

BESLUT

Datum
2026-01-07

Dnr
2203-2025

Sid
1 (5)

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

Socialnämnden i Lindesbergs kommun kritiseras för hanteringen i samband med ett överklagande av ett beslut om ekonomiskt bistånd, bl.a. för att en handläggare använt sin Swish-app för att kontrollera en uppgift

Beslutet i korthet: Efter att en kvinna hade överklagat ett beslut om ekonomiskt bistånd valde nämnden att vidta vissa utredningsåtgärder genom att kontrollera om ett telefonnummer var anslutet till Swish och därefter kontakta kvinnan om de uppgifter som hade framkommit. Kvinnan tillfrågades då om hon ville gå vidare med sitt överklagande.

JO anser att nämnden inte skulle ha vidtagit några utredningsåtgärder alls i samband med överklagandet eftersom det inte behövdes för att uppfylla kraven i förvaltningslagen (2017:900). Det framstod dessutom som att syftet med åtgärderna inte främst var att kunna ändra beslutet till den enskildes fördel, utan snarare att finna ytterligare stöd för det fattade beslutet.

JO uttalar vidare att det saknades rättsliga förutsättningar för åtgärden att kontrollera det aktuella telefonnumret. Dessutom framstod det som att handläggaren använde sin privata telefon för att utföra kontrollen. JO ser allvarligt på den vidtagna utredningsåtgärden och framhåller att det inte bör komma i fråga att handläggare och andra tjänstepersoner använder privata konton eller liknande för att få fram information i tjänsten.

Utöver detta anser JO att kontakten med kvinnan var olämplig och osaklig. Även om syftet med telefonsamtalet antagligen inte var att förmå henne att återkalla sitt överklagande bedömer JO att det fanns en uppenbar risk för att det kunde uppfattas så.

JO konstaterar att nämndens hantering av överklagandet har brustit på flera sätt och nämnden kritiseras för det.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på socialtjänsten i Lindesbergs kommun och framförde bl.a. att hon hade fått avslag på sin ansökan om ekonomiskt bistånd med motiveringen att hon inte hade kunnat bevisa att hon inte har BankID. En handläggare gjorde därefter kontroller av om hon hade BankID och Swish utan hennes medgivande.

Utredning

JO hämtade in handlingar i ärendet. Av dessa framgick att en handläggare i samband med hanteringen av ett överklagande från AA hade kontrollerat ett telefonnummer som fanns i en bifogad handling och sedan kontaktat AA via telefon. JO begärde därefter att Socialnämnden i Lindesbergs kommun skulle yttra sig över anmälan och besvara vissa frågor.

I yttrandet redogjorde nämnden för hanteringen och uppgav att AA i samband med sitt överklagande gav in underlag där det förekom ett nytt telefonnummer som hon inte hade angett tidigare. Av den anledningen gjorde en handläggare en kontroll i sin Swish-app för att utreda om telefonnumret tillhörde AA och var kopplat till Swish, vilket det var. Eftersom uppgifterna var relevanta i samband med nämndens yttrande till förvaltningsrätten kontaktades AA för att hon skulle få möjlighet att bemöta den nya informationen innan yttrandet skickades in. Nämnden ansåg att det var viktigt att AA fick bemöta informationen innan uppgifterna togs med i yttrandet till förvaltningsrätten, särskilt utifrån bestämmelserna om saklighet och opartiskhet i 1 kap. 9 § regeringsformen, RF, och 5 § förvaltningslagen (2017:900), FL.

AA fick möjlighet att kommentera yttrandet.

Bedömning

Inledning

Det framgår av utredningen att nämnden, efter att ha tagit emot ett överklagande från AA, har vidtagit vissa utredningsåtgärder genom att kontrollera ett telefonnummer och därefter ta kontakt med AA via telefon. Detta ger mig anledning att uttala mig om flera frågor som hänger samman med nämndens hantering av överklagandet.

Beslutsmyndighetens åtgärder vid ett överklagande

Till att börja med vill jag kommentera det faktum att nämnden valde att vidta utredningsåtgärder efter att AA hade överklagat nämndens beslut.

Ett överklagande av ett beslut ska ges in till den myndighet som har meddelat beslutet (beslutsmyndigheten). Beslutsmyndigheten prövar om överklagandet har kommit in i rätt tid. Om det har kommit in för sent ska myndigheten besluta att överklagandet inte får tas upp till prövning (avvisning). Om överklagandet inte avvisas ska beslutsmyndigheten skyndsamt överlämna överklagandet och övriga handlingar i ärendet till överinstansen. (Se 43, 45 och 46 §§ FL.)

Ett beslut som har överklagats får ändras av beslutsmyndigheten bara om överklagandet och övriga handlingar i ärendet ännu inte har överlämnats till den högre instans som ska pröva överklagandet. Det krävs också att myndigheten anser att beslutet är uppenbart felaktigt i något väsentligt hänseende på grund av att det har tillkommit nya omständigheter eller av någon annan anledning, och

att beslutet kan ändras snabbt och enkelt och utan att det blir till nackdel för någon enskild part. (Se 38 och 39 §§ FL.)

Utgångspunkten när ett beslut överklagas är att beslutsmyndigheten har skiljt sig från ärendet genom det överklagade beslutet och att ärendet alltså är avslutat för myndighetens del. Det förutsätts att myndigheten anser att beslutet var korrekt när det fattades. Bestämmelserna om ändring av beslut i FL aktualiseras bara om det i samband med överklagandet framkommer något som får det fattade beslutet att framstå som felaktigt. Det är inte meningen att beslutsmyndigheten ska få möjlighet att utreda och överväga sitt beslut på nytt för att, inför utsikten av ett eventuellt bakslag i överinstansen, kunna återta eller justera beslutet. Om det krävs ytterligare utredning för att klargöra om ett beslut är felaktigt kan felet ytterst sällan betraktas som uppenbart. Under sådana förhållanden kan beslutet normalt inte heller ändras så snabbt och enkelt som bestämmelserna förutsätter. (Se JO 2010/11 s. 291, dnr 66-2009, och prop. 2016/17:180 s. 240.)

Jag anser att det var olämpligt av nämnden att vidta utredningsåtgärder i samband med AA:s överklagande. Några sådana åtgärder behövdes inte för att nämnden skulle kunna uppfylla förvaltningslagens krav. Det framstår dessutom som att syftet med åtgärderna inte främst var att kunna ändra beslutet till AA:s fördel, utan snarare att inför sammanställandet av ett yttrande till överinstansen finna ytterligare stöd för det fattade beslutet. En sådan hantering är inte invändningsfri. En beslutsmyndighet har visserligen möjlighet att ge in ett yttrande till överinstansen i samband med att myndigheten överlämnar ett överklagande, men det finns inte någon sådan skyldighet. Jag anser inte heller att det faktum att en nämnd vill lämna ett yttrande i sig motiverar att utredningsåtgärder vidtas.

Åtgärden att kontrollera telefonnumret

Min uppfattning är alltså att nämnden inte skulle ha vidtagit någon utredningsåtgärd alls efter att den hade tagit emot AA:s överklagande. Oaktat detta finner jag skäl att kommentera nämndens åtgärd att kontrollera om det aktuella telefonnumret var anslutet till Swish, och även göra vissa uttalanden om sådana åtgärder inom ramen för ärenden om ekonomiskt bistånd.

En utredning om ekonomiskt bistånd ska genomföras med respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Utgångspunkten är att den enskilde medverkar i utredningen och att den genomförs i samråd med honom eller henne. Uppgifter bör därför i första hand hämtas in från den enskilde själv. Det finns även lagregler som gör det möjligt att hämta in vissa uppgifter från andra myndigheter utan den enskildes samtycke. I viss utsträckning kan också uppgifter ur offentliga register hämtas in. Nämnden ska i regel begära den enskildes medgivande innan den kontaktar någon utomstående för att utreda rätten till bistånd. Om nämnden anser att det är nödvändigt att begära in uppgifter från annat håll än från den enskilde eller kontrollera vissa uppgifter

som den enskilde har lämnat bör den enskilde informeras om vad nämnden vill göra. (Se JO 2023 s. 529, dnr 7507-2022 och 7508-2022, JO 2015/16 s. 403, dnr 2611-2013, och JO:s beslut den 5 oktober 2015, dnr 1561-2014.)

Det finns inget som tyder på att nämnden hämtade in något medgivande från AA innan handläggaren kontrollerade telefonnumret och jag kan inte se att det har funnits lagstöd för att hämta in uppgifterna utan hennes samtycke. Jag anser inte heller att det har varit fråga om uppgifter som hämtats ur ett offentligt register. Åtgärden har alltså saknat rättsliga förutsättningar.

Utöver detta anger nämnden i sitt yttrande att kontrollen genomfördes genom att en handläggare gjorde en kontroll i sin Swish-app. Jag kan inte uppfatta detta på annat sätt än att handläggaren använde sin privata telefon för att utföra kontrollen. Jag vill därför framhålla att det aldrig får råda någon tvekan om en offentligt anställd tjänsteperson uppträder i tjänsten eller som privatperson. Det är viktigt att detta är tydligt för att upprätthålla objektiviteten och enskildas förtroende för myndigheten (se JO:s beslut den 30 november 2015, dnr 2900-2014). Det bör inte komma i fråga att handläggare och andra tjänstepersoner använder privata konton eller liknande för att få fram information i tjänsten. Jag ser allvarligt på den vidtagna utredningsåtgärden.

Åtgärden att kontakta AA

Efter att kontrollen av telefonnumret hade genomförts ringde handläggaren upp AA. I nämndens dokumentation anges att handläggaren informerade AA om vad som hade kommit fram genom kontrollen och att handläggaren därefter vid två tillfällen frågade henne om hon ville gå vidare med sitt överklagande.

I all offentlig verksamhet gäller den grundlagsfästa objektivitetsprincipen i 1 kap. 9 § RF. Enligt den bestämmelsen ska förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör offentliga förvaltningsuppgifter iakta saklighet och opartiskhet. Detta kommer också till uttryck i 5 § FL.

En företrädare för en myndighet måste vara försiktig med kontakter som tas med enskilda i samband med ett överklagande. Det får inte förekomma något som kan uppfattas som påtryckningar om att återkalla ett överklagande. Redan att väcka frågan om detta, utan att den enskilde gett anledning till det måste anses olämpligt. (Se JO 2010/11 s. 558, dnr 5386-2008, och JO:s beslut den 14 november 2023, dnr 6045-2022.)

Jag anser att kontakten med AA var olämplig och osaklig. Även om syftet med samtalet antagligen inte var att förmå henne att återkalla sitt överklagande bedömer jag att det fanns en uppenbar risk för att det kunde uppfattas så. Nämnden anger i yttrandet att det var viktigt att AA fick möjlighet att bemöta uppgifterna om kontrollen innan dessa togs in i ett yttrande till överinstansen. Ärendet om ekonomiskt bistånd var dock avslutat från nämndens sida och det är upp till överinstansen att ta ställning till om det yttrande som en beslutsmyndighet har gett in i samband med att ett överklagande överlämnas ska

kommuniceras med den enskilde. Det fanns därför ingen anledning för nämnden att kommunicera uppgifterna med AA i den aktuella situationen. Nämnden har genom agerandet brustit i saklighet.

Avslutande synpunkter

Nämndens hantering av AA:s överklagande har brustit på flera sätt och jag ser allvarligt på det som har kommit fram vid min granskning. Jag noterar även att det tog tolv dagar innan överklagandet lämnades över till överinstansen, vilket inte är tillräckligt skyndsamt. De utredningsåtgärder som nämnden valde att vidta i samband med överklagandet har sannolikt bidragit till fördröjningen. Nämnden förtjänar kritik för de brister som har framkommit.

Jag kan också konstatera att det i överklagandehänvisningen till beslutet bl.a. anges att överklagandet skickas till förvaltningsrätten om nämnden inte ändrar beslutet. Det anges även att överklagandet ska undertecknas. Det finns emellertid inte något krav på att ett överklagande ska vara undertecknat. En beslutsmyndighet är vidare skyldig att överlämna överklagandet till överinstansen oavsett om ett överklagat beslut har ändrats eller inte (se 46 § FL). Jag utgår från att nämnden säkerställer att de överklagandehänvisningar som fogas till nämndens beslut är korrekta.

Det är anmärkningsvärt att nämnden inte ens efter JO:s begäran om yttrande tycks ha reflekterat ordentligt över de frågor som behandlas i detta beslut. I stället tycks nämnden anse att allt har gått rätt till och anger att telefonkontakten med AA skedde i syfte att uppfylla kravet på saklighet. Detta visar på att det finns kunskapsbrister avseende de aktuella frågorna. Jag förutsätter att nämnden vidtar åtgärder för att komma till rätta med det och för att säkerställa att något liknande inte inträffar igen.

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

Seniora rättssakkunniga Sara Uhrbom har föredragit ärendet och tf. byråchefen Sandra Lundgren har deltagit i beredningen.