

Arbetsmarknad

Arbetsförmedlingen har under lång tid fortsatt att begära en viss slags kompletteringar från den enskilde trots att det varit känt att åtgärden saknade lagstöd

(Dnr 2525-2024)

Beslutet i korthet: JO anser att Arbetsförmedlingen har brustit i flera avseenden vid handläggningen av ett ärende om stöd till start av näringsverksamhet. Handläggningstiden var oacceptabelt lång och myndigheten under rättade inte den enskilde någon gång under handläggningen om att hennes ärende bedömdes bli väsentligt försenat. Den dokumentation och registrering av handlingar som hade gjorts i ärendet var dessutom mycket bristfällig. Därutöver uppmanade Arbetsförmedlingen den enskilde vid flera tillfällen att komplettera ärendet på ett visst sätt, trots att det saknades rättsligt stöd för ett sådant krav.

JO ser särskilt allvarligt på att Arbetsförmedlingens handläggning fortsatte på samma sätt även efter att myndigheten hade yttrat sig till JO och medgett bristerna i ärendet. JO förväntar sig att en myndighet, efter att ha medgett brister i handläggningen, ser till att den fortsatta handläggningen inte präglas av samma brister och anser att det är mycket anmärkningsvärt att det som Arbetsförmedlingen medgav i sitt yttrande inte ledde till en mer korrekt handläggning. JO ser också allvarligt på bristerna i ärendet mot bakgrund av att Arbetsförmedlingen tidigare har fått kritik för liknande brister, såsom långsam handläggning och att inte ha iakttagit legalitetsprincipen. Sammantaget förtjänar Arbetsförmedlingen allvarlig kritik för bristerna i ärendet.

Anmälan

I en anmälan till JO den 19 mars 2024 klagade AA på Arbetsförmedlingen och framförde att handläggningen av hennes ärende om stöd till start av näringsverksamhet hade varit långsam och att myndigheten inte hade underrättat henne om väsentlig försening. Hon framförde även att Arbetsförmedlingen hade lämnat motstridig information om på vilket sätt hon skulle komplettera ärendet.

Utredning

JO hämtade in handlingar i AA:s ärende. Därefter begärde JO att Arbetsförmedlingen skulle yttra sig över det som hade framförts i anmälan. Myndigheten skulle särskilt beröra frågan om handläggningstid och underrättelse om väsentlig försening.

I ett yttrande den 17 juni 2024 uppgav Arbetsförmedlingen att AA:s ärende inte hade handlagts så snabbt och effektivt som kan förväntas. Myndigheten hade inte heller underrättat henne om att ärendet hade blivit väsentligt försenat.

Dessutom uppgav Arbetsförmedlingen att myndigheten har haft som rutin att kräva att den som ansöker om stöd till start av näringsverksamhet ska ge in en affärsplan som har upprättats i en särskild mall. Trots att ett sådant krav saknar stöd i rättsordningen ombads AA att använda mallen.

AA kommenterade yttrandet och uppgav att Arbetsförmedlingen hade varit passiv även efter sitt yttrande till JO. Myndigheten hade dessutom upprepat kravet på att hon skulle ge in affärsplanen i en särskild mall.

JO hämtade på nytt in handlingar i AA:s ärende och begärde därefter att Arbetsförmedlingen skulle yttra sig över vad som hade hänt i ärendet efter myndighetens yttrande den 17 juni 2024.

I ett yttrande den 20 januari 2025 uppgav Arbetsförmedlingen att rutinen att begära in affärsplanen i en särskild mall upphävdes i juni 2024. Trots det angav myndigheten, i en begäran om komplettering i oktober 2024, att det var nödvändigt att använda mallen för att ärendet skulle kunna handläggas. Arbetsförmedlingen medgav även att myndigheten hade fortsatt att vara passiv efter sitt tidigare yttrande. Myndigheten hade inte heller underrättat AA om väsentlig försening.

AA kommenterade även detta yttrande.

I ett beslut den 28 februari 2025 anförde *JO Thomas Norling* följande:

Bedömning

Kort beskrivning av ärendet

Av utredningen framgår att AA gav in en ansökan om stöd till start av näringsverksamhet och en affärsplan i början av september 2023. I oktober överlämnades ärendet till den enhet inom myndigheten som skulle utreda och fatta beslut. Efter fyra månader, i februari 2024, uppmanades AA att ge in en ny affärsplan. Under våren 2024 förekom vissa kontakter mellan Arbetsförmedlingen och AA, bl.a. uppmanades hon ånyo i maj att komplettera ärendet, och i september hölls ett uppföljningsmöte varefter AA skickade in sin affärsplan på nytt. Även i oktober deltog AA i ett uppföljningsmöte. Efter mötet uppmanade Arbetsförmedlingen henne att komplettera affärsplanen på visst sätt. En ny begäran om komplettering skickades till AA i början av december och den 23 december 2024 avslutades ärendet.

Legalitetsprincipen

Av 1 kap. 1 § tredje stycket regeringsformen framgår att den offentliga makten ska utövas under lagarna. Bestämmelsen ger uttryck för den s.k. legalitetsprincipen och innebär att all maktutövning ska vara grundad på lag eller annan föreskrift. Avsikten är att förvaltningen ska vara normenlig och inte godtycklig. Legalitetsprincipen kommer även till uttryck i 5 § första stycket FL där det anges att en myndighet endast får vidta åtgärder som har stöd i rättsordningen.

AA har vid minst fyra tillfällen uppmanats att lämna in en affärsplan upprättad i en särskild mall trots att det saknats rättsligt stöd för ett sådant krav. Jag noterar att AA uppmanades att använda mallen både i oktober och december 2024, dvs. efter det att Arbetsförmedlingen i sitt yttrande till JO uppgett att

rutinen hade upphävts eftersom det inte fanns något lagligt stöd för den. Dessutom avslutade Arbetsförmedlingen AA:s ärende eftersom hon inte gav in en affärsplan ”med rätt mall” efter att hon uppmanats till det. Det är anmärkningsvärt att Arbetsförmedlingen synes ha baserat sitt beslut på att AA inte gav in sin affärsplan på visst sätt trots att det saknades laglig grund för att kräva det.

Handläggningstid

I 9 § förvaltningslagen (2017:900), FL, anges att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Handläggningstiden i AA:s ärende uppgick till 15 månader och var tidvis påfallande passiv. En så lång handläggningstid är helt oacceptabel. Det framgår av utredningen att den handläggande enheten inom Arbetsförmedlingen ansåg att beslut i ärendet inte kunde ha fattats tidigare eftersom AA inte medverkade i utredningen. Det är dock ingen ursäkt för den utdragna handläggningstiden. Det är myndighetens ansvar att aktivt driva handläggningen framåt mot ett beslut. Om myndigheten t.ex. anser att ett ärende behöver kompletteras kan den förelägga den enskilde att komma in med uppgifter inom en viss tid och samtidigt informera om att ärendet kommer att avgöras på befintligt underlag om det inte sker.

Efter närmare 15 månaders handläggning uppmanade Arbetsförmedlingen AA att komplettera ärendet med en affärsplan upprättad i en särskild mall inom en angiven tid, men nämnde ingenting om att ärendet skulle avslutas om den begärda kompletteringen inte gavs in. I stället uppgav myndigheten att det skulle göras en ny planering om AA inte kompletterade ärendet i tid. Om det hade funnits rättsligt stöd för det aktuella kravet, borde Arbetsförmedlingen betydligt tidigare under handläggningen ha förelagt AA att komplettera ärendet inom viss tid och samtidigt informerat henne om att det annars skulle komma att avgöras på det underlag som redan fanns hos myndigheten.

Underrättelse om väsentlig försening

Om en myndighet bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer att bli väsentligt försenat, ska myndigheten enligt 11 § FL underrätta parten om det. I en sådan underrättelse ska myndigheten också redovisa anledningen till förseningen.

AA underrättades inte någon gång under handläggningen om att avgörandet i hennes ärende bedömdes bli väsentligt försenat, trots den passiva handläggningen. Det borde ha gjorts. Någon underrättelse lämnades inte ens efter att Arbetsförmedlingen i ett yttrande till JO medgett att denna skyldighet inte hade uppfyllts, vilket är anmärkningsvärt.

Dokumentation m.m.

Allmänna handlingar ska som huvudregel registreras så snart de har kommit in till eller upprättats hos en myndighet (5 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen [2009:400], OSL). Arbetsförmedlingen är undantagen från registreringskyldigheten i vissa fall (se 5 kap. 3 § OSL och 2 § offentlighets- och sekretessförordningen [2009:641]). Även i de fallen måste dock allmänna handlingar

hållas ordnade på ett sådant sätt att det utan svårighet kan fastställas om och när de kommit in till eller upprättats av myndigheten. En ordnad dokumenthantering är en förutsättning för att det ska vara möjligt att överblicka vad som förevarit under handläggningen av ett ärende (se JO 2014/15 s. 330, dnr 3972-2012).

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.

Jag kan konstatera att det är svårt att få överblick över Arbetsförmedlingens handläggning av AA:s ärende. Myndigheten har lagt upp ett särskilt ärende där handlingar har registrerats och samtidigt dokumenterat ärendet löpande genom daganteckningar. Det är inte möjligt att få en fullständig bild av handläggningen utan att samtidigt ha tillgång till handlingarna i ärendet och daganteckningarna. Dessutom har en del handlingar varken registrerats i ärendet eller lagts in i daganteckningarna, utan enbart beskrivits i kortfattade daganteckningar. Detsamma gäller de uppföljningsmöten som har hållits, och som endast har dokumenterats mycket kortfattat genom daganteckningar. Arbetsförmedlingen uppger i sitt yttrande till JO att den affärsplan som AA hade lämnat in saknade väsentliga delar, såsom uppgift om företagsform och finansiering. Det går dock inte att utläsa av handlingarna i ärendet att en sådan bedömning gjordes och att den också förmedlades till AA. Den dokumentation och registrering av handlingar som har gjorts är mycket bristfällig.

Avslutande synpunkter

Arbetsförmedlingen har i flera avseenden brustit i handläggningen av AA:s ärende. Jag ser särskilt allvarligt på att handläggningen har fortsatt på samma sätt även efter Arbetsförmedlingens första yttrande till JO den 17 juni 2024, då myndigheten medgav att flera brister hade förekommit. Handläggningen har efter det pågått under ytterligare sex månader. Inte heller under den tiden har myndigheten lämnat någon underrättelse om väsentlig försening och AA har vid ytterligare tillfällen uppmanats att komplettera ärendet genom att använda en särskild mall, trots att det saknats rättsligt stöd för ett sådant krav. Det är mycket anmärkningsvärt att det som Arbetsförmedlingen medgav i sitt yttrande i juni 2024 inte ledde till en mer korrekt handläggning. Jag förväntar mig att en myndighet, efter att ha medgett brister i handläggningen av ett ärende, ser till att den fortsatta handläggningen av ärendet inte präglas av samma brister.

Arbetsförmedlingen har tidigare fått kritik för liknande brister som de som förekommit i AA:s ärende, både för långsam handläggning i ärenden om stöd till start av näringsverksamhet (se t.ex. JO:s beslut den 16 november 2023, dnr 9513-2022) och för att inte ha iakttagit legalitetsprincipen (se t.ex. JO 2023 s. 39, dnr 7766-2022 och 9432-2022). Även detta gör att jag ser allvarligt på det som kommit fram i det här ärendet. Mitt intryck är dessutom att bristerna till stor del beror på otillräckliga kunskaper om såväl regelverk som myndighetens egna rutiner. Det är i så fall bekymmersamt. Jag förutsätter att Arbets-

förmedlingen vidtar de åtgärder som krävs för att samtliga handläggare ska ha tillräckliga kunskaper om förvaltningsrättsliga krav och regler.

Sammantaget förtjänar Arbetsförmedlingen allvarlig kritik för de brister som har konstaterats i AA:s ärende.

Det som i övrigt har framkommit ger inte anledning till någon åtgärd eller något uttalande från min sida.

Ärendet föredrogs av seniora rättssakkunniga Sara Uhrbom. I beredningen deltog även byråchefen Anneli Svensson.

Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem begränsar myndighetens möjlighet att skriva klargörande beslutsmotiveringar

(Dnr 6955-2024)

Beslutet i korthet: I beslut om avregistrering från Arbetsförmedlingen kan den fullständiga beslutsmotiveringen inte skrivas med fritext. I stället måste handläggaren välja ett av åtta förinställda alternativ. Det alternativ som väljs kan kompletteras med fritext. JO uttalar att ett system där hela motiveringen inte kan skrivas fritt innebär påtagliga risker för att den blir missvisande eller felaktig och anser att det är oacceptabelt att Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem försvårar för handläggarna att uppfylla kravet på en klargörande motivering. Arbetsförmedlingen kritiserar för utformningen och motiveringen av ett sådant beslut.

JO konstaterar att Arbetsförmedlingen tidigare vid flera tillfällen har fått kritik för bristande beslutsmotiveringar och att brister i myndighetens system har påtalats upprepade gånger. Det är allvarligt att problemet fortfarande kvarstår och JO kommer att följa frågan noga i sin fortsatta tillsyn.

JO har även fattat beslut i tre andra ärenden där Arbetsförmedlingen får kritik för liknande brister (se dnr 4903-2024, 5673-2024 och 8401-2024).

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på bl.a. Arbetsförmedlingen och framförde, såvitt nu är av intresse, att myndigheten den 24 juni 2024 hade beslutat att avregistrera henne med motiveringen att kontakten med henne hade upphört, trots att hon hade deltagit i ett möte med myndigheten några dagar före beslutet.

AA gav in beslutet om avregistrering.

Utredning

JO hämtade in handlingar i ärendet. Därefter begärde JO att Arbetsförmedlingen skulle yttra sig över det som hade framförts i anmälan om beslutet om avregistrering.

I yttrandet uppgav Arbetsförmedlingen att myndigheten inte hade uppfyllt kravet på en korrekt och klargörande beslutsmotivering. Det aktuella beslutet innehöll motiveringen att myndighetens kontakt med AA hade upphört, vilket

var felaktigt eftersom hon löpande hade haft kontakt med Arbetsförmedlingen. Myndighetens ärendehanteringssystem begränsar skälen för avregistrering till åtta valbara alternativ och det saknades, enligt Arbetsförmedlingen, ett lämpligt alternativ för avregistrering i AA:s fall.

AA kommenterade yttrandet.

I ett beslut den 31 mars 2025 anförde *JO Thomas Norling* följande:

Bedömning

Enligt 32 § förvaltningslagen (2017:900) 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.

Kravet att motiveringen ska vara klargörande innebär att en part ska ges möjlighet att förstå hur myndigheten har resonerat i det enskilda fallet. Endast om skälen redovisas öppet har den som beslutet rör möjlighet att förstå varför myndigheten har beslutat på ett visst sätt, hur fakta och bevisning har värderats och hur gällande bestämmelser har tillämpats. Myndigheternas skyldighet att motivera sina beslut är ett centralt inslag i en förfarandereglering som syftar till att säkerställa grundläggande rättssäkerhetskrav för enskilda. (Se prop. 2016/17:180 s. 188 och 320 samt JO:s beslut den 28 augusti 2019, dnr 1724-2018.)

Det är inte bara motiveringen som sådan som har betydelse för den enskildes möjlighet att förstå ett beslut. Även sådant som språkbehandlingen, innehållet och utformningen i övrigt påverkar begripligheten. (Se JO:s beslut den 18 oktober 2021, dnr 191-2020.)

Av utredningen framgår att Arbetsförmedlingen den 24 juni 2024 fattade ett beslut om att avregistrera AA från Arbetsförmedlingen. Som motivering angavs:

Du avregistreras från Arbetsförmedlingen eftersom kontakten med dig har upphört.

Arbetsförmedlingen har vid upprepade tillfällen försökt komma i kontakt med dig utan att ha lyckats.

Med mindre textformat angavs därefter:

[AA] är ej aktuell för rehabiliteringssamverkan idag. [AA] står inte till arbetsmarknadens förfogande

En beslutsmotivering måste givetvis vara korrekt och spegla omständigheterna i det aktuella ärendet på ett rättvisande sätt. Det måste också framgå tydligt på vilka grunder beslutet har fattats. Motiveringen att kontakten med AA hade upphört är direkt missvisande, eftersom hon bara några dagar innan beslutet fattades deltog i ett möte med Arbetsförmedlingen. Utifrån utformningen av beslutet framstår det dessutom som oklart om den egentliga grunden för beslutet var att kontakten med AA hade upphört eller att hon inte stod till arbetsmarknadens förfogande. En sådan oklarhet är helt oacceptabel. Utöver detta ger formuleringen om att AA inte stod till arbetsmarknadens förfogande ett mycket slarvigt och oprofessionellt intryck på grund av de språkliga bristerna i texten.

Beslutsmotiveringen i AA:s ärende är till följd av dessa brister långt ifrån klargörande.

Mitt intryck är att den bristande beslutsmotiveringen, åtminstone delvis, beror på utformningen av det ärendehanteringssystem som har använts. Enligt Arbetsförmedlingen kan handläggaren i ärenden om avregistrering välja ett av åtta förinställda alternativ som beslutsmotivering. Det alternativ som väljs kan kompletteras med fritext. Jag förstår det som att handläggarna inte har möjlighet att motivera besluten enbart genom fritext, utan måste välja någon av de förinställda beslutstexterna. För mig är det uppenbart att ett system där hela motiveringen inte kan skrivas fritt innebär påtagliga risker för att den blir missvisande eller felaktig. Detta särskilt när det fullständiga beslutet inte kan granskas innan utskick, vilket Arbetsförmedlingen uppger i sitt yttrande. Jag vill framhålla att ett ärendehanteringssystem givetvis ska underlätta för de anställda att utföra sina arbetsuppgifter i enlighet med förvaltningslagens bestämmelser. Det är fullständigt oacceptabelt att Arbetsförmedlingens system i det här avseendet i stället försvårar för handläggarna att uppfylla kravet på en klargörande motivering.

Arbetsförmedlingen förtjänar kritik för de brister som har framkommit avseende utformning och motivering av det aktuella beslutet.

Arbetsförmedlingen har tidigare vid flera tillfällen fått kritik för bristande beslutsmotiveringar (se t.ex. JO:s protokoll den 17 juni 2021, dnr 1690-2021, och den 17 juni 2024, dnr 1979-2024). Jag har även upprepade gånger påtalat brister i myndighetens ärendehanteringssystem (se t.ex. JO:s protokoll den 16 mars 2018, dnr 861-2018, och den 17 juni 2021, dnr 1690-2021). Dessutom har jag kritiserat Arbetsförmedlingen för liknande brister i ytterligare tre beslut i dag (se dnr 4903-2024, 5673-2024 och 8401-2024). Det är allvarligt att problemet med bristande utformning och motivering av beslut fortfarande kvarstår hos myndigheten och att det delvis beror på hur ärendehanteringssystem har utformats. Sådana brister riskerar att skada allmänhetens förtroende för Arbetsförmedlingen. Jag utgår från att Arbetsförmedlingen vidtar åtgärder för att se till att de krav som ställs på beslutens utformning och motivering uppfylls och att de ärendehanteringssystem som används är utformade för att så ska kunna ske. Jag kommer att följa frågan noga i min fortsatta tillsyn.

Det som i övrigt har kommit fram i ärendet ger inte anledning till någon åtgärd eller något uttalande från min sida.

Ärendet föredrogs av seniora rättssakkunniga Sara Uhrbom. I beredningen deltog även byråchefen Anneli Svensson.

Arbetsförmedlingen har fortfarande stora problem med att uppfylla förvaltningslagens krav på tillgänglighet och service

(Dnr 9242-2024)

Beslutet i korthet: Arbetsförmedlingen fick under 2023 allvarlig kritik för bristande tillgänglighet och service via telefon och chatt. Efter att anmälningar om detta fortsatt att komma in har JO på nytt granskat myndighetens förmåga att leva upp till förvaltningslagens krav i dessa avseenden.

Telefoni och chatt utgör viktiga kontaktvägar för Arbetsförmedlingen, bl.a. eftersom en stor del av kontakterna mellan myndigheten och de arbetsökande sker på de sätten. JO anser därför att det finns anledning att ställa höga krav på tillgängligheten via telefon och chatt.

JO konstaterar att Arbetsförmedlingen har haft fortsatt stora brister i tillgängligheten, bl.a. har många väntat orimligt länge i telefonkö och få försök att chatta har nått fram till en handläggare. Tillgänglighetsproblemen har funnits under en lång tid och någon förbättring har inte skett sedan det tidigare kritikbeslutet. JO anser att bristerna är mycket bekymmersamma och Arbetsförmedlingen förtjänar allvarlig kritik för dem. JO kommer att fortsätta följa utvecklingen på området och skickar också en kopia av beslutet till regeringen.

Initiativet

Arbetsförmedlingen fick under 2023 allvarlig kritik av JO för bl.a. bristande tillgänglighet och service (se JO 2023 s. 39, dnr 7766-2022 m.fl.). Av det beslutet framgick att JO hade tagit emot ett flertal anmälningar där enskilda klagade på att det hade varit svårt att få kontakt med Arbetsförmedlingen. Det hade förekommit perioder då alla telefonsamtal och försök att nå myndigheten via chatt inte hade besvarats, t.ex. hade knappt 20 procent av dem som under delar av hösten 2022 försökte kontakta Arbetsförmedlingen via chatt nått fram till en handläggare. JO ansåg att det inte var acceptabelt att en myndighet var så svår att nå.

Efter det kritikbeslutet fortsatte anmälningar om bristande tillgänglighet och service att komma in till JO. Jag beslutade därför att inom ramen för ett särskilt ärende på nytt granska Arbetsförmedlingens tillgänglighet och service.

Arbetsförmedlingen ger i stor utsträckning service till arbetssökande på distans. Service kan dock även ges genom lokala arbetsförmedlingskontor. Jag har i det här ärendet valt att fokusera min granskning på Arbetsförmedlingens tillgänglighet via kontaktvägarna nationell telefoni och chatt som riktar sig till arbetssökande på distans.

Utredning

JO begärde att Arbetsförmedlingen skulle yttra sig över myndighetens tillgänglighet och service och besvara vissa frågor om tillgängligheten via telefon och chatt under perioden november 2023–november 2024. JO uppmanade senare myndigheten att även komplettera sitt yttrande i vissa avseenden.

Arbetsförmedlingen uppgav att myndighetens tillgänglighet inte hade varit tillfredsställande under den granskade perioden. Tillgängligheten för arbetsökande som hade försökt att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen via telefon hade inte förbättrats sedan 2022. Den genomsnittliga väntetiden uppgick till ca 30 minuter för de 55 procent av samtalen som nådde fram till en handläggare. Både den genomsnittliga väntetiden och andelen besvarade samtal varierade kraftigt över tid. Av de samtal som besvarades hade det i nästan 20 procent av fallen dröjt mer än en timme och som längst uppgick väntetiden till strax under fyra timmar. Ungefär 20 procent av telefonsamtalen kom under den efterfrågade perioden inte fram till telefonkön p.g.a. att ett överbelastningskydd aktiverades.

Tillgängligheten via myndighetens chattfunktion har, enligt Arbetsförmedlingen, försämrats avsevärt sedan 2022. Av försöken att chatta besvarades ca 11 procent under den efterfrågade perioden. Det var mycket vanligt förekommande att de som chattade inte kom fram till chattkön därför att överbelastningsskyddet hade aktiverats.

Arbetsförmedlingen uppgav vidare att myndigheten har vidtagit åtgärder för att förbättra tillgängligheten. Till följd av minskad bemanning och ett ökat antal arbetssökande har åtgärderna dock inte medfört någon märkbar positiv effekt för tillgängligheten. Om åtgärderna inte hade vidtagits hade dock tillgängligheten varit ännu sämre.

Rättsliga utgångspunkter

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 hanteringen 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.

En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda. Myndigheten ska se till att kontakterna blir smidiga och enkla och utan dröjsmål lämna sådan hjälp att den enskilde 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. Detta framgår av 6 och 7 §§ FL.

Bestämmelserna i 6 och 7 §§ FL hänger samman på så sätt att en myndighet måste vara tillgänglig för allmänheten och rent faktiskt vara möjlig att nå, för att kunna uppfylla sin serviceskyldighet. Att en enskild kan komma i kontakt med myndigheten är en central del i de krav som ställs på god förvaltning. (Se bl.a. JO 2022/23 s. 372, dnr 568-2021.)

I ett beslut den 28 maj 2025 anförde *JO Thomas Norling* följande:

Bedömning

En stor del av kontakterna mellan arbetssökande och Arbetsförmedlingen sker via telefon eller digitalt, bl.a. upprättas och förnyas de arbetssökandes individuella handlingsplaner vanligtvis via telefon. Telefoni och chatt utgör alltså

viktiga kontaktvägar för Arbetsförmedlingen. Det är också de kontaktvägarna som arbetssökande främst hänvisas till för att få hjälp med sina personliga ärenden. Det är därför angeläget att myndigheten är nåbar på de sätten, vilket ställer krav på att väntetiderna är rimliga och att i princip samtliga samtal respektive chattkontakter besvaras. När arbetssökande inte kan nå Arbetsförmedlingen snabbt och enkelt riskerar de att gå miste om det stöd som de kan behöva för att komma ur sin arbetslöshet. De som inte får kontakt med Arbetsförmedlingen vid en överenskommen tidpunkt kan dessutom få beslut om varning eller avstängning från rätt till ersättning. Utöver det riskerar brister i tillgängligheten att skada allmänhetens förtroende för myndigheten. Jag anser mot denna bakgrund att det finns anledning att ställa höga krav på Arbetsförmedlingens tillgänglighet via telefon och chatt.

Av utredningen framgår att Arbetsförmedlingen har haft stora brister i tillgängligheten. Enbart drygt hälften av telefonsamtalen till myndigheten besvarades mellan november 2023 och november 2024 och av de som kom fram till en handläggare hade många väntat orimligt länge. Jag ser allvarligt på att en stor andel fick vänta över en timme på att få prata med en handläggare och att väntetiden som längst uppgick till närmare fyra timmar. Dessutom har tillgängligheten via chattfunktionen varit anmärkningsvärt låg i och med att nästan 90 procent av de arbetssökande som har försökt chatta inte har nått fram till en handläggare. En så låg tillgänglighet som Arbetsförmedlingen har haft under den aktuella perioden är fullständigt oacceptabel.

Jag kan konstatera att Arbetsförmedlingen har haft omfattande problem med tillgängligheten under en lång tid och att det inte har skett någon förbättring alls sedan mitt tidigare beslut i november 2023 (JO 2023 s. 39). Tvärtom har tillgängligheten på flera sätt försämrats sedan dess, vilket är mycket anmärkningsvärt. Jag noterar även att det framgår av Arbetsförmedlingens årsredovisning för 2024 att nåbarheten via telefon har varit ännu sämre för året 2024 än för perioden november 2023–november 2024, vilket var den period som JO begärde att myndigheten skulle yttra sig över. Det tyder på att nåbarheten försämrades ytterligare i slutet av 2024.

Arbetsförmedlingen har angett att myndighetens budget har minskat de senaste åren och att det har lett till färre anställda på myndigheten. Även om resursbrist kan vara en bidragande orsak till att en myndighet inte har klarat av att upprätthålla en fullgod tillgänglighet, vill jag framhålla att utifrån ett rättssäkerhetsperspektiv kan sådana förhållanden inte utgöra förmildrande omständigheter vid den rättsliga granskning som JO utför. Det vilar ett stort ansvar på myndigheterna att organisera sin verksamhet så att de förvaltningsrättsliga kraven uppfylls.

Det framgår att Arbetsförmedlingen har vidtagit vissa åtgärder för att förbättra tillgängligheten och att ytterligare åtgärder planeras. Det ser jag givetvis positivt på. Myndigheten har dock länge haft problem med bristande tillgänglighet och annat framgår inte än att de också har förvärrats med tiden. Av Arbetsförmedlingens budgetunderlag för 2026–2028 framgår dessutom att antalet anställda som hanterar telefonsamtal kommer att minska ytterligare under 2025.

Att Arbetsförmedlingen inte har lyckats komma till rätta med den bristande tillgängligheten innebär att enskilda har fått bära konsekvenserna av myndig-

hetens oförmåga att vidta tillräckligt verkningsfulla åtgärder. Det är inte en rimlig ordning och inte ett exempel på god förvaltning. De brister som har framkommit är mycket oroväckande och Arbetsförmedlingen förtjänar därför allvarlig kritik. Det är av stor vikt att myndigheten skyndsamt kommer till rätta med dessa problem. Jag kommer att fortsätta följa utvecklingen på området i min tillsyn och finner även anledning att skicka en kopia av detta beslut till regeringen för kännedom.

Ärendet föredrogs av seniora rättssakkunniga Sara Uhrbom. I beredningen deltog även byråchefen Anneli Svensson.