

BESLUT

Datum
2026-08-12

Dnr
9029-2025

Sid
1 (5)

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

Arbetsförmedlingen får allvarlig kritik bl.a. för att i strid med kraven på saklighet, service och tillgänglighet ha uppmanat en enskild att upphöra med att skicka e-post till myndigheten

Beslutet i korthet: En man som hade varit inskriven som arbetssökande vid Arbetsförmedlingen uppmanades i ett brev från ett av myndighetens lokalkontor att sluta med sina många e-postmeddelanden till myndigheten och "namngivna arbetsförmedlare". I brevet angavs vidare att meddelandena utgjorde trakasserier av tjänstemän vid myndigheten. JO konstaterar att det aldrig är acceptabelt för en myndighet att uppmana en enskild att upphöra med att kontakta densamma. Myndigheter är skyldiga att vara tillgängliga för kontakter och tillhandahålla enskilda en godtagbar nivå av service. Oavsett om kontaktförsöken är många kan en myndighet aldrig åsidosätta sina lagstadgade skyldigheter. JO uttalar att Arbetsförmedlingen genom brevet har agerat i strid med såväl regeringsformens krav på att en myndighet ska iakttä saklighet som förvaltningslagens krav på service och tillgänglighet.

JO anser därutöver att ett flertal brister förekommit i samband med ett beslut om att avregistrera mannen som arbetssökande. Myndigheten dröjde dessutom mer än ett halvår med att påbörja hanteringen av hans begäran om att få ta del av allmänna handlingar, vilket JO konstaterar är oacceptabelt.

Arbetsförmedlingen får sammantaget allvarlig kritik för hanteringen av mannens ärenden.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Arbetsförmedlingen och framförde bl.a. följande. Den 25 april 2025 begärde han att få ta del av myndighetens samtliga handlingar avseende honom själv för en viss tidsperiod. Orsaken till begäran var att Arbetsförmedlingen hade avregistrerat honom som arbetssökande. Det beslutet hade motiverats med att han hade meddelat myndigheten att han inte längre ville vara inskriven, vilket han inte gjort. När han gjorde anmälan till JO den 11 augusti 2025 hade han ännu inte fått del av några handlingar och var fortsatt avregistrerad från Arbetsförmedlingen.

Tillsammans med anmälan till JO gav AA in sin begäran om att få ta del av allmänna handlingar och ett meddelande om avregistrering från Arbetsförmedlingen.

Utredning

JO begärde att Arbetsförmedlingen skulle yttra sig över det som framfördes i anmälan angående utlämnande av allmänna handlingar.

I yttrandet redogjorde Arbetsförmedlingen för hanteringen av AA:s begäran om att få ta del av allmänna handlingar och angav bl.a. att myndigheten påbörjat arbetet med utlämnandet först den 14 november 2025, vilket är en brist i förhållande till kravet på skyndsam handläggning. Myndigheten redogjorde även för handläggningen i samband med beslutet om att avregistrera AA som arbetssökande och konstaterade att ett flertal brister hade förekommit. Det lokala kontoret skickade även ett brev till AA med en uppmaning om att upphöra med att kontakta myndigheten, vilket inte är förenligt med kravet på att myndigheten ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda.

AA kommenterade yttrandet.

Bedömning

Hanteringen av AA:s begäran om att ta del av allmänna handlingar

Grundläggande regler om allmänna handlingars offentlighet finns i 2 kap. tryckfrihetsförordningen, TF. Enligt dessa bestämmelser har var och en 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 (se 2 kap. 15 § TF). Den som önskar ta del av en allmän handling har även rätt att mot en fastställd avgift få en avskrift eller kopia av handlingen till den del handlingen får lämnas ut (se 2 kap. 16 § TF.)

En begäran om att få ta del av en allmän handling eller få en kopia av en sådan ska behandlas skyndsamt. JO har i ett flertal beslut uttalat att besked i en utlämnandefråga normalt bör lämnas samma dag som begäran har gjorts. Någon eller några dagars fördröjning kan dock godtas om det är nödvändigt för att ta ställning till om handlingarna får lämnas ut. Om framställningen avser eller kräver genomgång av ett omfattande material kan det vara ofrånkomligt med ett visst ytterligare dröjsmål. (Se t.ex. JO 2015/16 s. 665, dnr 6276-2012 m.fl.)

Av utredningen framgår att AA skickade ett e-postmeddelande till Arbetsförmedlingens huvudregistratur den 25 april 2025 med rubriken ”Begäran om att få ta del av allmän handling”. AA begärde att få ta del av samtliga handlingar inklusive journalanteckningar om honom själv för en viss tidsperiod. Begäran vidarebefordrades samma dag till ett lokalkontor, som inte

vidtog någon åtgärd med anledning av begäran. Enligt Arbetsförmedlingen påbörjades arbetet med utlämnandet först den 14 november 2025.

Arbetsförmedlingen dröjde alltså i över ett halvår med att påbörja hanteringen av AA:s begäran. Det är naturligtvis oacceptabelt och inte förenligt med kravet på skyndsamhet i tryckfrihetsförordningen. Jag kan därtill konstatera att hanteringen påbörjades först närmare två månader efter det att JO begärt ett yttrande över anmälan. Det inträffade är mycket anmärkningsvärt och tyder på en brist på grundläggande kunskaper om rätten för enskilda att få ta del av allmänna handlingar.

AA har i en skrivelse till JO meddelat att han först den 7 maj 2026 fått ta del av några av de handlingar som omfattades av hans begäran, alltså över ett år efter det att begäran framställdes. Det vore knappast acceptabelt om så skulle vara fallet. Jag ser med stort allvar på Arbetsförmedlingens bristfälliga hantering av AA:s begäran.

Beslutet om att avregistrera AA från Arbetsförmedlingen

Ett beslut som kan antas påverka någons situation på ett inte obetydligt sätt ska 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. För varje skriftligt beslut ska det finnas en handling som visar vem eller vilka som har fattat beslutet (se 31 och 32 §§ förvaltningslagen [2017:900], FL).

Den 26 februari 2025 skickade Arbetsförmedlingen ett meddelande till AA om att myndigheten övervägde att avregistrera honom från Arbetsförmedlingen. AA gavs tillfälle att lämna synpunkter på övervägandet senast den 14 mars 2025. I anledning av meddelandet kontaktade AA myndigheten vid två tillfällen och uppgav att han önskade förbli inskriven. Arbetsförmedlingen beslutade den 12 mars 2025 att avregistrera AA som arbetssökande. Under rubriken ”Bakgrund” angavs att AA meddelat att han inte längre ville vara inskriven.

Jag kan, i likhet med Arbetsförmedlingen, konstatera att ett flertal brister förekommit i samband med beslutet om att avregistrera AA som arbetssökande. Den mest uppenbara är att beslutet motiverades med att AA skulle ha meddelat att han inte ville kvarstå som inskriven, trots att han alltså vid två tillfällen lämnat besked om motsatsen. Beslutet fattades därtill under tid då AA fortfarande hade möjlighet att ta ställning till myndighetens övervägande. Vad gäller själva utformningen av beslutet innehöll det inga uppgifter om vilka föreskrifter som hade tillämpats. Det undertecknades av den handläggare som var registrerad som ansvarig för AA:s ärende, trots att handläggaren inte varit involverad i beslutet. Att namnet på handläggaren ändå stod med beror enligt myndigheten på begränsningar i systemstödet AIS. Såväl beslutet som hanteringen i samband med detta visar prov på en typ av slarv och ovarsamhet som inte får förekomma vid en myndighet. Under senare år har jag vid

upprepade tillfällen haft anledning att kritisera Arbetsförmedlingen för bristande beslutsmotiveringar och brister i myndighetens system (se bl.a. JO 2025 s. 29, dnr 6955-2024). Det är mycket otillfredsställande att se att den här typen av problem trots det kvarstår hos myndigheten.

Efter att AA hade ifrågasatt beslutet svarade lokalkontoret att det inte framgick varför myndigheten hade fattat beslutet eller när AA skulle ha begärt att bli utskriven. I det läget borde Arbetsförmedlingen, precis som myndigheten har konstaterat i sitt yttrande, ha utrett om avregistreringen gått rätt till och övervägt om det fanns förutsättningar för att ändra beslutet. Trots detta vidtog myndigheten inte några åtgärder alls i samband med att oklarheterna kring beslutet uppmärksammades. Istället hänvisades AA till att skriva in sig på nytt.

Uppmaningen att AA skulle upphöra med att skicka e-post

Av 1 kap. 9 § regeringsformen följer att myndigheter i sin verksamhet ska beakta allas likhet inför lagen samt iakttä saklighet och opartiskhet (objektivitetsprincipen). Principen kommer också till uttryck 5 § andra stycket FL.

Reglerna om saklighet och opartiskhet överlappar i viss mån varandra. Kravet på saklighet innefattar dock annat och mer än vad kraven på likabehandling och opartiskhet medför, t.ex. vad gäller bemötande, formuleringar och förmåga att hålla sig till den sakfråga som myndigheten vanligen har att avgöra i förhållande till den enskilde. (Se Bull och Sterzel, Regeringsformen – en kommentar [2023 version 5, JUNO], s. 56.)

En myndighet ska vidare 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. Hjälpens 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.

Den 27 maj 2025 skickade ett av Arbetsförmedlingens lokalkontor ett brev till AA. Brevets innehåll finns dokumenterat i en daganteckning som AA har kommit in med till JO. I brevet uppmanades AA att sluta med sina många e-postmeddelanden till myndigheten och ”namngivna arbetsförmedlare”. Vidare angavs att meddelandena utgjorde trakasserier av tjänstemän vid myndigheten.

Det är aldrig acceptabelt för en myndighet att uppmana en enskild att upphöra med att kontakta densamma. Myndigheter är skyldiga att vara tillgängliga för kontakter och tillhandahålla enskilda en godtagbar nivå av service. Oavsett om kontaktförsöken är många kan en myndighet aldrig åsidosätta sina lagstadgade skyldigheter, och jag ser därför med stort allvar på brevet som skickades till AA. Utöver uppmaningen att upphöra med att skicka e-post, innehöll brevet ett påstående om att AA:s meddelanden utgjorde trakasserier av tjänstemän vid myndigheten. Jag förmodar att syftet med skrivningen var att motivera AA att efterkomma uppmaningen. Att påstå att en enskild trakasserar tjänstemän är i

sig olämpligt, och formuleringen får rimligen antas ha orsakat AA obehag. Genom brevet har Arbetsförmedlingen agerat i strid med såväl regeringsformens krav på att en myndighet ska iaktta saklighet som förvaltningslagens krav på service och tillgänglighet.

Avslutande synpunkter och kritik

Jag har ovan funnit ett flertal brister i Arbetsförmedlingens hantering av AA:s ärenden, bl.a. har myndigheten i två fall agerat i strid med grundlag. Det är synnerligen bekymmersamt och Arbetsförmedlingen förtjänar sammantaget allvarlig kritik för det inträffade.

Jag har nyligen, i två olika beslut, kritiserat enskilda arbetsförmedlare vid Arbetsförmedlingen för att ha bemött arbetssökanden på ett sätt som strider mot regeringsformens krav på saklighet (se JO:s beslut den 20 mars 2026, dnr 3276-2025 och JO:s beslut den 8 juni 2026, dnr 8469-2025). Det är tydligt att det finns ett behov inom myndigheten att stärka kunskaperna om vilka krav som ställs på tjänstemän inom den offentliga förvaltningen. Jag förutsätter att Arbetsförmedlingen vidtar de åtgärder som krävs för att åstadkomma detta.

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

Ärendet avslutas.

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

Rättssakkunniga Isabella Bjurling Willis har föredragit ärendet och byråchefen Anneli Svensson har deltagit i beredningen.