BESLUT

Datum 2026-11-05
Dnr 1722-2026



Justitieombudsmannen
Thomas Norling

# En handläggare vid Socialnämnden i Lycksele kommun får kritik för hur hon uttryckt sig i kontakten med en enskild. Även kritik mot nämnden för bristande service och tillgänglighet

**Beslutet i korthet:** En handläggare vid nämnden har i e-postmeddelanden till en enskild uttryckt sig på ett sätt som strider mot kravet på saklighet i 1 kap. 9 § regeringsformen, RF. JO konstaterar i sitt beslut att handläggaren genomgående formulerade sig hårt och moraliserande och att vissa av formuleringarna i meddelandena var både skuldbeläggande och tillrättavisande. I kontakten med den enskilde använde sig handläggaren även av skiljetecken på ett osakligt sätt. Enligt JO var bemötandet olämpligt och inte förenligt med RF:s krav på saklighet, varför handläggaren inte kan undgå kritik för sitt agerande.

I beslutet kritiseras även nämnden för att den återkommande uppmanade en enskild att upphöra med att kontakta nämnden via e-post. Nämnden hänvisade i stället till att kontakt bara fick ske per telefon eller genom fysiska brev, vilket enligt JO inte är acceptabelt.

## Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Socialnämnden i Lycksele kommun och uppgav att en socialsekreterare, BB, hade agerat oprofessionellt och osakligt vid handläggningen av hennes ärende om ekonomiskt bistånd. AA framförde också att handläggaren vid flera tillfällen hade sagt till henne att hon inte fick kommunicera med myndigheten via e-post utan endast per telefon.

Till sin anmälan fogade AA flera e-postmeddelanden från handläggaren.

## Utredning

JO hämtade in vissa handlingar i AA:s ärende. Därefter begärde JO att Socialnämnden i Lycksele kommun skulle yttra sig över anmälan. Nämnden skulle särskilt yttra sig över

- hur vissa av formuleringarna i e-postmeddelandena som AA hade gett in förhöll sig till 1 kap. 9 § regeringsformen, RF,

- hur nämndens handläggning förhöll sig till kraven på service och tillgänglighet i 6 och 7 §§ förvaltningslagen (2017:900), FL, samt
- hur handläggningen hade dokumenterats.

I sitt yttrande redogjorde nämnden för vad som i allmänhet gäller vid handläggning av ärenden. Nämnden uppgav också att kommunikation via e-post inte är rättssäkert och att kontakter med en handläggare därför inte ska ske på ett sådant sätt. Vidare framförde nämnden sin syn på e-postkontakterna mellan BB och AA.

AA kommenterade nämndens yttrande.

## Bedömning

Kravet på korrekt bemötande är reglerat i grundlag. Av 1 kap. 9 § RF följer att myndigheter i sin verksamhet ska beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet. Även i 5 § FL anges det att myndigheter ska vara sakliga och opartiska i sin verksamhet.

Reglerna om saklighet och opartiskhet överlappar delvis varandra. Kravet på saklighet kan emellertid ha en annan och vidare innebörd än kraven på likabehandling och opartiskhet. Det kan t.ex. avse myndighetens bemötande av den enskilde, formuleringar och myndighetens förmåga att hålla sig till den sakfråga som den har att avgöra i förhållande till den enskilde. (Se t.ex. Bull och Sterzel, Regeringsformen – en kommentar [2023, version 5, JUNO] s. 56.)

Den förvaltningsrättsliga lagstiftningen ställer också krav på service och tillgänglighet. En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla, och den enskilde ska få sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet, och den ska ges utan dröjsmål. En myndighet ska också vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas. (Se 6 och 7 §§ FL.)

Jag har tagit del av flera av de e-postmeddelanden som BB har skickat till AA. I tre av meddelandena har BB uttryckt sig på följande sätt:

> I den här månaden är det så som det är. Jag har engagerat mig mycket i ditt ärende men nån gång måste man leva med konsekvenser.
>
> – – –
>
> Nej det behövs ett samtal!!! Jag kommunicerar inte bara via mejl! Jag måste prata med dig om sak jag undrar verkligen om. Så fungerar kommunikation inte…och nu ska du sluta att skicka mejl hela tiden.
>
> – – –
>
> Önskar dig en fin dag ändå och hoppas du trivs bra ensam i din lägenhet.

I sitt remissvar har socialnämnden uppgett att BB vid upprepade tillfällen förklarade för AA. vilket underlag som hon behövde komma in med vid en

ansökan om försörjningsstöd, men att hon inte hörsammade detta. BB påtalade även att alla e-postmeddelanden dem emellan skapade missförstånd och framställde önskemål om fysiska möten eller telefonsamtal i stället. Hennes avsikt var aldrig att hennes ordval skulle vara nedlåtande eller osakliga. De var mer ett uttryck för en uppgivenhet över missförstånd och att de därmed inte hittade en väg framåt mot målet egen försörjning.

Inledningsvis vill jag påpeka att det naturligtvis kan vara så att en handläggare kan drabbas av en känsla av uppgivenhet i sina kontakter med en enskild. Det vilar emellertid ett långtgående ansvar på handläggaren att i sådant fall inte låta detta förhållande påverka hur han eller hon uttrycker sig. Enligt min mening måste BB:s sätt att formulera sig i e-postmeddelandena beskrivas som genomgående hårt och moraliserande. Att skriva t.ex. ”nån gång måste man leva med konsekvenser” och ”[s]å fungerar kommunikation inte…” är såväl skuldbeläggande som tillrättavisande, och särskilt problematiskt i en situation där mottagaren befinner sig i ekonomisk utsatthet och av den anledningen har kontaktat nämnden. Det är inte heller acceptabelt att i kontakter med enskilda använda utropstecken eller andra skiljetecken på ett sätt som gör att tonen – som i det här fallet – framstår som konfrontativ, irriterad och i mitt tycke även oseriös. Jag har dessutom svårt att se hur de formuleringar som BB använde hade någon saklig koppling till den fråga ärendet avsåg. Enligt min mening har BB:s bemötande av AA varit olämpligt och BB kan inte undgå kritik för hur hon har uttryckt sig.

Det framgår också att AA vid flera tillfällen har blivit tillsagd att inte kontakta BB via e-post utan endast per telefon på fasta telefontider eller genom att lämna in fysiska brev. I ett meddelande från BB har angetts t.ex. följande:

> Vi ska nu även avsluta att du använda min e -mail account och komma in med alla frågor som alla andra via telefontid eller via papper som man kan kasta i den stora plåtbrevlådan.

I sitt yttrande har nämnden redogjort för ett slags generellt ställningstagande till myndighetskontakter via e-postmeddelanden, och uppgett bl.a. att handläggare som företräder nämnden ska göra sig tillgängliga endast genom fysiska möten, telefon, brev eller säker digital kommunikation. Nämndens inställning till kontakter via e-post kommer till tydligt uttryck i korrespondensen mellan BB och AA.

Det är aldrig acceptabelt för en myndighet att uppmana en enskild att upphöra med att kontakta densamma. Myndigheter, i det här fallet nämnden, är skyldiga att vara tillgängliga för kontakter och tillhandahålla enskilda en godtagbar nivå av service. Detta är i högsta grad en rättssäkerhetsfråga. Det är därför anmärkningsvärt att nämnden i det här fallet motiverar begränsningarna med att kontakter via e-post i allmänhet skulle äventyra just rättssäkerheten. Inte minst i ärenden av det aktuella slaget – då enskilda av olika skäl kan tänkas ha svårigheter att ta direktkontakt med en myndighet – är det viktigt för den enskilde att kontaktvägarna hålls öppna och att nämnden är tillmötesgående.

Det är därför inte acceptabelt att, som nämnden har gjort i det här fallet, kategoriskt hänvisa till att kontakt bara får ske per telefon eller genom fysiska brev. Agerandet har uppenbarligen försvårat för AA i sina myndighetskontakter och är inte förenligt med de krav som förvaltningslagen ställer på service och tillgänglighet. Nämnden förtjänar kritik för detta.

Jag förutsätter att nämnden med anledning av kritiken ser över sina rutiner för kontakter via e-post och vidtar de åtgärder som krävs för att säkerställa att enskilda även framöver ges den service och tillgänglighet som förvaltningslagen kräver, och att de bemöts på ett korrekt sätt.

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 Henrik Stålebring har föredragit ärendet och byråchefen Karl Sandvik har deltagit i beredningen.