

Vuxenutbildnings- och arbetsmarknadsnämnden i Örebro kommun får kritik bl.a. för hur ankomstdagen för handlingar som lämnats in till nämnden via en brevlåda på kommunens servicecenter bestämts

Beslutet i korthet: AA klagade på socialtjänsten i Örebro kommun och anförde sammanfattningsvis att hon gjort flera ansökningar om försörjningsstöd som inte registrerats den dag respektive ansökan lämnades in till kommunen utan först dagen därpå. Örebro kommun yttrade sig och beskrev i yttrandet hur ankomstdagen för handlingar som lämnats in i kommunens brevlåda på kommunens servicecenter beräknas. Rutinen innebär bl.a. att brevlådan töms varje morgon och att handlingar som lämnats i brevlådan anses inkomna först när handlingen har nått den ansvariga nämnden.

I beslutet anför JO att en brevlåda av angivet slag måste ses som gemensam för kommunens nämnder. Det var således fel att inte genast registrera AA:s ansökningar i enlighet med 22 § tredje stycket förvaltningslagen. JO kritiserar vidare bl.a. kommunens rutin för att bestämma ankomstdagen för handlingar som lämnats i brevlådan på kommunens serviceenhet.

Bakgrund

Örebro kommun har ett s.k. servicecenter dit enskilda kan vända sig för att få hjälp med att komma i kontakt med kommunens olika verksamheter. Hos Servicecenter finns en brevlåda där enskilda kan lämna alla typer av handlingar som ska till kommunen. Brevlådan töms varje morgon och handlingarna lämnas vidare till kommunens olika verksamheter.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på socialtjänsten i Örebro kommun. Hon uppgav bl.a. följande. Den 20 november 2018 lämnade hon en ansökan om försörjningsstöd i brevlådan hos kommunens servicecenter. Hon såg till att först få ansökan stämplad med dagens datum. Myndigheten noterade trots detta ansökan som inkommen först dagen efter, dvs. den 21 november 2018. Ett annat exempel är när hon den 9 april 2019 lämnade en ansökan om försörjningsstöd i samma brevlåda. Via en e-tjänst kunde hon sedan se att ansökan var registrerad som inkommen först den 10 april 2019. Även när hon har mejlat in en ansökan har den inte ansetts inkommen den dag hon skickade mejlet utan först följande

dag. Nämndens hantering av ansökningarna är inte korrekt. En handling måste anses inkommen till myndigheten den dagen handlingen läggs i en brevlåda som tillhör kommunen oavsett vilken av kommunens brevlådor som används.

Utredning

Anmälan remitterades till Vuxenutbildnings- och arbetsmarknadsnämnden i Örebro kommun.

Nämnden uppgav i ett remissvar bl.a. följande:

Handläggning av ärendet

Vid möte med anställda på Servicecenter 2019-07-03 går rutinerna för hantering gällande posthantering och stämpling av inkomna handlingar igenom. Örebro kommun har ett servicecenter dit medborgare kan vända sig för att få hjälp att komma i kontakt med olika verksamheter i kommunen. När det gäller försörjningsstöd så kan medborgarna vända sig dit för att få hjälp med att komma i kontakt med försörjningsstöd och göra en nyansökan. De har även möjlighet att få hjälp med att komma i kontakt med eller lämna meddelande till sin handläggare. Möjlighet finns även att lämna in sin ansökan om försörjningsstöd i en brevlåda som finns där, istället för att posta eller lämna sin ansökan direkt till försörjningsstöd. Brevlådan töms varje morgon och posten lämnas samma dag vidare till försörjningsstöd, via internt bud. Brevlådan är avsedd för samtliga handlingar som ska till Örebro kommun och är tänkt som en service för medborgaren som vänder sig till Servicecenter att slippa ta sig till den aktuella verksamheten/myndigheten, skicka med vanlig postgång och behöver inte heller betala porto.

Servicecenter uppger att om medborgaren önskar få en handling stämplad, så görs detta. I samband med detta ges information om att stämpeln endast visar att handlingen har mottagits av servicecenter, men räknas inte som inkommen till myndigheten detta datum. Handlingar stämplas inte generellt, utan endast på begäran av medborgaren. Personal på Servicecenter hänvisar sedan medborgaren att lämna handlingen i brevlådan som finns i lokalen.

Den post som kommer från Servicecenter till försörjningsstöd stämplas och registreras som inkommen den dag den anländer till myndigheten. Försörjningsstöds brevlåda töms varje morgon och den posten registreras som inkommen föregående dag. Brevlådan töms sedan löpande under arbetsdagen och dessa handlingar stämplas som inkomna den dagen. Post kan lämnas under verksamhetens öppettider.

Gällande e-posthantering så framkommer det att denna handling hanterats felaktigt. När handläggaren vidarebefordrade mailet till försörjningsstöds myndighetsbrevlåda, så skulle den ha registrerats som inkommen den dag som handläggaren fick mailet till sig. I övrigt görs bedömning att ärendet har hanterats i enlighet med de rutiner som finns för respektive verksamhet.

Åtgärder

Servicecenter har bedömt, utifrån anmälan, att de vill bli tydligare gentemot medborgaren som lämnar handlingar i deras servicebrevlåda. De kommer att informera sin personal om att information ska ges till medborgaren om att de har möjlighet att även lämna sin ansökan direkt till försörjningsstöd, i brevlåda som finns där, för snabbare hantering av posten.

Gällande e-posthantering så har verksamheten efter anmälan beslutat att upprätta en skriftlig rutin hur inkomna handlingar via e-post ska hanteras i verksamheten, för att säkerställa att hanteringen blir korrekt framåt.

AA fick möjlighet att kommentera remissvaret.

Bedömning

Rättsliga utgångspunkter

Enligt 22 § första stycket förvaltningslagen (2017:900), FL, har en handling kommit in till en myndighet den dag som handlingen når myndigheten eller en behörig befattningshavare. Enligt tredje stycket ska en handling som finns i en myndighets postlåda när myndigheten tömmer den första gången en viss dag anses ha kommit in närmast föregående arbetsdag.

Hantering av handlingar som lämnats i brevlådan hos kommunens servicecenter

I sin anmälan till JO har AA beskrivit två olika tillfällen när hon har lämnat in ansökningar till enheten för försörjningsstöd via kommunens Servicecenter där handlingarna har registrerats som inkomna först dagen efter att hon hade lagt dem i brevlådan.

Hos Servicecenter kan enskilda få hjälp och vägledning inom kommunens olika verksamhetsområden. Efter vad som kommit fram är tanken med ett servicecenter att erbjuda en första kontakt för den som behöver komma i kontakt med eller har frågor om någon del av kommunens verksamhet. När det gäller försörjningsstöd kan den som vill komma i kontakt med enheten för försörjningsstöd få hjälp med detta hos Servicecenter. Såvitt kommit fram tar personal vid Servicecenter inte emot enskildas ansökningar om försörjningsstöd utan hänvisar i stället till den aktuella brevlådan. Eftersom personalen inte tar emot handlingar utgår jag från att de inte har behörighet att göra det. Jag har inte funnit skäl att uppehålla mig ytterligare vid den saken.

Fokus för min granskning är hanteringen av de handlingar som läggs i brevlådan hos Servicecenter och hur ankomstdagen för dessa handlingar bestäms.

Av utredningen framgår alltså att kommunen erbjuder den som vill lämna in handlingar, t.ex. en ansökan om försörjningsstöd, att göra detta via Servicecenters brevlåda. Brevlådan töms varje morgon. Ett internt bud hämtar sedan de handlingar som är ställda till enheten för försörjningsstöd och lämnar dem där. När handlingarna anländer till enheten stämplas de och registreras som inkomna.

En ansökan om försörjningsstöd som finns i Servicecenters brevlåda när den töms på morgonen anses således inte inkommen föregående arbetsdag utan först den dag då det interna budet lämnar ansökan till enheten för försörjningsstöd.

Den enskilde som lägger en ansökan om försörjningsstöd i brevlådan hos Servicecenter en viss dag har ingen anledning att tro att handlingen inte skulle anses inkommen till nämnden den dagen, i synnerhet som personalen vid

Servicecenter hänvisar honom eller henne att lämna ansökan i den aktuella brevlådan.

Bestämmelsen i 22 § FL reglerar när en handling har kommit in till en myndighet. Det ska i sammanhanget noteras att varje kommunal nämnd utgör en egen myndighet. Det har kommit fram att det i den aktuella brevlådan kan lämnas handlingar till samtliga kommunens nämnder. En handling som läggs i brevlådan tas på så sätt emot för respektive nämnds räkning. Brevlådan måste alltså enligt min mening uppfattas som en brevlåda som är gemensam för nämnderna. Jag kan därför inte komma till någon annan ståndpunkt än att AA:s ansökningar om försörjningsstöd borde ha ansetts inkomna till nämnden den dag de lämnades i brevlådan på Servicecenter i enlighet med 22 § tredje stycket FL. Jag är kritisk till nämndens hantering.

Vilken dag en handling ska anses ha kommit in till en myndighet kan ha betydelse i flera avseenden, både för den enskilde som är avsändare och för den mottagande myndigheten. I förarbetena till den aktuella bestämmelsen uttalades bl.a. följande (prop. 2016/17:180 s. 138):

Om en särskild anmälnings- eller ansökningsfrist gäller för när en handling ska ha kommit in, är tidpunkten för när handlingen ska anses ha kommit in till myndigheten ofta helt avgörande för om den enskilde ska kunna göra sin rätt gällande eller inte. Störst betydelse torde detta ha i samband med att ett ärende inleds och när ett beslut i ett avslutat ärende överklagas.

Då konsekvenserna av att en handling har kommit in för sent i vissa fall kan bli allvarliga för ingivaren – t.ex. att han eller hon får sin framställning avvisad, inte får delta i ett ansökningsförfarande eller tvingas betala en särskild förseningsavgift – är det av stor vikt att den enskilde själv på ett relativt enkelt och förutsebart sätt kan avgöra när handlingen senast måste skickas in för att den ska vara framme i tid. På samma grund är det också väsentligt att myndigheten på ett någorlunda enkelt och rättssäkert sätt kan fastställa när handlingen är att anse som inkommen.

Det kan således ha stor betydelse för den enskilde vilken dag en viss handling anses inkommen. En senareläggning av dagen – vilket är effekten av kommunens rutin för att bestämma ankomstdagen för handlingar som lämnats in i Servicecenters brevlåda – är inte förenlig med regleringen i 22 § tredje stycket FL och kan givetvis inte accepteras.

Jag vill även kort beröra det som kommit fram om att Servicecenters personal på begäran stämplar enskildas handlingar med dagens datum utan att ta emot handlingarna. Endast den omständigheten att en handling stämplas innebär givetvis inte att handlingen därigenom har nått myndigheten. Det är dock förståeligt om det från den enskildes perspektiv uppfattas som att handlingen har kommit myndigheten tillhanda i och med stämpeln. Jag ifrågasätter därför lämpligheten i att ha en rutin som innebär att handlingar som inte tas emot stämplas.

Nämndens hantering av handlingar som kommer in via mejl

AA har i sin anmälan uppgett att mejl som hon skickat in har registrerats som inkomna till enheten för försörjningsstöd först dagen efter att mejlet faktiskt skickades. I sitt remissvar har nämnden medgett att hanteringen av AA:s mejl har brustit. Jag instämmer i den bedömningen. För detta kan nämnden inte undgå kritik.

Ärendet avslutas.