möjligheterna att uppnå en jämnare könsfördelning samt kulturell och etnisk mångfald varit begränsade. Varken verksamheten eller lokalernas utformning begränsar dock möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att arbeta hos myndigheten.

Myndighetens personal är som nämnts tidigare, efter omorganisationen under våren 2022, indelad i två handläggande enheter och en administrativ enhet. Fördelningen av ärendegrupper mellan enheterna ger tillfälle att bygga upp kunskap och erfarenhet bland medarbetarna men samtidigt har sårbarheten i ärendehantering minskat. För att sprida kunskap och tillvarata denna erfarenhet anmäls ärenden vid enheternas respektive veckomöte, där också myndighetschefen och ställföreträdande myndighetschefen och enhetschefen deltar. För att bland annat hantera arbetstoppar samverkar enheterna för att jämna ut arbetsbelastningen och den nya funktionen enhetschef har ett övergripande ansvar för att fördela ärenden inom och mellan enheterna så att arbetet bedrivs effektivt och med hög kvalitet.

Arbetsmarknadsläget när det gäller rekrytering har under 2022 varit lite kärvare än tidigare. Det har varit många sökande till tjänsterna men svårt att komma till avslut. Myndigheten har under året anställt en enhetschef med bred juridisk erfarenhet och de tjänster som i övrigt annonserats har numera tillsatts med kvalificerad personal. På grund av aningen långdragna rekryteringsförfaranden, personal som varit tjänstledig och sjukdomsfall har arbetsbelastningen på kvarvarande personal varit tämligen hög. Den situationen bedöms vara avhjälp under våren 2023 med de rekryteringar som skett och planerats. En förstärkning på föredragandesidan är också nödvändig på grund av den nu förväntade omfattningen av omställningsstudiestödet. Rekrytering för detta är numera genomförd. Det bör mot den bakgrunden finnas goda möjligheter för myndigheten att fullgöra sina uppgifter enligt regleringsbrevet.

I syfte att bland annat stärka den interna arbetsmiljön har under året även gjorts medarbetarundersökning avseende bland annat arbetsmiljö samt vissa gemensamma aktiviteter.

Miljöledningsarbete

Miljöledningsarbetet redovisas särskilt i anslutning till årsredovisningen.

Regeringsuppdrag

Myndigheten har i enlighet med regeringens uppdrag under året särskilt redovisat de åtgärder myndigheten vidtagit för att ta emot nyanlända arbetssökande och personer med funktionsnedsättning för praktik. Myndigheten har också, i enlighet med regeringens uppdrag avseende minskade utsläpp från tjänsteresor, redovisat detta inom ramen för miljöledningsarbetet som redovisas särskilt i anslutning till årsredovisningen.

Sammanfattande bedömning av måluppfyllelse för verksamheten

Myndigheten har, förutom avseende ett fåtal ärenden som blev äldre än sex månader, kunnat uppfylla de i regleringsbrevet angivna kvantitativa målen för verksamheten. Myndigheten har upprätthållit en hög servicenivå och den rättspraxis som utvecklas genom Överklagandenämndens beslut har gjorts tydlig och tillgänglig genom information på myndighetens webbplats.