

PROTOKOLL

Dnr
3691-2025

Sid
1 (11)

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

Inspektion av Arbetsförmedlingen, verksamhetsområde Lokal arbetsmarknad, Region Stockholm Gotland, den 14 och 15 maj 2025

JO:s uttalanden i korthet: Inspektionen var inriktad på ärenden avseende arbetssökande som var inskrivna vid enheterna Stockholm city och Stockholm sydöst under mars 2025. Granskningen visade att handläggningen hade varit påfallande passiv i många av ärendena. Det uppmärksammades bl.a. att de individuella handlingsplanerna ofta inte hade förnyats alls under den aktuella perioden. JO kritiserar Arbetsförmedlingen för dessa brister. Det förekom även att Arbetsförmedlingen hade uppmanat den arbetssökande att begära uppföljning och förnyelse av handlingsplanen. Mot den bakgrunden framhåller JO att ansvaret för att följa de reglerade fristerna för förnyelse av handlingsplanerna inte kan läggas över på enskilda arbetssökande.

Det noterades också att Arbetsförmedlingen inte alltid hade varit tillräckligt aktiv med att utreda och bedöma funktionsnedsättningar och på vilket sätt de påverkar enskildas möjligheter att söka och få arbete. JO är kritisk till detta. Dessutom understryker JO att Arbetsförmedlingen inte bara har en skyldighet att anpassa sitt bemötande och sina hjälpinsatser under tiden som en funktionsnedsättning utreds. Efter att en kod för funktionsnedsättning har registrerats måste myndigheten inom rimlig tid ta ställning till om det är aktuellt med stöd utifrån funktionsnedsättningen och bedöma vilka stödinsatser som i så fall kan vara aktuella.

När det gäller övriga iakttagelser vid inspektionen uttalar JO kritik för bl.a. brister i service och tillgänglighet, bristfälliga beslutsmotiveringar samt brister i dokumentationen och dokumenthanteringen.

I protokollet behandlar JO även Arbetsförmedlingens förberedelser inför inspektionen. JO konstaterar att myndigheten inte förmått bistå JO med handlingar på det sätt som kan förväntas. Efter inspektionen framkom att Arbetsförmedlingen i vissa fall har två versioner av sina beslut. JO har fattat ett beslut om att i ett särskilt ärende genomföra en fördjupad utredning av Arbetsförmedlingens arbetssätt med flera beslutsversioner.

Inledning

Den 7 april 2025 beslutade JO Thomas Norling att den 14 och 15 maj 2025 inspektera Arbetsförmedlingen, verksamhetsområde Lokal arbetsmarknad, Region Stockholm Gotland. Rättssakkunniga Clara Ljunggren förordnades att genomföra inspektionen.

Inspektionens genomförande

Inspektionen genomfördes i JO:s lokaler den 14 och 15 maj 2025 genom att kopior av i förväg beställda handlingar granskades av JO:s medarbetare. Från JO deltog rättssakkunniga Clara Ljunggren (protokollförare), seniora rättssakkunniga Sara Uhrbom och rättssakkunniga Charlotte Ljungblad.

Inspektionen inriktades på ärenden avseende arbetssökande som var inskrivna vid enheterna Stockholm city och Stockholm sydöst under mars 2025. Inför inspektionen begärde JO att få del av kopior av totalt 100 akter, 50 från Stockholm city och 50 från Stockholm sydöst. Akterna skulle avse följande arbetssökande:

- De 25 första arbetssökande som i mars 2024 skrevs in på lokalkontor inom respektive enhet och som fortfarande var inskrivna på lokalkontoret som arbetssökande under mars 2025.
- De 25 första arbetssökande som i mars 2024 överfördes från PDM (avdelningen Personligt distansmöte) till lokalkontor inom respektive enhet och som fortfarande var inskrivna på lokalkontoret som arbetssökande under mars 2025.

Efter att akterna hade tagits emot begärde JO att Stockholm sydöst på nytt skulle lämna in kopior av vissa akter. JO begärde även att båda enheterna skulle komplettera med kopior av beslut som saknades i akterna.

Under inspektionen granskades samtliga inhämtade akter från Stockholm city och de akter från Stockholm sydöst som omfattades av JO:s begäran. Det ska dock framhållas att handlingarna inte granskades i alla avseenden.

Efter granskningen föredrogs de iakttagelser som gjorts för JO Thomas Norling. Dessa iakttagelser och JO:s uttalanden redogörs för nedan.

Uttalanden av JO Thomas Norling

Förutsättningarna för inspektionens genomförande

JO utövar tillsyn över tillämpningen i offentlig verksamhet av lagar och andra föreskrifter. För att JO ska kunna fullgöra sitt tillsynsuppdrag måste JO få tillgång till ett korrekt beslutsunderlag. En ombudsman har därför rätt att få tillgång till domstolars och förvaltningsmyndigheters protokoll och handlingar. Det framgår av 13 kap. 6 § regeringsformen.

Det är avgörande att myndigheter lämnar in de handlingar som JO har begärt. När underlaget är inkomplett eller felaktigt riskerar granskningen att bli missriktad, vilket bl.a. får till följd att JO:s uttalanden inte blir till någon hjälp för myndigheten.

Under förberedelsearbetet hade mina medarbetare vid flera tillfällen kontakt med företrädare för Arbetsförmedlingen och besvarade frågor om JO:s begäran om handlingar. Trots det kunde det konstateras när handlingarna hade tagits emot att Stockholm sydöst delvis hade lämnat in kopior av akter som uppenbart

inte överensstämde med den begäran som JO gjort. JO fick därför med kort varsel på nytt begära in kopior av akter från den enheten. Det kunde också konstateras att merparten av akterna var ofullständiga och att den bristen gällde akterna från båda enheterna. Till stor del saknades t.ex. kopior av beslut, trots att JO uttryckligen hade angett att akterna skulle innehålla vissa typer av beslut. JO fick därför även begära att både Stockholm city och Stockholm sydöst skulle komplettera med sådana beslut.

Vid genomgången av handlingarna konstaterades dessutom att Arbetsförmedlingen inte hade följt JO:s anvisningar i fråga om de ärenden som gällde arbetssökande som hade överförts till enheterna från PDM. Akterna som JO hade tagit emot avsåg visserligen arbetssökande som under mars 2024 hade överförts från PDM till respektive enhet. Arbetsförmedlingen hade dock inte lämnat in akterna avseende de 25 första arbetssökande som hade överförts från PDM under denna månad.

Jag vill understryka att det givetvis inte är acceptabelt att det krävs att JO begär in samma handlingar flera gånger och dessutom behöver påtala uppenbara felaktigheter för myndigheten. Inför inspektionen framhöll mina medarbetare också att det är viktigt att enheterna gör urvalet av handlingar på samma sätt. I samband med att Stockholm city lämnade in sina handlingar angav dock enheten att den hade tolkat JO:s begäran på ett annat sätt än Stockholm sydöst. Det måste därför ha varit känt för enheterna att de lämnade in olika underlag till JO. Min bild är att bristande samordning och kommunikation inom Arbetsförmedlingen bidrog till problemen i hanteringen, vilket också har påverkat min granskning på ett negativt sätt.

Jag vill även kommentera de beslut som Arbetsförmedlingen lämnade in och som därmed granskades under inspektionen. Efter inspektionen ställde mina medarbetare en del frågor om besluten och det framkom då att myndigheten i vissa fall har två versioner av besluten; en version som skickas till den enskilde och en intern version. Det framkom även att Arbetsförmedlingen hade lämnat in den interna versionen av besluten till JO i samband med inspektionen. Efter inspektionen begärde JO att få ta del av exempel på hur beslutsversionerna skiljer sig åt. De inhämtade besluten uppvisade flera skillnader, bl.a. avseende disposition och information till den enskilde.

Det faktum att Arbetsförmedlingen lämnade in den interna versionen av sina beslut innebar att JO:s granskning under inspektionen inte avsåg de beslut som enskilda arbetssökande fått del av. De iakttagelser som mina medarbetare gjorde baserades i stället på interna beslutsversioner som inte var identiska med de beslut som skickats till de arbetssökande. Underlaget var i denna del delvis missvisande och Arbetsförmedlingens hantering har försvårat och fördröjt min granskning på ett sätt som inte är acceptabelt.

Utöver de svårigheter som de inskickade beslutsversionerna medförde under den aktuella inspektionen, väcker arbetssättet med flera beslutsversioner ett

antal frågor. Jag finner därför anledning att göra en fördjupad utredning av Arbetsförmedlingens arbetssätt i ett särskilt ärende (se s. 10).

Det är uppenbart att Arbetsförmedlingen i samband med den aktuella inspektionen inte har förmått bistå JO med handlingar på det sätt som kan förväntas inför en inspektion. Jag ser med stort allvar på detta och förutsätter att myndigheten säkerställer att liknande brister inte förekommer vid framtida inspektioner.

Den genomförda granskningen

Inledning

JO:s granskning avser i första hand att kontrollera att myndigheters handläggning sker i enlighet med förvaltningslagen (2017:900), FL, och de andra regelverk som styr den formella handläggningen av ärenden. Vid bedömningen av vad som ska krävas av myndigheterna i det här avseendet bör vikt läggas vid förvaltningslagens primära syfte att värna den enskilde och att lägga grunden för hur kontakterna mellan myndigheterna och enskilda ska se ut.

De två enheter som granskades under inspektionen, Stockholm city och Stockholm sydöst, har på senare tid förekommit i ett antal ärenden där JO har riktat kritik mot Arbetsförmedlingen (se t.ex. JO:s beslut den 14 januari 2025, dnr 3718-2024, och JO:s beslut den 3 februari 2025, dnr 1327-2024). Syftet med inspektionen var att på ett mer systematiskt sätt granska dessa enheters handläggning av ärenden.

Allmänna intryck av handläggningen

Vid en genomgång av akterna konstaterades att de båda enheternas handläggning hade varit påfallande passiv i många av ärendena. Granskningen omfattade cirka ett års handläggning och det var inte ovanligt att inte några aktiva åtgärder hade vidtagits alls efter att den arbetssökande hade skrivits in, mer än att Arbetsförmedlingen hade skickat ut allmänna tips. Generellt hade dock handläggningen varit något mer aktiv i fråga om de arbetssökande som hade överförs till enheterna från PDM.

Den passiva handläggningen blev särskilt tydlig vid granskningen av de individuella handlingsplanerna som Arbetsförmedlingen är skyldig att upprätta. I sådana handlingsplaner ska bl.a. en bedömning av den arbetssökandes stödbehov samt planerade insatser och aktiviteter anges. Arbetsförmedlingen ska upprätta en handlingsplan senast 30 dagar från det att den enskilde anmäler sig som arbetssökande hos Arbetsförmedlingen. Planen ska hållas aktuell och förnyas vid behov, dock senast sex månader efter det att den upprättades eller senast förnyades. Detta framgår av 5 a och 6 §§ förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

Jag har tidigare uttalat att det är viktigt att en individuell handlingsplan upprättas och hålls aktuell för att den arbetssökande ska kunna få det stöd som han eller hon behöver. Genom att inte tillhandahålla förnyade och aktuella

handlingsplaner riskerar tiden som arbetssökande att förlängas i onödan (se JO:s beslut den 8 oktober 2021, dnr 360-2020).

Av granskningen framgick att både Stockholm city och Stockholm sydöst vanligtvis hade upprättat handlingsplanerna för nyinskrivna inom den föreskrivna tiden, det vill säga senast 30 dagar från det att den enskilde hade anmält sig som arbetssökande. Det var dock betydligt mer ovanligt att handlingsplanerna därefter hade förnyats i rätt tid, alltså senast sex månader efter det att de hade upprättats eller senast förnyats. Handlingsplanerna hade många gånger inte förnyats alls under den aktuella perioden, vilket innebar att planerna var omkring ett år gamla. Det gällde särskilt ärendena från Stockholm city, även om samma iakttagelse också gjordes i ett antal ärenden från Stockholm sydöst. I de ärenden där Arbetsförmedlingen själv hade tagit initiativ till förnyelse inom sex månader var den enskilde ofta under 25 år.

I dokumentationen från Stockholm city var det ibland antecknat att det fanns ett behov av att uppdatera planen och att den arbetssökande stod i kö för ett planeringssamtal enligt en intern rutin. I andra fall var det i stället antecknat att den enskilde stod i kö för samtal med tolk. I ett ärende noterades att en arbetssökande, som hade överförs från PDM, fått vänta tio månader på ett samtal med tolk och att handlingsplanen först därefter förnyades.

Granskningen visade också att Arbetsförmedlingen ibland hade uppmanat den arbetssökande att begära uppföljning och förnyelse av handlingsplanen, vilket medförde att det framstod som att det ansvaret låg på den enskilde och inte på myndigheten. I dokumentationen från Stockholm city fanns flera exempel på att Arbetsförmedlingen hade bett den arbetssökande att kontakta myndigheten om han eller hon inte hade fått ett arbete efter fyra eller sex månader från det senaste samtalet.

Vid granskningen noterades också en handfull handlingsplaner som innehöll motstridiga uppgifter om det antal jobb som den arbetssökande förväntades söka. I en handlingsplan, som hade tagits fram av Stockholm sydöst, fanns t.ex. motstridiga uppgifter om huruvida den enskilde var undantagen från kravet på att söka jobb. I handlingsplanen angavs både sökintervallet 0–2 jobb och 1–5 jobb. Jag har nyligen kritiserat Arbetsförmedlingen för liknande brister (se JO:s beslut den 3 februari 2025, dnr 1327-2024). Jag vill på nytt framhålla att det är viktigt att en handlingsplan innehåller korrekta och tydliga uppgifter.

Jag konstaterar att både Stockholm city och Stockholm sydöst genomgående har varit passiva i handläggningen och inte förnyat de individuella handlingsplanerna minst var sjätte månad. Arbetsförmedlingen förtjänar därför kritik. Jag får intrycket av att den här bristen är systematisk och förutsätter att myndigheten vidtar åtgärder för att komma till rätta med den saken. Jag vill framhålla att Arbetsförmedlingen givetvis är skyldig att följa de reglerade fristerna för förnyelse av handlingsplanerna och att ansvaret för detta inte kan läggas över på enskilda arbetssökande.

Service och tillgänglighet

Frågan om service regleras i 6 § FL, där det anges att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska utan onödigt dröjsmål lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälp ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

En förutsättning för att en myndighet ska kunna uppfylla sin serviceskyldighet enligt 6 § FL är att den i enlighet med 7 § FL är tillgänglig för allmänheten och att det går att nå myndigheten.

Vid granskningen uppmärksammades ett antal exempel på bristande service och tillgänglighet, vilket framför allt gällde ärenden som handlades av Stockholm city. I ett ärende hade en arbetssökande t.ex. ringt Arbetsförmedlingen vid sex tillfällen under knappt en månads tid eftersom hon önskade ett uppföljningssamtal. Det framgick även att hon hade skickat e-postmeddelanden till Stockholm city utan att få svar. Först flera veckor senare fick kvinnan återkoppling från enheten, och det verkade då ha skett på uppmaning av en annan del av myndigheten. En annan arbetssökande hade hört av sig under både september och oktober 2024 och önskat ett uppföljningssamtal. Det fanns inte någon dokumentation som visade att han därefter hade fått återkoppling av Stockholm city. Ett annat ärende gällde en arbetssökande som i slutet av februari 2025 hade kontaktat Arbetsförmedlingen och uppgett att hon hade behov av ett samtal med tolk. Först nästan en månad senare ställdes hon i kö för ett uppföljningssamtal med tolk.

Kontaktförsök från enskilda ska besvaras så snart det är möjligt. Det ska givetvis inte krävas upprepade påminnelser eller att en arbetssökande måste vända sig till en annan del av myndigheten för att den aktuella enheten ska återkoppla till honom eller henne. Vidare ska behov av tolk inte medföra att den enskilde inte får svar på sina frågor i rimlig tid. Arbetsförmedlingen förtjänar kritik för de brister i service och tillgänglighet som har framkommit vid granskningen. I sammanhanget kan det nämnas att jag för närvarande utreder två ärenden som gäller klagomål på verksamheten vid Stockholm city för bl.a. bristande service och tillgänglighet. I dessa ärenden har yttranden begärts in från Arbetsförmedlingen (se dnr 2911-2025 och 3423-2025).

Vid granskningen noterades även exempel på god service. Både Stockholm city och Stockholm sydöst hade t.ex. lämnat relevant information till arbetssökande i samband med att myndigheten ändrade deras sökandekategori till arbetssökande med förhinder. I enstaka akter noterades dock brister i detta avseende. Jag vill därför påminna om att det är viktigt att Arbetsförmedlingen i samband med vissa ändringar av sökandekategori informerar enskilda om att förmåner, ersättningar och stöd som andra myndigheter beslutar om kan komma att påverkas av kategoriseringen (se t.ex. JO 2019/20 s. 49, dnr 3409-2017).

Arbetssökande med funktionsnedsättning

Arbetsförmedlingen har ett särskilt ansvar för att stödja arbetssökande med funktionsnedsättning. Den som har en sådan nedsättning som innebär en påverkan på arbetsförmågan och som till följd av denna har behov av stöd för att stärka sina möjligheter att få eller behålla ett arbete, kan beviljas särskilda insatser. Det är viktigt att Arbetsförmedlingen snabbt utreder och bedömer om den enskilde har en sådan funktionsnedsättning som ger rätt till stödinsatser. När så har skett behöver Arbetsförmedlingen bedöma vilka insatser den enskilde kan behöva med anledning av sin funktionsnedsättning (se JO 2023 s. 30, dnr 5394-2022).

Tidigare har jag även uttalat att personer med funktionsnedsättning kan ha särskilda svårigheter både med att söka arbete och att bevaka sina intressen hos Arbetsförmedlingen. Myndigheten kan därför behöva anpassa sitt bemötande och sina hjälpinsatser enligt 6 § FL till den enskildes förmåga och förutsättningar. Det kan innebära att Arbetsförmedlingen har en längre gående serviceskyldighet i förhållande till personer med funktionsnedsättning. Den utredningsskyldighet som myndigheten har enligt 23 § FL kan också behöva vara mer omfattande när den enskildes förmåga att bevaka sina intressen är begränsad i något avseende (se JO 2024 s. 34, dnr 6938-2023).

I dokumentationen från både Stockholm city och Stockholm sydöst fanns goda exempel på att handläggningen varit aktiv efter att en arbetssökande uppgett att han eller hon hade en funktionsnedsättning. Arbetsförmedlingen hade då utrett funktionsnedsättningen förhållandevis snabbt samt hållit uppföljningssamtal och förnyat handlingsplanerna. Det var positivt att se.

Vid granskningen noterades dock även exempel på passiv handläggning. I ett ärende från Stockholm city höll Arbetsförmedlingen ett fördjupat planeringssamtal i april 2024 och begärde sedan in underlag från vården. Ett läkarutlåtande kom in i juli 2024 men därefter vidtogs inga åtgärder alls under den tidsperiod som granskningen omfattade, alltså fram till och med mars 2025. I ett ärende från Stockholm sydöst hade den enskilde blivit inskriven vid en annan enhet i samband med att hans funktionsnedsättning skulle utredas. Den enheten skickade en förfrågan om ett medicinskt utlåtande. Innan utlåtandet kom in blev mannen på nytt inskriven som arbetssökande vid Stockholm sydöst. Stockholm sydöst följde inte upp förfrågan om det medicinska utlåtandet, utan först när den enskilde efter tre månader själv hörde av sig skickades en påminnelse.

I ett annat av de granskade ärendena från Stockholm city var Arbetsförmedlingens handläggning passiv efter att myndigheten hade utrett en arbetssökandes funktionsnedsättning. En kod för funktionsnedsättning registrerades i april 2024, men därefter vidtog Arbetsförmedlingen inte några aktiva åtgärder alls i ärendet. I januari 2025 hörde mannen själv av sig och

frågade om möjligheten att få extra stöd, men inte heller då vidtogs några åtgärder från myndighetens sida.

Jag konstaterar att Arbetsförmedlingen inte alltid har varit tillräckligt aktiv med att utreda och bedöma funktionsnedsättningar och på vilket sätt de påverkar enskildas möjligheter att söka och få arbete. Myndigheten ska kritiseras för detta.

Jag är även kritisk till Arbetsförmedlingens hantering av ärendet där myndigheten inte vidtog några åtgärder efter att ha registrerat en kod för funktionsnedsättning. Jag vill understryka att Arbetsförmedlingen inte bara har en skyldighet att anpassa sitt bemötande och sina hjälpinsatser under tiden som en funktionsnedsättning utreds. Efter att en kod för funktionsnedsättning har registrerats måste myndigheten inom rimlig tid ta ställning till om det är aktuellt med stöd utifrån funktionsnedsättningen och bedöma vilka stödinsatser som i så fall kan vara aktuella. Myndigheten behöver också informera den enskilde om innebörden av koden och vilket extra stöd han eller hon eventuellt kan ha rätt till. Om Arbetsförmedlingen inte är aktiv här riskerar registreringen av koden att inte få någon betydelse. I sammanhanget noterar jag att även Riksrevisionen nyligen har konstaterat att stöd och insatser till personer med identifierad funktionsnedsättning inte tillhandahålls effektivt eller likvärdigt (se Riksrevisionens granskningsrapport Arbetsförmedlingens stöd till personer med funktionsnedsättning, RiR 2025:20, s. 72).

Motivering av beslut

Enligt 32 § FL ska ett beslut som kan antas påverka någons situation på ett inte obetydligt sätt innehålla en klargörande motivering, om det inte är uppenbart obehövligt. En sådan motivering ska innehålla uppgifter om vilka föreskrifter som har tillämpats och vilka omständigheter som har varit avgörande för myndighetens ställningstagande.

JO har under lång tid och vid flera tillfällen kritiserat Arbetsförmedlingen för bristande beslutsmotiveringar. Jag fattade nyligen beslut i fyra ärenden där Arbetsförmedlingen fick kritik för bl.a. sådana brister och uttalade även att jag skulle följa frågan noga i min fortsatta tillsyn (se JO:s fyra beslut den 31 mars 2025, dnr 4903-2024, 5673-2024, 6955-2024 och 8401-2024).

Inledningsvis vill jag nämna att mina uttalanden nedan bygger på de versioner av beslut som JO hade tillgång till under inspektionen (se s. 3).

Vid granskningen noterades bristande motiveringar i beslut från båda enheterna. Anvisningsbeslut kunde t.ex. vara motiverade med enstaka ord som "arbete", "90-dagarsvillkoret", "KORTA VÄGEN" eller "återinträde efter studier". Ett anvisningsbeslut från Stockholm sydöst innehöll endast följande motivering: "efter uga, rom2". Ett annat beslut från Stockholm sydöst gällde återkallelse av en anvisning till jobb- och utvecklingsgarantin och beslutet motiverades med att

det inte hade kommit in något svar på en kommunikering. Granskningen visade också att det i besluten från båda enheterna var vanligt med stav- och skrivfel.

Ovanstående exempel lever inte upp till kravet på att beslut ska innehålla en klargörande motivering. Det framgår över huvud taget inte hur Arbetsförmedlingen har resonerat eller vilka faktiska omständigheter som har legat till grund för besluten. Jag vill särskilt understryka att det inte är lämpligt att motivera beslut med förkortningar eller interna begrepp som kan vara svåra för utomstående att förstå. I det sammanhanget vill jag påpeka det självklara i att ett uteblivet svar på en kommunikering inte i sig kan utgöra grund för återkallelse av en anvisning. Arbetsförmedlingen ska kritiseras för de bristfälliga beslutsmotiveringarna.

Dokumentation och dokumenthantering

Arbetsförmedlingen är undantagen från registreringsskyldigheten när det gäller handlingar i ärenden som rör enskilda arbetssökande (5 kap. 3 § offentlighets- och sekretesslagen [2009:400], OSL, och 2 § offentlighets- och sekretessförordningen [2009:641]). Allmänna handlingar måste dock hållas ordnade på ett sådant sätt att det utan svårighet kan fastställas om och när de kommit in till eller upprättats av myndigheten. Detta är t.ex. helt avgörande för att den grundlagsfästa rätten att ta del av allmänna handlingar ska kunna tillgodoses (se 4 kap. 1 § OSL). En ordnad dokumenthantering är också en förutsättning för att det ska vara möjligt, bl.a. för en överinstans eller en tillsynsmyndighet, att överblicka vad som förevarit under handläggningen av ett ärende (se JO 2014/15 s. 330, dnr 3972-2012, och JO:s beslut den 8 oktober 2019, dnr 6174-2018).

En myndighet som får uppgifter på något annat sätt än genom en handling ska dessutom, enligt 27 § FL, snarast dokumentera dem om de kan ha betydelse för ett beslut i ärendet. Det ska framgå av dokumentationen när den har gjorts och av vem.

Vid granskningen av ärendena från Stockholm city noterades att vissa uppgifter avseende planeringssamtal och telefonmöten ibland inte hade dokumenterats i daganteckningarna. Det kunde då framgå av andra handlingar, t.ex. e-postmeddelanden, att det hade genomförts ett möte eller samtal en viss dag trots att det saknades dokumentation om detta i daganteckningarna. Vissa daganteckningar hade också gjorts sent. I ett fall hade t.ex. en daganteckning efter ett bedömningssamtal registrerats först tre veckor efter att samtalet hade genomförts.

I några ärenden från båda enheterna var det även otydligt dokumenterat i Arbetsförmedlingens olika systemstöd om myndigheten hade beslutat om återkallelse av en anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program eller om avbrott skett av en insats inom ett sådant program. Vad som hade beslutats hade i de fallen angetts på olika sätt i olika systemstöd och det angavs i ett av systemstöden att beslutet avsåg "Avbrott/Återkallande av beslut". Detta

medförde att det var mycket svårt att utläsa vilken typ av beslut som faktiskt hade fattats. Beslut om återkallelse och avbrott kan ha olika innebörder och rättsverkningar. Av rättssäkerhetsskäl är det därför viktigt att det inte råder några oklarheter om vad Arbetsförmedlingen har beslutat om. Jag förutsätter att myndigheten ser över hur dessa begrepp använts när beslut dokumenteras.

I dokumentationen från både Stockholm city och Stockholm sydöst var det även vanligt med vissa förkortningar och interna begrepp som kunde vara svåra att förstå. I regel saknades också uppgift om vilken handläggare som hade gjort respektive anteckning. Gemensamt för båda enheterna var även att utskickade eller inkomna e-postmeddelanden ofta hade klippts in direkt i daganteckningarna utan att det framgick när meddelandet hade skickats eller tagits emot. Jag har vid flera tidigare tillfällen påtalat liknande brister (se bl.a. JO:s protokoll den 17 juni 2021, dnr 1690-2021, och JO:s protokoll den 17 juni 2024, dnr 1979-2024).

Av granskningen framgick alltså att dokumentationen och dokumenthanteringen var bristfällig i flera av ärendena från båda enheterna. Det ser jag allvarligt på eftersom jag tidigare påtalat dessa brister för myndigheten. Arbetsförmedlingen förtjänar därför kritik.

Vid granskningen noterades särskilt ett ärende från Stockholm sydöst där det fanns en daganteckning som delvis handlade om en annan arbetssökande än den som ärendet gällde. I anteckningen var det inledningsvis dokumenterat att den arbetssökande hade erbjudits insatsen Rusta och matcha och vilken information som hade lämnats om insatsen. Därefter följde ett stycke där en person med ett annat förnamn nämndes. Stycket behandlade den personens bakgrund och personliga förhållanden och det framgick även att personen hade erbjudits en anvisning till jobbgarantin för ungdomar.

Det är enligt min mening tydligt att Arbetsförmedlingen har registrerat uppgifter i fel akt, bl.a. eftersom det granskade ärendet gällde en man som är i 60-årsåldern och som därmed inte kan anvisas till jobbgarantin för ungdomar. När uppgifter registreras i fel akt finns det en risk att sekretessbelagda uppgifter röjs, vilket givetvis är allvarligt. Jag är kritisk till den felaktiga registreringen. Jag har tidigare kritiserat Arbetsförmedlingen för liknande brister. I beslutet underströk jag betydelsen av att iakttä noggrannhet vid dokumentationen av ett ärende (se JO:s beslut den 27 oktober 2021, dnr 3169-2020). Det finns skäl att påminna om detta.

Beslut om initiativ

Som tidigare har angetts framkom det efter inspektionen att Arbetsförmedlingen i vissa fall har två versioner av sina beslut (se s. 3). Jag noterar att det inte framgår vilken beslutsversion som utgör myndighetens beslut i ett visst ärende. Arbetssättet med flera beslutsversioner väcker ett antal frågor och det finns

därför anledning att göra en fördjupad utredning av det som framkommit. Jag beslutar att genomföra en sådan utredning i ett särskilt ärende (dnr 7439-2025).

Ärendet avslutas.

Protokollförare vid inspektionen var Clara Ljunggren.

Protokollet har justerats den 2 juli 2025 av JO Thomas Norling. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.