

BESLUT

Datum
2025-03-31

Dnr
6955-2024

Sid
1 (4)

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

Arbetsförmedlingen kritiseras för bristande utformning och motivering av ett beslut om avregistrering

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 klagörande motivering. Arbetsförmedlingen kritiseras 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 klagörande 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.

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 obehövt. 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 avslutas.

Beslutet har fattats av JO Thomas Norling. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Seniora rättssakkunniga Sara Uhrbom har föredragit ärendet och byråchefen Anneli Svensson har deltagit i beredningen.