BESLUT

Datum	Dnr	Sid 1 (3)
2026-11-24	1225-2026	

Stf justitieombudsmannen
Stefan Holgersson

Kritik mot en tjänsteman vid Migrationsverket för att ha brustit i saklighet i en mejlkonversation

Beslutet i korthet: JO riktar kritik mot en tjänsteman vid Migrationsverket för att ha brustit i kravet på saklighet i en mejlkonversation. JO uttalar förståelse för att handläggningen av återvändandeärenden kan vara komplex och ibland utmanande, men betonar att det samtidigt är särskilt viktigt att människor i en utsatt position bemöts korrekt och sakligt av myndigheter. JO konstaterar att bemötandet från tjänstemannen i den aktuella mejlkonversationen varken var neutralt eller professionellt på det sätt som krävs av en tjänsteman vid kontakter med enskilda.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA bl.a. på att en tjänsteman vid Migrationsverket bemött honom nedlåtande och oprofessionellt. Av anmälan framgick att AA omfattas av ett utvisningsbeslut och att han hade varit i kontakt med Migrationsverket gällande skyldigheten att ordna resehandlingar. Enligt bifogad mejlkonversation hade Migrationsverkets tjänsteman BB skrivit bl.a. följande.

> Det är upp till dig att ordna en resehandling för att resa hem till Afghanistan. Hur du gör är upp till dig.
> Du får helt enkelt kontakta hemlandsmyndigheterna. Annars blir du fast i Sverige som illegal utan möjlighet att arbeta.
> Du kan glömma tanken på att få ett tillstånd i Sverige som det ser ut nu.

I ett anslutande mejl skrev tjänstemannen följande.

> Du får helt enkelt kontakta Talibanerna eftersom det är dom som styr landet du ska resa hem till.

AA svarade följande.

> Det är ert jobb att kontakta de inte mitt. Jag har gjort allt jag kunde göra. Jag kan inte fixa passport. Jag ska göra en sak att jag ska kontakta Röda Korset, UN eller EU Domstolan då ska vi se vad som händer.

Tjänstemannen skrev avslutningsvis följande.

> Hej!
> Det är ditt jobb – Du är Afghansk medborgare! Chat GPT har fel!
> Men vill du vara illegal i Sverige och bo på gatan så är det ditt problem!

> Du kommer inte få tillstånd som det ser ut nu. Det är ditt liv det handlar om – Ditt val!

Utredning

JO hämtade inledningsvis in handlingar i ärendet. Därefter begärde JO att Migrationsverket skulle utreda om de aktuella mejlen var skickade av tjänstemannen BB och om så var fallet yttra sig över hur mejlen hade formulerats. Migrationsverket skulle även redovisa sin bedömning av det som hade kommit fram.

Migrationsverket yttrade, genom myndighetens tillförordnade rättschef, bl.a. följande.

Aktuella mejl i anmälan är skickade av BB. Det finns fastställda styr- och stöddokument som anger hur anställda på Migrationsverket ska agera i mötet med bl.a. sökande. Det finns också utbildningar för anställda att genomföra. BB har varit anställd hos Migrationsverket sedan 2015 och har bl.a. genomgått utbildningarna Statsanställd del 1 och 2, Din roll i staten, Service och bemötande samt Ny på Migrationsverket. Migrationsverkets bedömning är att BB är väl insatt i vad lagar och andra styrande och stödjande dokument innebär. Det sätt som BB uttrycker sig i mejlen till AA är inte förenligt med den objektivitet som krävs för att upprätthålla förtroendet för Migrationsverket. BB har brustit i sitt handlande gentemot AA Det är inte i överensstämmelse med Migrationsverket värdegrund.

Migrationsverket uppmanades i en förnyad remiss att redogöra för BB:s synpunkter på det som anmälan gäller.

I sitt yttrande framförde Migrationsverket, genom samma tillförordnade rättschef, bl.a. följande.

BB ser med stort allvar på det inträffade och har full förståelse för att formuleringarna i mejlen inte var väl avvägda. Han valde ett alltför direkt språk, vilket ledde till felaktiga formuleringar. Ordväxlingen inträffade under en period av extremt hög arbetsbelastning och organisatoriska förändringar.

AA fick tillfälle att kommentera Migrationsverkets yttranden.

Rättsliga utgångspunkter

Enligt 1 kap. 9 § regeringsformen ska förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör offentliga förvaltningsuppgifter beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet (objektivitetsprincipen).

Bestämmelsen omfattar inte bara hur en sak rent faktiskt har handlagts och vilka verkliga skäl som ligger bakom ett beslut eller annat handlande från en myndighet. Även hur en myndighets eller en tjänstemans agerande har uppfattats är av betydelse. Redan risken för att andra kan uppfatta att saklighet och opartiskhet inte iakttas är tillräckligt för att handlandet ska kunna anses

strida mot bestämmelsen. (Se Bull och Sterzel, Regeringsformen – en kommentar, [2023, version 5, JUNO], s. 57.)

Bedömning

Ett gott bemötande från myndigheter är viktigt både för att den enskilde har rätt till det och för att förtroendet för den offentliga förvaltningen ska kunna upprätthållas. Det grundlagsstadgade kravet på saklighet innebär att en tjänsteman inte bara ska uttrycka sig och uppträda korrekt utan också neutralt och professionellt.

Jag har förståelse för att handläggningen av återvändandeärenden kan vara komplex och ibland utmanande. Samtidigt är det särskilt viktigt att människor i en utsatt position bemöts korrekt och sakligt av myndigheter. Tonen i tjänstemannen BB:s mejl kan uppfattas som både nedlåtande och hånfull. Användandet av utropstecken på det angivna sättet ger intrycket av att BB är irriterad. Jag kan konstatera att bemötandet från BB i mejlen varken var neutralt eller professionellt på det sätt som krävs av en tjänsteman vid kontakter med enskilda. BB ska kritiseras för att ha brustit i kravet på saklighet.

Det som i övrigt har kommit fram ger inte anledning till något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av stf JO Stefan Holgersson. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Rättssakkunniga Anika Andreevska har föredragit ärendet och avdelningschefen Sara Johannesson har deltagit i beredningen.