

Arbetsförmedlingen får allvarlig kritik för handläggningen av ett ärende om lönebidrag

Beslutet i korthet: En kvinna klagade på lång handläggningstid hos Arbetsförmedlingen i ett ärende om lönebidrag. Handläggningstiden i ärendet uppgick vid tidpunkten för Arbetsförmedlingens remissvar till över 18 månader, och något beslut hade då ännu inte fattats. JO är mycket kritisk till handläggningstiden.

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 § förvaltningslagen (2017:900), FL, underrätta parten om detta. I en sådan underrättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen.

Ärendet om lönebidrag inleddes efter att en arbetsgivare uppgett att denne ville anställa kvinnan med lönebidrag. Arbetsgivaren anses, tillsammans med den arbetssökande, vara part i ärendet. Eftersom informationsskyldigheten enligt 11 § FL gäller gentemot den part som har inlett ärendet borde Arbetsförmedlingen ha underrättat arbetsgivaren när det stod klart att avgörandet i ärendet skulle bli väsentligt försenat.

Det är rimligt att den enskilde inte hålls ovetande om vad som händer i ett ärende. Syftet med 11 § FL är att minska risken för att bristande information om handläggningen leder till onödig irritation över fördröjningen, vilket kan leda till att en part tar kontakt med myndigheten för att informera sig om handläggningen. Korrekt och tydlig information från myndigheten kan medföra att sådana kontakter uteblir och därmed i stället ger myndigheten tid att fokusera på att handlägga klart ärendet.

JO konstaterar att i ett ärende med två enskilda parter kan även den part som inte har inlett ärendet ha ett berättigat intresse av att få information när ett avgörande försenas. Det är därför lämpligt att en myndighet, inom ramen för sin serviceskyldighet, lämnar samma information om väsentlig försening också till en sådan part. Arbetsförmedlingen borde därför ha informerat även kvinnan om den försening som uppstått.

JO är också kritisk till Arbetsförmedlingens dokumentation i ärendet samt till att myndigheten inte besvarade frågor från kvinnan.

För de stora bristerna i handläggningen får Arbetsförmedlingen allvarlig kritik.

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 5 oktober 2021 klagade AA på Arbetsförmedlingen och förde fram bl.a. följande. Under våren 2020 hittade hon en praktikplats som godkändes av myndigheten. Efter praktiken diskuterades en anställning med lönebidrag, men hon har fortfarande inte fått något beslut om detta. Under tiden är hon tvungen att söka arbete, trots att hon har ett arbete som väntar.

Utredning

JO hämtade in handlingar i AA:s ärende. Därefter begärde JO att Arbetsförmedlingen skulle yttra sig över vad som förts fram i anmälan i fråga om handläggningen om lönebidrag.

I sitt remissvar anförde Arbetsförmedlingen bl.a. följande.

Arbetsförmedlingen gör följande bedömning

Service och information om försening till den enskilde

Ärendet överlämnades från VO [*verksamhetsområde, JO:s anm.*] Arbets sökande till VO Arbetsgivare den 20 juli 2020. Av utredningen i ärendet framgår att AA regelbundet sedan januari 2021 har kontaktat Arbetsförmedlingen vid ett flertal tillfällen och efterfrågat återkoppling avseende hennes ärende om lönebidrag och att ansvarig handläggare i vissa fall har återkopplat till henne.

Att iakttaga serviceskyldigheten genom att lämna upplysningar, vägledning, råd och hjälp samt informera den enskilde om att ett ärende kommer att bli försenat är något som varje tjänsteman på myndigheten som ägnar sig åt handläggning av ärenden, är skyldig att känna till och upprätthålla. I myndighetens handbok Förvaltningsrätt förklaras med all tydlighet den serviceskyldighet som gäller enligt FL och vad som krävs för att uppfylla den. Vidare förtydligas skyldigheten enligt FL att ge den enskilde information om försening av ett ärendes handläggning.

Det kan konstateras att ansvarig handläggare i viss mån har svarat på AA:s förfrågningar avseende ärendets fortsatta handläggning samt informerat denne om att handläggningen försenats. Det framgår inte av utredningen att ansvarig handläggare har varit i kontakt med AA sedan den 7 april 2021. Vidare framgår det inte att ansvarig handläggare har besvarat AA:s förfrågningar av den 16 april 2021, den 28 maj 2021 och den 15 september 2021. Ansvarig handläggare har därmed inte iakttagit gällande rätt eller myndighetens rutiner avseende service- och informationsskyldighet eller informerat henne löpande om att handläggningen av ärendet försenats. Mot bakgrund av detta konstateras att handläggaren har brutit i handläggningen av lönebidragsärendet.

Handläggning, utredning, åtgärder för att rätta brister i en framställning och kommunikering av ärendet

Av utredningen i ärendet framgår att Arbetsförmedlingen den 31 augusti 2020 bokade in ett telefonmöte med arbetsgivaren och att mötet skedde den 4 september 2020. Arbetsgivaren bekräftade den 28 oktober 2020 per mail att en anställning av AA fortfarande var aktuell och ombads därför återkomma med förslag på telefontider för att diskutera anställningen men avhördes inte. Den 5 mars 2021 genomfördes en arbetsanalys där vissa frågor av avgörande betydelse för ärendets fortsatta handläggning förblev obesvarade. Ansvarig handläggare kommunicerade därför arbetsgivaren frågorna via mail samma dag. Arbetsgivaren återkom aldrig till Arbetsförmedlingen och handläggningen avseende lönebidraget avstannade därmed.

Av FL framgår att Arbetsförmedlingen har ett utredningsansvar vid ärendehandläggning och att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Vidare framgår att innan en myndighet fattar ett beslut i ett ärende ska den, om det inte är uppenbart obehövt, underrätta den som är part om allt material av betydelse för beslutet och ge parten tillfälle att inom en bestämd tid yttra sig över materialet. I myndighetens handbok i Förvaltningsrätt förklaras vikten av att ärendehantering bl.a. sker enkelt och snabbt samt innebörden av kommunikering enligt FL.

Det kan konstateras att ansvarig handläggare förvisso har vidtagit åtgärder för att arbetsgivaren ska få möjlighet att rätta brister i sin framställning, förelagt denne att inkomma med svar på kompletterande frågor och i viss mån verkat för att ärendet ska bli utrett i den omfattning som dess beskaffenhet kräver.

Handläggaren har dock inte i samband med den skriftliga kommunikeringen till arbetsgivaren den 5 mars 2021 bett denne att inom en bestämd tid yttra sig. Yttrandet har inte heller förenats med en erinran om att ärendet i annat fall kan komma att avslås. Vidare har handläggaren inte heller kommunicerat AA och efterfrågat hennes synpunkter eller efterhört hennes eventuella kontakter med arbetsgivaren. Av utredningen framgår inte att några ytterligare handläggningsåtgärder har vidtagits efter den 5 mars 2021. Ansvarig handläggare har därmed inte iakttagit gällande rätt eller myndighetens rutiner då ärendet inte har handlagts enkelt och snabbt eller kommunicerats med en tidsfrist. Handläggaren har därmed brustit i sin handläggning av lönebidragsärendet.

AA kommenterade remissvaret.

Bedömning

Handläggningstid

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

Av utredningen framgår att Arbetsförmedlingen inledde ett ärende om lönebidrag den 20 juli 2020. Vid tidpunkten för myndighetens remissvar i januari 2022 uppgick handläggningstiden till över 18 månader, och det hade ännu inte fattats något beslut i ärendet. En så lång handläggningstid är helt oacceptabel.

Arbetsförmedlingens handläggning har varit påfallande passiv. Få handläggningsåtgärder vidtogs under 2020, och efter att kompletteringar hade begärts av den potentiella arbetsgivaren den 5 mars 2021 avstannade – av för mig oklara skäl – handläggningen praktiskt taget helt. Det framgår att det inte angavs i den begäran om kompletterande uppgifter som skickades inom vilken tid uppgifterna skulle lämnas in och vad som skulle kunna hända om det inte lämnades något svar. Det ligger givetvis i en myndighets ansvar att aktivt driva ett ärende framåt för att handläggningen inte ska riskera att dra ut på tiden. En myndighet bör därför alltid ange en tidsfrist inom vilken en komplettering ska komma in och informera om att ärendet kan komma att avgöras på befintligt underlag om det inte kompletteras.

Jag är mycket kritisk till Arbetsförmedlingens handläggning. Eftersom en anställning med lönebidrag inte påbörjas förrän myndigheten har fattat beslut i

frågan har en utdragen handläggningstid stor påverkan både för den arbets-sökande och för den potentiella arbetsgivaren. Det är bekymmersamt att Arbetsförmedlingen inte har angett något i sitt remissvar om vilka åtgärder som vidtagits för att ett beslut i ärendet ska fattas och när detta kan komma att ske. Jag utgår från att myndigheten numera har meddelat ett beslut i frågan om lönebidrag.

Underrättelse om väsentlig försening och serviceskyldighet

Av 6 § FL framgår även att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla samt att myndigheten utan onödigt dröjsmål ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen.

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 detta. I en sådan underrättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen.

Ärendet om lönebidrag inleddes efter det att den arbetsgivare som AA praktiserade hos uppgav att hon ville anställa AA med lönebidrag. Det är arbetsgivaren som är stödmottagare av sådant bidrag, och arbetsgivaren får därmed, tillsammans med den arbetssökande, anses vara part i den typen av ärende. Informationsskyldigheten enligt 11 § FL gäller gentemot den part som har inlett ärendet. I det aktuella ärendet var skyldigheten därför kopplad till AA:s potentiella arbetsgivare.

Åtminstone vid tidpunkten för de handläggningsåtgärder som vidtogs i mars 2021 måste det ha stått klart för Arbetsförmedlingen att avgörandet i ärendet skulle bli väsentligt försenat. Trots det underrättade Arbetsförmedlingen inte arbetsgivaren om väsentlig försening, och myndigheten har inte heller dokumenterat vilka eventuella överväganden den gjorde kring detta.

Det är rimligt att den enskilde inte hålls ovetande om vad som händer i ett ärende. Syftet med bestämmelsen i 11 § FL är att minska risken för att bristande information om handläggningen leder till onödig irritation över fördröjningen, vilket kan leda till att en part tar kontakt med myndigheten för att informera sig om handläggningen. Korrekt och tydlig information från myndigheten kan medföra att sådana kontakter uteblir och därmed i stället ge myndigheten tid att fokusera på att handlägga klart ärendet.

I ett ärende med två enskilda parter kan även den part som inte har inlett ärendet ha ett berättigat intresse av att få information när ett avgörande försenas. Jag anser därför att det är lämpligt att en myndighet, inom ramen för sin serviceskyldighet, lämnar samma information om väsentlig försening också till en sådan part.

Arbetsförmedlingen borde alltså ha informerat AA om den försening som uppstått. Av remissvaret framgår att myndigheten till viss del anser sig ha gjort

så. Jag noterar dock att det inte framgår av myndighetens dokumentation att AA fått något besked om att avgörandet försenats och vad detta berott på utan att hon enbart upplysts om att beslut ännu inte fattats och att starten för anställningen därför behövt skjutas upp. Den information hon fått har dessutom inte lämnats på Arbetsförmedlingens initiativ utan endast efter att AA kontaktat myndigheten.

Utöver detta framgår det att AA vid flera tillfällen varit i kontakt med Arbetsförmedlingen och ställt frågor om ärendet utan att ha fått svar på dessa. Det ingår naturligtvis i serviceskyldigheten att besvara frågor från enskilda, och Arbetsförmedlingen har brustit i detta genom att inte svara på AA:s frågor.

Dokumentation

Enligt 27 § FL ska en myndighet som får uppgifter på något annat sätt än genom en handling 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.

Att dokumentationsskyldigheten uppfylls är en förutsättning för att det ska finnas ett fullgott beslutsunderlag. Det är vidare en av förutsättningarna för insyn i och kontroll av verksamheten och har betydelse vid en eventuell överprövning. En god dokumentation i ett ärende underlättar överblicken av handläggningen av ärendet. Dokumentationen är också en förutsättning för att den som berörs av ärendet och andra, t.ex. domstolar och JO, ska kunna följa ärendets gång (se bl.a. JO 2014/15 s. 330 och JO:s beslut den 19 april 2018, dnr 458-2017).

Vid granskningen av ärendet om lönebidrag har det varit svårt att få en fullständig överblick av ärendets gång. Arbetsförmedlingens dokumentation har förts separat för AA och den potentiella arbetsgivaren, och utan tillgång till båda akterna går det inte att få en samlad bild över vilka åtgärder som har vidtagits.

Det verkar även som om vissa av de handläggningsåtgärder som Arbetsförmedlingen återger i sitt remissvar varken dokumenterats eller ägt rum vid de tidpunkter som påstås. Det är exempelvis oklart om något möte hölls med den potentiella arbetsgivaren den 4 september 2020 eftersom någon sådan händelse inte finns dokumenterad i daganteckningarna. Av både AA:s och arbetsgivarens akter framgår dock att ett möte genomfördes med arbetsgivaren den 15 juli 2020, och alltså innan ärendet om lönebidrag hade inletts. Eftersom mötet dokumenterades i AA:s akt först den 4 september 2020 är det tänkbart att Arbetsförmedlingen egentligen refererar till detta möte. Det inträffade visar på att en risk med att händelser dokumenteras långt i efterhand är att det inte går att klarlägga vilka åtgärder som faktiskt vidtagits och när så skett. Den dokumentation som gjorts i ärendet är inte acceptabel.

Avslutning

Sammanfattningsvis anser jag att det finns så stora brister i Arbetsförmedlingens handläggning av ärendet om lönebidrag att dessa sammantaget leder till allvarlig kritik från min sida. Jag förutsätter att myndigheten vidtar de åtgärder som krävs för att något liknande inte ska inträffa igen.

Övrigt

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

Ärendet avslutas.