

BESLUT

Datum
2026-03-20

Dnr
3276-2025

Sid
1 (3)

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

En arbetsförmedlare vid Arbetsförmedlingen får kritik för att ha bemött en enskild på ett sätt som strider mot kravet på saklighet i 1 kap. 9 § regeringsformen

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA bl.a. på Arbetsförmedlingen och anförde att hennes son BB hade blivit illa bemött av arbetsförmedlaren CC. Hon uppgav bl.a. att CC hade skickat ett e-postmeddelande till BB där han skev att han hade 600 kunder och inte tid att hantera frågor från BB. Meddelandet innehöll även flera frågetecken vilket signalerade irritation snarare än professionellt bemötande. CC har även frågat BB om han arbetade svart.

Till sin anmälan fogade AA det nämnda e-postmeddelandet från CC.

Utredning

JO begärde att Arbetsförmedlingen skulle yttra sig över det som framförts i anmälan gällande bemötandet från CC. I sitt yttrande redogjorde Arbetsförmedlingen för hur kontakterna mellan CC och BB hade sett ut. Arbetsförmedlingen medgav att CC hade uttryckt sig osakligt och på ett sätt som inte är förenligt med den statliga värdegrunden. Myndigheten bedömde även att CC kan ha försvårat BB:s möjligheter att ta till vara sina rättigheter i kontakten med Arbetsförmedlingen.

AA fick tillfälle att kommentera yttrandet.

Bedömning

AA har i sin anmälan till JO klagat på flera myndigheter. Jag har valt att uttala mig om klagomålet mot Arbetsförmedlingen och bemötandet från CC.

Kravet på korrekt bemötande är reglerat i grundlag. Av 1 kap. 9 § regeringsformen följer att myndigheter i sin verksamhet ska beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet. Det anges dessutom i 5 § förvaltningslagen (2017:900), FL, att myndigheter ska vara opartiska och sakliga i sin verksamhet.

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 t.ex. JO 2019/20 s. 457, dnr 1855–2018).

Myndigheters serviceskyldighet framgår av 6 och 7 §§ FL. Av bestämmelserna framgår bl.a. att en myndighet ska 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.

Av utredningen framkommer att BB och CC hade kontakt under mars 2025. De inledde en e-postkorrespondens den 21 mars 2025 i samband med att BB hade frågor om en utbildning som han var intresserad av. Den 24 mars 2025 försökte BB ringa till CC utan att få svar. CC ringde sedan tillbaka två gånger utan att få tag i BB. Han ringde sedan en tredje gång varpå BB svarade. CC har till Arbetsförmedlingen uppgett att han då frågat om BB arbetade svart eftersom han tidigare inte varit anträffbar. Den 24 mars 2025 skickade CC även ett e-postmeddelande till BB. I meddelandet skrev CC bl.a. följande:

Jag har mitt arbete med mina över 600 sökande, så var säkert att jag inte sitter för att vänta bara på ditt samtal.

Jag sade till dig: när jag får mejl, jag ringer tillbaks så fort jag hinner – eller hur?????

Men vad är meningen att ringa, när du är så upptagen att du inte kan svara?????

Jag kan konstatera att bemötandet från CC varit både oprofessionellt och osakligt. Att fråga om BB arbetade svart för att han inte svarade i telefon, är givetvis respektlöst och en helt ovidkommande fråga i sammanhanget. Rimligen har det även varit obehagligt för BB att få en sådan insinuant fråga från en tjänsteman vid en myndighet. I e-postmeddelandet har CC även uttryckt sig på ett nedlåtande sätt vilket inte är acceptabelt. Det är inte heller acceptabelt att använda frågetecknen på ett sätt som gör att tonen i meddelandet framstår som aggressiv och i mitt tycke även oseriös. Jag vill också understryka att CC inom ramen för sin serviceskyldighet haft ett ansvar för att hjälpa BB att ta till vara sina intressen, helt oberoende av sin arbetsbörda eller om BB varit svår att nå. CC får kritik för sitt osakliga bemötande av BB.

Arbetsförmedlingen har i sitt yttrande uppgett att CC bl.a. kommer att få ta del av utbildningsinsatser med inriktning på bemötande inom staten. Jag instämmer i att det behövs. Jag utgår från att myndigheten vidtar de övriga åtgärder som krävs för att något liknande inte ska inträffa igen.

Det som i övrigt har kommit fram i ärendet ger inte tillräcklig 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.

Rättssakkunniga Charlotte Ljungblad har föredragit ärendet och byråchefen Anneli Svensson har deltagit i beredningen.