

Justitieombudsmannen  
Thomas Norling

## Arbetsförmedlingen får mycket allvarlig kritik för myndighetens arbetssätt att i vissa ärendetyper ta fram två olika versioner av samma beslut

**Beslutet i korthet:** Vid en inspektion av Arbetsförmedlingen i maj 2025 framkom att myndighetens beslut i flera ärendetyper finns i två olika versioner; en version som skickas till den enskilde och en intern version. JO beslutade mot den bakgrunden att i ett särskilt ärende göra en fördjupad granskning av Arbetsförmedlingens arbetssätt med flera beslutsversioner. Granskningen har riktat in sig på handläggningen i två av myndighetens systemstöd och de situationer där flera beslutsversioner förekommer i samma ärende. JO konstaterar att arbetssättet har lett till att myndigheten har åsidosatt ett flertal grundläggande förvaltningsrättsliga krav. Flera av de identifierade bristerna är allvarliga från rättssäkerhetssynpunkt och riskerar att påtagligt skada allmänhetens förtroende för Arbetsförmedlingen.

I beslutet uttalar JO bl.a. att arbetssättet leder till betydande oklarheter angående vilken handling som utgör beslutsdokumentet och att de brister som framkommit är helt oacceptabla.

JO gör också vissa kritiska uttalanden om att Arbetsförmedlingen över tid visat en bristande förmåga att bidra till JO:s granskningar av myndigheten, bl.a. genom att lämna in missvisande underlag till JO. Myndigheten har även brustit i att fullgöra sin grundlagsreglerade skyldighet att lämna de upplysningar och yttranden som en ombudsman begär.

JO anser att Arbetsförmedlingen sammantaget förtjänar mycket allvarlig kritik för det som har kommit fram i ärendet.

JO skickar en kopia av beslutet till regeringen för kännedom.

### Initiativet

JO genomförde den 14 och 15 maj 2025 en inspektion av Arbetsförmedlingen (se JO:s protokoll den 2 juli 2025, dnr 3691-2025). I samband med granskningen framkom att myndighetens beslut i flera ärendetyper finns i två olika versioner; en version som skickas till den enskilde och en intern version. JO hämtade inom ramen för inspektionsärendet in exemplar av beslut inom olika ärende- och beslutstyper för att förstå hur versionerna skiljer sig åt.

Arbets sättet väckte ett antal frågor och jag fann därför anledning att i ett särskilt ärende göra en fördjupad granskning av Arbetsförmedlingens arbetssätt med flera beslutsversioner.

Arbetsförmedlingen arbetar med flera olika systemstöd, bl.a. AIS (Arbetsförmedlingens informationssystem) och BÄR (Besluts- och ärendehanteringssystem). AIS är ett äldre system som på sikt kommer att avvecklas. BÄR är ett nyare system dit fler funktioner och ärendetyper successivt flyttas. Det här ärendet riktar in sig på handläggningen i dessa två systemstöd och de situationer där flera beslutsversioner förekommer i samma ärende.

### Utredning

JO begärde att Arbetsförmedlingen utförligt skulle redogöra för sitt arbetssätt med flera beslutsversioner och besvara vissa frågor om detta. Efter att Arbetsförmedlingen hade gett in ett yttrande uppmanades myndigheten att komplettera och förtydliga yttrandet i vissa delar.

I yttrandena redogjorde Arbetsförmedlingen för sin hantering och uppgav bl.a. att det i viss utsträckning förekommer flera versioner av samma beslut i myndighetens verksamhet. Det gäller bl.a. samtliga beslut som fattas i systemstödet AIS, men det förekommer även i viss mån beträffande beslut som fattas i systemstödet BÄR. Arbetssättet har tillämpats i vart fall sedan strax före år 2000.

I AIS förekommer beslut i två versioner; en intern version som registreras i systemstödet och en version som expedieras till den enskilde. Det arbetssättet används t.ex. vid beslut om anställningsstöd samt anvisningar, utskrivningar och återkallelser avseende arbetsmarknadspolitiska program. De skillnader som kan finnas mellan beslutsversionerna gäller bl.a. information om villkor och ersättningar, adressuppgifter och uppgifter om tillämpade bestämmelser.

Systemstödet BÄR är uppbyggt så att det endast ska finnas en beslutsversion. Men i en ärendetyp som avser omprövning av pågående nystartsjobb innehåller den version som systemstödet genererar sådana brister att ytterligare ett beslut behöver upprättas manuellt. Båda beslutsversionerna registreras och expedieras till den enskilde. Det som skiljer dem åt är bl.a. beslutsmeningen, hänvisningar till författningsbestämmelser och adressuppgifter. Exempelvis anges i den ena versionen att Arbetsförmedlingen beslutar om ett nytt slutdatum medan det i den andra anges att myndigheten har beslutat att arbetsgivaren i fråga inte längre får nystartsjobb. Dessutom framgår inte alltid den fullständiga beslutsmotiveringen i den systemstöds genererade versionen.

Vad gäller besluten i AIS om anställningsstöd har, enligt Arbetsförmedlingen, avsikten med arbetssättet varit att av integritetsskäl utelämna vissa uppgifter om den arbetssökande i den beslutsversion som expedieras till arbetsgivaren. Dessa integritetsskyddsaspekter bör enligt myndigheten dock kunna hanteras på annat sätt än genom två beslutsversioner. I övrigt finns det inte något uttalat syfte med

att ha två versioner av samma beslut. Avseende AIS har arbetssättet sin grund i hur systemstödet är uppbyggt.

Arbetsförmedlingen planerar för en utveckling av systemstödet AIS under 2026 för att förbättra besluten. Arbetsförmedlingen arbetar också med att flytta över ärendetyper från AIS till BÄR, vilket allteftersom kommer att minska förekomsten av flera beslutsversioner inom myndigheten. Myndigheten kan dock inte ange någon tidpunkt då arbetssättet kommer att upphöra. Myndigheten avser emellertid att omgående säkerställa att det är den expedierade versionen av ett beslut som prövas vid en begäran om utlämnande och som ges in till JO. Arbetsförmedlingen kommer därutöver snarast möjligt att frångå arbetssättet med flera beslutsversioner där det förekommer i BÄR.

## **Bedömning**

### **Inledning**

Som jag uttalade i protokollet från inspektionen våren 2025 (se dnr 3691-2025) väcker Arbetsförmedlingens arbetssätt med flera beslutsversioner ett antal frågor. Det gäller bl.a. arbetssättets förenlighet med tryckfrihetsförordningen, TF, och förvaltningslagen (2017:900), FL. I det här beslutet har jag valt att fokusera på ett antal olika aspekter och utifrån dessa göra uttalanden om brister och oklarheter som kan uppkomma när en myndighet tar fram flera olika versioner av samma beslut.

Jag noterar att Arbetsförmedlingen på ett ställe i det första yttrandet anger att det beslut angående omprövning av pågående nystartsjobb som upprättas manuellt ersätter det systemstödsgenererade beslutet. Det är inte helt tydlig om Arbetsförmedlingen med detta menar att det egentligen är två olika beslut som fattas i den här ärendetypen, i stället för två versioner av samma beslut. Utifrån den faktiska hanteringen som myndigheten har beskrivit framstår det dock som att det är fråga om ett och samma beslut och jag utgår därför från det i mina uttalanden. Jag vill ändå rent allmänt framhålla att om en myndighet vill ändra beslut som har fattats måste den bedöma om det är möjligt och med vilket rättsligt stöd det i så fall kan ske. Det måste också framgå av ett ändringsbeslut att det är fråga om just en ändring av ett tidigare beslut (se t.ex. JO:s beslut den 27 januari 2025, dnr 8926-2023).

### **Vilken handling utgör beslutsdokumentet?**

Av de beslutshandlingar som hämtades in i samband med inspektionen våren 2025 gick det inte att utläsa vilken beslutsversion som utgjorde själva beslutsdokumentet.

JO har tidigare, i situationer då handlingar har upprättats vid olika tidpunkter, uttalat att frågan om vad som utgör beslutsdokument i ett ärende och när beslutstidpunkten infaller har avgörande betydelse för myndighetens skyldighet att lämna ut uppgifter om beslutet och för möjligheten att ändra beslutet. En utgångspunkt för den bedömningen är tidpunkten då ett beslutsdokument blir

allmän handling. (Se JO 2012/13 s. 367, dnr 6733-2010, och JO 2017/18 s. 322, dnr 2927-2016.)

En handling är allmän, om den förvaras hos en myndighet och är att anse som inkommen till eller upprättad hos en myndighet (se 2 kap. 4 § TF). En handling anses som huvudregel ha upprättats hos en myndighet, när den har expedierats. En handling som tillhör ett ärende, men som inte har expedierats, anses upprättad när det ärende som den hänför sig till har slutbehandlats hos myndigheten (se 2 kap. 10 § första stycket TF). Avgörande för när ett ärende har slutbehandlats är tidpunkten då myndigheten skiljer ärendet från sig, i regel genom att fatta ett slutligt beslut (se HFD 2025 ref. 12).

Journaler anses dock ha upprättats när de har färdigställts för anteckning eller införing (se 2 kap. 10 § andra stycket TF). De daganteckningar som Arbetsförmedlingen tar fram avseende enskilda måste, enligt min mening, ses som en journal. Om Arbetsförmedlingen i en sådan anteckning inte bara anger att ett beslut har fattats utan även återger vad beslutet innebär, är den anteckningen att betrakta som ett beslutsdokument och blir därmed allmän handling omedelbart när anteckningen har skrivits in (se JO 2017/18 s. 322).

Olika typer av handlingar blir alltså allmänna vid olika tidpunkter. När det gäller beslut utgörs beslutsdokumentet av den handling som först får status som allmän handling. Frågan är då vilken av Arbetsförmedlingens beslutsversioner som blir allmän handling först i de situationer där flera versioner förekommer. Arbetsförmedlingen har inte angett något om huruvida daganteckningar skulle kunna innehålla sådan information att de blir att betrakta som beslutsdokument i de situationer som är aktuella här. Jag utgår därför från att bedömningen huvudsakligen står mellan de två beslutsversioner som tas fram i AIS respektive BÄR.

Vad gäller de beslut som förekommer i två versioner i systemstödet BÄR expedieras båda till de enskilda och blir då allmänna handlingar genom expedieringen. Arbetsförmedlingen uppger att den version av ett beslut som automatiskt tas fram av systemstödet expedieras först. Därefter expedieras den manuellt framtagna versionen. Arbetsförmedlingens uppfattning är därför att den handling som har tagits fram manuellt utgör beslutsdokumentet eftersom den beslutsversionen innehåller den fullständiga beslutsmotiveringen och relevanta regelhänvisningar. Enligt vad som redovisats ovan anser jag, till skillnad från Arbetsförmedlingens synsätt, att det är den först expedierade handlingen som blir beslutsdokument, i det här fallet den version som automatiskt har tagits fram av systemstödet. Vilket dokument som innehåller mest relevant beslutsmotivering och information är därför ovidkommande för bedömningen av vad som utgör beslutsdokumentet.

Avseende besluten i systemstödet AIS uppfattar jag det som att båda beslutsversionerna tas fram samtidigt. Endast en av dem expedieras till den enskilde och Arbetsförmedlingen anser för sin del att den beslutsversionen

utgör beslutsdokumentet. Så kan det vara. Jag kan dock konstatera att det inte är självklart att det expedierade dokumentet alltid får status som allmän handling först. Ett beslut i ett ärende som slutbehandlas genom det aktuella beslutet kan i förekommande fall bli allmän dessförinnan.

Det är tydligt att Arbetsförmedlingens arbetssätt leder till betydande oklarheter angående vilken handling som utgör beslutsdokument och myndigheten tycks inte själv vara på det klara med hur den bedömningen ska göras. Även om handlingarna i många fall tas fram vid samma tidpunkt och oftast innehåller samma utgång och motivering, kan ordningen med flera beslutsversioner medföra att otydligheter uppkommer, t.ex. när ett beslut ska omprövas, vid ett överklagande eller, som i det här ärendet, när handläggningen är föremål för tillsyn. Särskilda problem uppstår naturligtvis i de fall då beslutsmeningen skiljer sig åt mellan beslutsversionerna eller då den fullständiga beslutsmotiveringen enbart framgår av den ena versionen, såsom i besluten om omprövning av pågående nystartsjobb. Det får inte finnas några tveksamheter om vad Arbetsförmedlingen har beslutat i ett visst ärende eller om vad som utgör beslutsdokumentet i det enskilda ärendet. De brister som har framkommit är helt oacceptabla. Från ett rättssäkerhetsperspektiv ser jag med mycket stort allvar på den ordning som under en lång tid gällt på Arbetsförmedlingen i den här delen. Jag anser inte att ett arbetssätt som tillåter flera versioner av samma beslut är kännetecknande för en god förvaltning.

### Registrering av handlingar

Allmänna handlingar ska som huvudregel registreras så snart de har kommit in till eller upprättats hos en myndighet (se 5 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen [2009:400], OSL). Arbetsförmedlingen är undantagen från registreringskyldigheten när det gäller handlingar i ärenden som rör enskilda arbetssökande (se 5 kap. 3 § OSL och 2 § offentlighets- och sekretessförordningen [2009:641]). Allmänna handlingar i arbetsförmedlingsärenden måste dock hållas ordnade på ett sådant sätt att det utan svårighet kan fastställas om de har kommit in till eller upprättats av myndigheten (se JO 2014/15 s. 330, dnr 3972-2012).

Enligt Arbetsförmedlingen registreras beslut oavsett om de har fattats i AIS eller BÄR. Jag utgår därför från detta i min bedömning, oaktat det undantag från registreringskyldigheten som myndigheten i vissa fall har. Avseende de ärenden som handläggs i AIS uppger Arbetsförmedlingen, att det är den beslutsversion som inte expedieras till den enskilde som registreras. Den version som expedieras registreras däremot inte.

En handling som har expedierats blir genom expedieringen allmän och behöver därmed i regel registreras. Det utgör därför en brist att Arbetsförmedlingen inte registrerar den expedierade beslutsversion som tagits fram i AIS och att denna, enligt vad Arbetsförmedlingen själv uppger, inte heller enkelt kan tas fram. Jag

noterar även att detta innebär att den beslutsversion som Arbetsförmedlingen själv bedömer vara beslutsdokumentet alltså inte registreras.

#### Utlämnande av allmänna handlingar

Var och en har rätt att ta del av en handling som förvaras hos en myndighet om den är inkommen till myndigheten eller upprättad där, förutsatt att den inte omfattas av sekretess (se 2 kap. 1–4 §§ TF).

Den som begär ut en allmän handling som får lämnas ut ska genast eller så snart det är möjligt och utan avgift få ta del av handlingen på stället. Den som önskar ta del av en allmän handling har även rätt att mot en fastställd avgift få en kopia av den. En sådan begäran ska behandlas skyndsamt (se 2 kap. 15 och 16 §§ TF).

En myndighet är skyldig att i en inte obetydlig utsträckning bistå den enskilde genom att med hjälp av sina register leta fram sådana handlingar som begärs. När flera olika handlingar kan komma att träffas av en begäran om utlämnande behöver myndigheten tydligt informera om vilka handlingar som finns hos myndigheten. Det gäller inte minst när det finns flera olika versioner av en handling.

Arbetsförmedlingen uppger att myndigheten vid en begäran om att få ta del av allmänna handlingar lämnar ut den beslutsversion i AIS som har registrerats. Det är alltså fråga om den beslutsversion som inte har expedierats till parten. Avseende beslut i BÅR lämnas den manuellt framtagna beslutsversionen ut. Jag noterar att Arbetsförmedlingen inte lämnar någon information till enskilda om att flera beslutsversioner finns, utan väljer att efter eget skön lämna ut en av handlingarna. Givet det som redovisats utgör den handling som lämnas ut sannolikt inte alltid beslutsdokumentet. Vad gäller ärendena i AIS utgör den handling som lämnas ut inte heller den handling som Arbetsförmedlingen själv bedömt vara beslutsdokumentet. Det framstår därför som ytterst tveksamt om myndigheten verkligen lämnar ut de handlingar som efterfrågas. Oavsett hur det förhåller sig med det är det mycket bekymmersamt att de som begär att få ta del av allmänna handlingar inte får information om att handlingarna kan finnas i olika versioner hos myndigheten. Jag anser inte Arbetsförmedlingens hantering ligger i linje med bestämmelserna i tryckfrihetsförordningen.

#### Handlingars beständighet

Enligt Arbetsförmedlingen kan uppgifter i fattade beslut ändras i efterhand i samband med att besluten skrivs ut. Det handlar bl.a. om att dispositionen kan se annorlunda ut och att uppgift om den enskildes folkbokföringsadress kan ha ändrats. Dessutom läggs vissa uppgifter till, såsom utskriftsdatum och vilken handläggare som har skrivit ut handlingen. I vissa beslut kan adressuppgifterna, enligt Arbetsförmedlingen, vara avgörande för beslutets utgång och för den som läser beslutet kan det därmed framstå som vilseledande när dessa uppgifter har ändrats.

Ett beslut måste vara beständigt efter att det har expedierats eller på annat sätt har blivit en upprättad allmän handling. Uppgifter i beslutet ska därefter inte ändras i efterhand om det inte är fråga om en formell rättelse av beslutet (se JO 2020/21 s. 570, dnr 7177-2018, och JO:s beslut den 12 december 2023, dnr 1433-2023). Det är helt oacceptabelt att allmänna handlingar kan ändras på det sätt som sker hos Arbetsförmedlingen. Att beslutets utgång eller motivering inte ändras är därvid ovidkommande. Det är också oroväckande att myndigheten i samband med JO:s första begäran om ett yttrande inte tycks ha insett att ordningen är problematisk. Först efter att JO uttryckligen uppmanade Arbetsförmedlingen att utveckla sin syn på detta ur ett rättsligt perspektiv uppgav Arbetsförmedlingen att arbetssättet inte var förenligt med gällande rätt. Bristerna i den här delen är mycket bekymmersamma.

### Krav i förvaltningslagen

I förvaltningslagen finns flera bestämmelser som gäller för myndigheters beslut. Enligt 31 § FL ska det för varje skriftligt beslut finnas en handling som bl.a. visar vad beslutet innehåller och vem eller vilka som har fattat beslutet. Av 33 § FL framgår att en myndighet som meddelar ett beslut i ett ärende så snart som möjligt ska underrätta den som är part om det fullständiga innehållet i beslutet, om det inte är uppenbart obehövt.

Jag kan konstatera att Arbetsförmedlingens arbetssätt med flera beslutsversioner till viss del kommer i konflikt med bestämmelserna i 31 § FL eftersom dessa förutsätter att det endast finns en handling, inte flera, som utgör själva beslutet. Arbetsförmedlingen har dessutom uppgett att enskilda i vissa fall inte underrättas om det fullständiga innehållet i ett beslut. Arbetssättet leder alltså till att flera av de krav som förvaltningslagen ställer ifråga om myndigheters beslut inte efterlevs. Det ser jag med stort allvar på.

### Underlag till JO

#### *Handlingar som ges in till JO*

För att kunna fullgöra sitt tillsynsuppdrag måste JO garanteras tillgång till ett korrekt beslutsunderlag. I 13 kap. 6 § regeringsformen, RF, finns därför en bestämmelse som bl.a. innebär att JO har rätt att få tillgång till myndigheters handlingar. Konstitutionsutskottet har uttalat att det är av stor vikt att den grundlagsfästa skyldigheten att biträda JO i utredningsarbetet alltigenom efterlevs (se bet. 2023/24:KU11 s.18). JO måste kunna lita på att de handlingar som ges in av en myndighet är korrekta och fullständiga. Det får inte förekomma att JO ges fel uppfattning om vilka handlingar som finns hos en myndighet och som kan vara relevanta vid den granskning som JO utför.

Fokus för JO:s granskning är enskildas rättigheter och skyldigheter i förhållande till det allmänna. För att kunna fullgöra sina uppgifter behöver JO få veta vilken information och vilka handlingar som har lämnats till de enskilda. När en myndighet i stället ger in interna handlingar som inte är identiska med de som har skickats till de enskilda, och det dessutom sker utan att myndigheten anger

att så är fallet, blir underlaget för JO:s bedömning helt missvisande. Det är något som inte kan accepteras.

Arbetsförmedlingen uppger att när JO har begärt att få ta del av handlingar inom ramen för sin tillsyn så har myndigheten gett in den beslutsversion som har registrerats i systemstödet. Jag konstaterar att avseende ärenden som handläggs i systemstödet AIS är detta den version som inte expedieras till den enskilde och som myndigheten själv inte anser utgör beslutsdokumentet. Det är minst sagt anmärkningsvärt.

Ett tydligt exempel på hur detta missvisande underlag kan påverka JO:s tillsyn negativt är att jag vid flera tillfällen har granskat och uttalat mig om den information om ersättning som lämnas till enskilda vid anvisningar till arbetsmarknadspolitiska program (se t.ex. JO:s protokoll den 17 juni 2024, dnr 1979-2024). Uttalandena har baserats på Arbetsförmedlingens interna beslutsversion som, vilket numera har framkommit, inte innehåller samma information i den delen som den version som skickas till de enskilda. Detta har alltså lett till potentiellt missvisande uttalanden från JO. Det är vidare anmärkningsvärt att Arbetsförmedlingen inte på något sätt har uppmärksammat JO på dessa förhållanden tidigare, trots att det utifrån innehållet måste ha varit tydligt för myndigheten att uttalandena har baserats på de interna beslutsversionerna.

Jag ser mycket allvarligt på att Arbetsförmedlingen har lämnat in missvisande underlag till JO och att detta har försvårat min nu mångåriga tillsyn av myndigheten. Jag ställer mig också frågande till om det inom Arbetsförmedlingen verkligen finns tillräcklig kunskap om och förståelse för den grundlagsreglerade skyldighet myndigheten har att biträda JO i utredningsarbetet.

#### *Arbetsförmedlingens yttranden till JO i detta ärende*

För att JO ska få ett korrekt och fullständigt beslutsunderlag är myndigheter enligt 13 kap. 6 § RF även skyldiga att lämna de upplysningar och yttranden som en ombudsman begär. Den granskade myndigheten ska utföra en egen utredning och göra det som är möjligt för att klarlägga de sakförhållanden som är aktuella. Om JO har ställt frågor ska dessa självfallet besvaras på ett noggrant och uttömmande sätt. Grundlagsbestämmelsen innebär en skyldighet för myndigheter att sanningsenligt och utan att dölja något uppge alla sakförhållanden (se JO 2024 s. 449, dnr 5614-2023).

Jag konstaterar att Arbetsförmedlingens första yttrande till JO inte var fullständigt. Myndigheten redogjorde inte för samtliga ärende- och beslutstyper där arbetssättet med flera beslutsversioner förekommer och underlät dessutom att på något sätt besvara frågor om huruvida arbetssättet skulle fortsätta i systemstödet BÄR. Yttrandet hade därför inte utformats med tillräcklig omsorg och noggrannhet. Jag ser särskilt allvarligt på att Arbetsförmedlingen har gett JO en felaktig bild av arbetssättets omfattning och förekomst, vilket har

försvårat min granskning och igen riskerat att leda till missvisande uttalanden. Min bedömning är att Arbetsförmedlingen inte har uppfyllt sin grundlagsreglerade skyldighet genom det första yttrandet.

#### Arbetsförmedlingens systemstöd

Min granskning visar att arbetssättet med flera beslutsversioner förekommer i två av Arbetsförmedlingens systemstöd; AIS och BÄR. Enligt Arbetsförmedlingen har arbetssättet främst sin grund i hur systemstödet AIS är uppbyggt. Anledningen till att det förekommer flera versioner även i BÄR är att den beslutsversion som genereras automatiskt av systemstödet innehåller brister. Det aktuella arbetssättet har alltså inte något berättigat syfte i sig självt, utan det har i stället tillkommit som en följd av hur systemstöden är utformade.

Arbetsförmedlingen har tidigare fått upprepad kritik för brister som har uppkommit till följd av utformningen av myndighetens systemstöd. Det har då främst handlat om bristande beslutsmotiveringar (se t.ex. JO:s protokoll den 17 juni 2021, dnr 1690-2021, JO:s beslut den 31 mars 2025, dnr 6955-2024 och JO:s beslut den 21 april 2026, dnr 5815-2025). Det finns även pågående ärenden hos JO där Arbetsförmedlingen i sina yttranden har uppgett att begränsningar i systemstöden har bidragit till att olika brister har uppstått (se t.ex. JO:s ärende med dnr 8294-2025 och 10045-2025). Dessutom har jag kritiserat myndigheten för liknande brister i ytterligare ett beslut i dag (se dnr 5533-2025). Jag har i mina tidigare beslut uttalat att det är allvarligt att Arbetsförmedlingen har systemstöd som innebär att de anställda inte kan utföra sina arbetsuppgifter i enlighet med förvaltningslagens bestämmelser.

Utredningen i detta ärende tillsammans med omständigheter som har framkommit i andra ärenden ger en oroväckande bild av att utformningen av systemstöden styr Arbetsförmedlingens arbetssätt, i stället för att arbetssätten och de förvaltningsrättsliga lagkrav som finns ligger till grund för hur systemstöden utformas. En liknande slutsats har även Statskontoret tidigare dragit (se Statskontorets rapport 2025:2, Gör jobbet! En mer effektiv användning av Arbetsförmedlingens förvaltningsmedel, s. 104). Utformningen av systemstöden leder till att det uppkommer genomgripande brister och svårigheter att uppfylla grundläggande förvaltningsrättsliga krav inom flera områden. Detta är mycket bekymmersamt. Jag ser särskilt allvarligt på att sådana brister även finns i det nya systemstödet BÄR.

#### Avslutande synpunkter

Arbetsförmedlingens arbetssätt med flera beslutsversioner har lett till att myndigheten har åsidosatt ett flertal grundläggande förvaltningsrättsliga krav. Flera av de identifierande bristerna är allvarliga från rättssäkerhetssynpunkt och riskerar att påtagligt skada allmänhetens förtroende för myndigheten. Arbetssättet har även försvårat min tillsyn, vilket jag ser mycket allvarligt på. Myndigheten har tillämpat arbetssättet under en mycket lång tid, åtminstone under 25 år, och det har gällt flera systemstöd och ärendetyper, bl.a. i samtliga

beslut som fattats i systemstödet AIS. Bristerna framstår som mycket utbredda. Arbetsförmedlingen förtjänar sammantaget mycket allvarlig kritik för det som har kommit fram i ärendet.

Arbetsförmedlingen uppger att myndigheten planerar att utveckla systemstödet AIS under 2026 för att förbättra besluten. Myndigheten har dock inte angett något närmare om vad detta innebär. Förekomsten av flera beslutsversioner kommer, enligt Arbetsförmedlingen, främst att minska genom att ärendetyper allteftersom flyttas över till systemstödet BÄR. Någon närmare tidpunkt för när arbetssättet kommer att upphöra har myndigheten dock inte kunnat ange. Avseende systemstödet BÄR har Arbetsförmedlingen, efter att jag begärde ett förnyat yttrande och då på uttrycklig fråga från mig, uppgett att myndigheten planerar att åtgärda detta före utgången av januari 2026. Jag utgår från att så har skett och att myndigheten skyndsamt vidtar de övriga åtgärder som krävs för att säkerställa att inte något av de systemstöd som används i handläggningen hindrar eller försvårar möjligheten att uppfylla de förvaltningsrättsliga kraven.

Jag finner även anledning att skicka en kopia av detta beslut till regeringen för kännedom.

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.