

## Arbetsförmedlingen kritiseras för långsam handläggning av ett ärende om omprövning

---

**Beslutet i korthet:** I ett ärende om omprövning uppgick Arbetsförmedlingens handläggningstid till över fyra månader. Även om det inledningsvis förekom viss aktivitet i ärendet, blev det under nästan tre månader liggande helt utan åtgärd. Enligt JO är det inte godtagbart och Arbetsförmedlingen får kritik för handläggningen.

Arbetsförmedlingen har i sitt remissvar uppgett att handläggningstiderna i ärenden om omprövning har ökat markant efter sommaren 2020 och att handläggningstiderna i maj 2021 var så pass långa som uppemot 22 veckor. JO uttalar att det av rättssäkerhetsskäl är av stor vikt att ett ärende om omprövning handläggs i enlighet med 9 § förvaltningslagen (2017:900) och prövas inom en godtagbar tid. Som regel är en omprövning en förutsättning för att Arbetsförmedlingens beslut, i de fall det är möjligt, ska kunna överklagas, och en utdragen omprövningsprocess hos Arbetsförmedlingen fördröjer därmed i motsvarande utsträckning också den enskildes möjlighet att få ärendet domstolsprövat.

JO ser allvarligt på det som har kommit fram om Arbetsförmedlingens problem med långa handläggningstider i ärenden om omprövning och avser att följa utvecklingen på området.

### Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Arbetsförmedlingen. Han var bl.a. kritisk mot myndighetens långa handläggningstider i ärenden om omprövning och uppgav att han i ett ärende hade fått information om att handläggningstiderna uppgick till 20 veckor.

### Utredning

JO hämtade in handlingar i ärendet och begärde därefter att Arbetsförmedlingen skulle yttra sig över det som AA hade uppgett i sin anmälan om myndighetens långsamma handläggning av hans ärende om omprövning.

Arbetsförmedlingen lämnade ett remissvar och uppgav bl.a. följande (fotnoter och bilagor här utelämnade):

## Arbetsförmedlingens utredning

---

AA:s begäran om omprövning av Arbetsförmedlingens beslut att neka honom stöd till start av näringsverksamhet registrerades och en omprövnings akt öppnades i Arbetsförmedlingens system för diarieakter, Diariet, den 8 oktober 2020 [...]. Den 18 oktober 2020 skapades ett omprövningsärende i det handläggarstöd som enheten använder i sin ärendehandläggning, som heter Ärende- och beslutsstöd [...]. Den 23 oktober 2020 kommunicerades AA och kommunikeringstiden gick ut den 10 november 2020. Det företogs vissa kontakter mellan enheten Omprövning och AA fram till den 19 november 2020. Den 16 februari 2021 fattades beslut i omprövningsärendet. I handläggningen av omprövningsärendet har det inte förekommit något som avviker från den normala hanteringen och AA:s ärende är inte utmärkande i omfattning eller komplexitet.

### *Generellt om handläggningstiden m.m.*

I januari 2020 kom det in 860 ärenden till enheten Omprövning. I maj 2021 var motsvarande siffra 1217 ärenden. Avgörandetakten har följt inflödet med 752 avgjorda ärenden under januari 2020 och 1269 avgjorda ärenden i maj 2021.

Den genomsnittliga handläggningstiden tas fram genom Ärende- och beslutsstöd och är baserad på när ett ärende startade och avslutades i det systemet [...]. I januari 2020 var handläggningstiden för ett omprövningsärende i genomsnitt 51 dagar. Den senaste mätningen, från den 1 juni 2021, visar på en genomsnittlig handläggningstid på 89 dagar under maj 2021. Som längst har handläggningstiden under det senaste året varit 93 dagar (februari och mars 2021). Den genomsnittliga handläggningstiden påverkas dock av att vissa ärenden avslutas snabbt och beräknas utifrån de ärenden som avslutas aktuell månad.

I samband med den veckovisa produktionsplaneringen räknar enheten manuellt fram handläggningstiden räknat i veckor utifrån antalet veckor som gått från det datum då det äldsta ärendet inkom i Ärende- och beslutsstöd, dvs det antal veckor den person som väntat längst har väntat på sin omprövning [...]. Vid den beräkningen var handläggningstiden i januari 2020 (vecka 2) 7 veckor, under juni 2020 (veckorna 24–25) hade handläggningstiden ökat till 14 veckor. Efter sommaren 2020 var handläggningstiden uppe i 20 veckor och har varit därifrån sedan dess. Vid den senaste mätningen, som avser vecka 21, var det äldsta 22 veckor gammalt.

## Arbetsförmedlingens bedömning m.m.

---

### *Arbetsförmedlingens interna riktlinjer*

Enhets Omprövning har en målbild att handläggningstiden för omprövningsärendena ska vara 4–6 veckor. Denna målbild är densamma som den varit under en längre tid och har inte förändrats.

### *Arbetsförmedlingens åtgärder med anledning av ökade balanser*

Myndigheten har förändrat kontrollen av arbetssökande för att öka rättssäkerheten, genom att bl.a. utöka kontrollen av aktivitetsrapporteringen, vilket lett till ökat antal omprövningsärenden. Enheten har utökat sina resurser men det kvarstår att vidta åtgärder innan balanserna åter är under kontroll.

Inflödet av omprövningsärenden har ökat markant sedan efter sommaren 2020. Ökningen av antalet inkommande ärenden kommer från enheten Ersättningsprövning som fattar beslut om sanktioner efter kontroll av arbetssökande, där antalet omprövningsärenden ökat med 155% från augusti 2020 till maj 2021. Enheten Omprövning har vidtagit vissa åtgärder för att

hantera den ärendetillströmning som skett men antalet avslutade ärenden har sedan juli 2020 varit färre än antalet inkommande ärenden.

Nu, i början av juni 2021, arbetar 25 utredare med omprövningsärenden, vilket kan jämföras med 18 utredare i januari 2020. Av de som idag arbetar som utredare påbörjade 9 personer sin anställning under 2021, varav 5 utredare började den i juni. Det pågår även en rekrytering av handläggare som ska kunna utföra visst utrednings- och administrativt arbete. Detta blir en ny personalkategori på enheten som är tänkt att frigöra tid till beslutsfattande för utredarna.

Enheten har prioriterat om sina resurser för att möjliggöra fler avgöranden av ärenden. Ett planerat införande av *omprövning initialt* har skjutits på framtiden för att i dagsläget inte utöka enhetens arbetsuppgifter utan fokusera befintliga resurser på beslutsfattande. Därutöver har enheten sett över sina arbetssätt för att effektivisera handläggningen, såsom specialisering av utredarna och tydligare rutiner kring beredning och utredning av ärenden. Ett annat nytt arbetssätt, som tillämpas sedan mitten på maj 2021, kommer förhoppningsvis leda till en effektivare omprövning av preliminära beslut om sanktioner som hittills tagit mycket resurser och som hanteras med förtur och därför påverkar ledtiderna för övriga ärenden.

#### *Arbetsförmedlingen gör följande bedömning*

AA:s begäran om omprövning har inte hanterats inom den tidsram som enheten har satt upp som målbild. Oaktat målbilden är en handläggningstid på uppemot 20 veckor långt över den tid en enskild ska behöva vänta på att få sitt ärende prövat. De program och insatser Arbetsförmedlingen beslutar om syftar till att föra arbetslösa personer närmare en sysselsättning och är i många fall den grund enligt vilken personerna får sin försörjning. Det är beklagligt att AA, och många med honom, fått vänta så länge på att få sitt ärende prövat.

Som ovan redogjorts för har Arbetsförmedlingen vidtagit en rad åtgärder för att korta handläggningstiderna. Eftersom resurstillskottet i form av ökad personalstyrka i huvudsak varit på plats först efter årsskiftet är det svårt att säga att denna åtgärd, i kombination med övriga åtgärder, är tillräcklig. Förhoppningen är att åtgärderna inom kort ger effekt och att handläggningstiderna återgår till en acceptabel nivå. Handläggningstiderna följs kontinuerligt upp och det företas även kontakter med enheten Ersättningsprövning för att få information om deras ärendeinflöde samt den enhetens förväntade produktionsutveckling, eftersom omprövningar av beslut från den enheten står för en stor del av den ökade ärendetillströmningen till enheten Omprövning. Förhoppningen är att vara mer förberedd för kommande ökning av inkommande ärenden och undvika att handläggningstiden i framtiden rusar iväg till följd av att åtgärder sätts in för sent.

AA fick tillfälle att kommentera remissvaret.

## **Bedömning**

### **Allmänna utgångspunkter**

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

När det gäller frågan om hur långa handläggningstider som generellt sett kan anses vara godtagbara i ärenden om omprövning, är det rimligt att utgå från att Arbetsförmedlingen utreder sina ärenden med sådan omsorg att allt material finns tillgängligt redan vid tidpunkten för det ursprungliga beslutet.

Beslutsfattaren i ärendet om omprövning behöver givetvis viss tid på sig för att

sätta sig in i ärendet, men det bör höra till undantagen att handläggningstiden överskrider det mål på fyra till sex veckor som Arbetsförmedlingen, enligt vad som anges i remissvaret, har satt upp för den här typen av ärenden.

#### Handläggningen av AA:s ärende

I slutet av september 2020 fattade Arbetsförmedlingen beslut om att neka AA anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program. Den 8 oktober 2020 begärde AA omprövning av beslutet. Det dröjde därefter fyra månader innan myndigheten den 16 februari 2021 fattade beslut i ärendet.

Någon godtagbar förklaring till den långa handläggningstiden i AA:s ärende har inte kommit fram. Även om det inledningsvis förekom viss aktivitet i ärendet blev det under nästan tre månader liggande helt utan åtgärd. Det är inte godtagbart och Arbetsförmedlingen förtjänar kritik för handläggningen.

#### Handläggningstiderna vid enheten för omprövning

Arbetsförmedlingen har i sitt remissvar uppgett att handläggningstiderna i ärenden om omprövning har ökat markant efter sommaren 2020. I maj 2021 uppgick den genomsnittliga handläggningstiden till 12 veckor och det äldsta icke avgjorda ärendet var 22 veckor gammalt.

Av rättssäkerhetsskäl är det av stor vikt att ett ärende om omprövning handläggs i enlighet med 9 § FL och prövas inom en godtagbar tid. Som regel är en omprövning en förutsättning för att Arbetsförmedlingens beslut, i de fall det är möjligt, ska kunna överklagas, och en utdragen omprövningsprocess hos Arbetsförmedlingen fördröjer i motsvarande utsträckning också den enskildes möjligheter att få ärendet domstolsprövat.

Arbetsförmedlingens beslut har dessutom i vissa fall en direkt påverkan på den enskildes rätt till en ersättning som han eller hon ofta är beroende av för sin försörjning. Som exempel kan nämnas Arbetsförmedlingens beslut om avstängning enligt 6 kap. förordningen (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser. I dessa fall kan en utdragen omprövningsprocess leda till att den enskilde under en oacceptabelt lång tid måste leva i osäkerhet när det gäller frågan om han eller hon kommer att stängas av från sin rätt till ersättning. Det är därför mycket oroväckande och allvarligt att handläggningstiderna i ärenden om omprövning i maj 2021 var så pass långa som uppemot 22 veckor.

Arbetsförmedlingen har redogjort för ett antal åtgärder som myndigheten har vidtagit för att komma till rätta med de långa handläggningstiderna. Det rör sig bl.a. om att det har anställts fler utredare till enheten för omprövning samt om att det har gjorts en översyn av enhetens arbetssätt. Min förhoppning är givetvis att dessa åtgärder ska vara verkningsfulla och ge avsedd effekt. Det förtar emellertid inte det faktum att många enskilda redan har drabbats och att enskilda även fortsättningsvis – fram till dess att åtgärderna fått avsedd effekt –

kan antas få vänta orimligt länge på myndighetens omprövningsbeslut. Det är inte godtagbart.

Jag ser allvarligt på det som har kommit fram om Arbetsförmedlingens problem med långa handläggningstider i ärenden om omprövning. Jag avser att följa utvecklingen på området och kommer bl.a. vid en särskild inspektion att granska myndighetens handläggning av dessa ärenden.

Vad AA i övrigt har uppgett ger inte anledning till någon åtgärd eller något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas