

**Sociala enheten vid en länsstyrelse hade begränsat sina telefontider.
Fråga om enheten uppfyllde kravet på att vara tillgänglig per telefon**

I en anmälan till JO framförde AA klagomål mot Länsstyrelsen i Skåne län. Klagomålen avsåg länsstyrelsens, den sociala funktionen, tillgänglighet per telefon för allmänheten. AA anförde bl.a. följande. Den sociala funktionens telefontid för allmänheten är begränsad till vardagar kl. 09.00–10.00. Det innebär att den som ringer kan få vänta i telefonkö till efter kl. 10.00 bara för att få besked om att sociala funktionen inte tar emot samtal efter den tidpunkten. Det kan ifrågasättas om det är ett bra och tryggt system för allmänheten.

Länsstyrelsen i Skåne län anmodades att inkomma med upplysningar över vad som hade framförts i anmälan. I remissvaret, som hade beslutats av länsöverdirektören BB, anfördes bl.a. följande.

Länsstyrelsen anser att det finns anledning att se över rutinerna beträffande allmänhetens möjligheter att komma i kontakt med sociala funktionens tjänstemän. Som anges i promemorian (se nedan; JO:s anm.) har en heldag i januari 2005 avsatts för detta ändamål. Länsledningen kommer att hålla sig informerad om resultatet av det arbetet. Redan nu kan dock sägas att ledningen har en klar uppfattning att den tid som anges som allmän telefontid måste utökas.

Till remissvaret hade fogats en promemoria som var upprättad av CC, socialdirektör och sektionschef för sociala funktionen vid Länsstyrelsen i Skåne län. I promemorian anfördes bl.a. följande (*bilagan är här utelämnad; JO:s anm.*).

Antalet telefonsamtal från kommunernas socialtjänst och allmänheten till sociala funktionen är stort och resurserna som avsätts för att ta emot samtal per telefon ska balanseras mot övriga uppgifter som myndigheten har. Ambitionen att besvara samtal och att ge en god service är hög. En serviceförklaring för länsstyrelsens telefontid i sociala frågor har upprättats. Denna biläggs yttrandet.

Kontakt med sociala funktionen kan i första hand tas vardagar mellan 09.00 och 10.00 då samtliga handläggare har telefontid. Övrig tid finns möjlighet att lämna meddelanden genom e-post, på fax eller att lämna meddelande på röstbrevlåda eller mobiltelefon. Genom sekreterare kan också meddelande lämnas till handläggare av ett ärende som ringer upp inom 24 timmar.

I januari 2005 har en hel dag avsatts för utvecklingsarbete beträffande funktionens tillgänglighet.

AA bereddes tillfälle att yttra sig över remissvaret.

Per telefon inhämtade JO kompletterande upplysningar från CC. Därvid framkom i huvudsak följande.

Det arbete som inleddes i januari 2005 med att se över rutinerna för allmänhetens möjlighet att komma i kontakt med sociala funktionens tjänstemän fortgår och utvecklas alltjämt. Numera anges att handläggarna träffas säkrast under en viss tid, en timme, per dag. Bemanningen har utökats med sex nya tjänster. För det fall samtliga linjer är upptagna går det att lämna ett meddelande på en röstbrevlåda i vilket fall kontakt tas efter telefontidens slut. Handläggare som under övrig tid på dagen är på sitt rum och inte är upptagna av besök är tillgängliga för telefonsamtal.

I ett beslut den 28 oktober 2005 anförde *JO André* följande.

Enligt 5 § förvaltningslagen (1986:223), FL, skall myndigheter ta emot besök och telefonsamtal från enskilda. Bestämmelsen utgör emellertid inget hinder mot att en myndighet, när så är nödvändigt, begränsar sin telefontid till viss tid per dag. Om särskilda tider är bestämda, skall allmänheten underrättas om dem på lämpligt sätt.

Jag har förståelse för att den sociala funktionen vid länsstyrelsen måste begränsa sin telefontid när det gäller att motta samtal från allmänheten. En myndighet har emellertid en långtgående serviceskyldighet. Av 4 § FL framgår att varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. När det gäller länsstyrelsen är även bestämmelsen i 13 kap. 2 § andra stycket socialtjänstlagen (2001:453) av betydelse. Enligt den bestämmelsen har länsstyrelsen till uppgift bl.a. att informera och ge råd till allmänheten i frågor som rör socialtjänsten. Sådana frågor kan vara brådskande och angelägna. Härav följer att länsstyrelsens sociala funktion inte i allt för hög grad kan begränsa allmänhetens möjlighet att nå myndigheten per telefon.

Med hänsyn till att länsstyrelsen, efter att ha inlett en översyn av rutinerna såvitt här är i fråga, har förbättrat den sociala funktionens tillgänglighet per telefon finner jag inte skäl att ytterligare uppehålla mig vid saken.