

## **Anmälan mot Vägverket avseende underlåtenhet att besvara brev**

---

AA har i en skrivelse till JO anmält att Vägverket har underlåtit att besvara ett brev. Han har uppgett att han i ett brev daterat den 20 augusti 2008 ställde ett antal frågor till Vägverket och att han den 29 september skickade en påminnelse då han inte hade fått något svar från Vägverket.

JO har hämtat in muntliga uppgifter från Vägverket beträffande handläggningen av AA brev samt kopia av Vägverkets korrespondens med AA. Av utredningen framgår att AA brev besvarades den 11 december 2008. Detta skedde efter det att han anmält Vägverket till JO.

Enligt 4 § förvaltningslagen (1986:223) ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Frågor från den enskilde ska besvaras så snart som möjligt. Serviceskyldigheten är dock inte obegränsad; myndigheten avgör själv i vilken utsträckning det kan vara lämpligt att ge hjälp, i vilken form svar på frågor ska ges etc. Enbart det förhållandet att en enskild inte är nöjd med innehållet i ett visst lämnat svar innebär inte att serviceskyldigheten har åsidosatts. Någon form av svar bör dock normalt utgå och svaret får inte dröja längre än nödvändigt. Om svar inte kan lämnas inom rimlig tid bör den enskilde få besked om att myndigheten mottagit brevet och om möjligt besked om beräknad tid för handläggning.

Vägverket besvarade AA brev först efter ca fyra månader. Detta är en alltför lång tid. Eftersom Vägverket nu har besvarat AA brev saknas det dock skäl för JO att vidta någon ytterligare åtgärd.