

Bristande tillgänglighet

Anmälan

I en anmälan till JO framförde AA klagomål mot Vuxenutbildningscentrum (numera *Vuxenutbildning Stockholm*), utbildningsförvaltningen i Stockholms kommun. Hon gjorde gällande att Vuxenutbildningscentrum inte uppfyllde förvaltningslagens (1986:223) bestämmelser om serviceskyldighet. I anmälan anfördes bl.a. följande. Vuxenutbildningscentrum, som administrerar kommunens vuxenutbildning och bl.a. utfärdar vissa betyg efter genomgångna kurser, hade under tiden den 10–14 september 2007 stängt för ”intagningsarbete”. AA försökte den 11 september 2007 utan framgång få kontakt med Vuxenutbildningscentrum för att få ett betyg utfärdat. Hon hade genom efterintagning kommit in på en utbildning vid Stockholms universitet som redan hade startat. För att hon skulle få börja på utbildningen behövde hon styrka sin allmänna behörighet med det aktuella betyget i Engelska A.

Utredning

Inledningsvis inhämtade föredraganden per telefon upplysningar från BB, biträdande rektor och intagningsansvarig, Vuxenutbildning Stockholm. Han uppgav bl.a. följande.

Information om när Vuxenutbildning Stockholm har stängt för intagningsarbete meddelas genom anslag, via hemsidan och som telefonmeddelande. Om man behöver få ut ett betyg när enheten är stängd kan man vända sig till skolan som kan kontakta enheten via e-post. Varje skola har en handläggare hos enheten. Den enskilde kan även kontakta Vuxenutbildning Stockholm via e-post.

Därefter remitterades anmälan till Utbildningsnämnden i Stockholms kommun för utredning och yttrande över vad som framfördes i anmälan. Som sitt remissvar antog nämnden ett tjänsteutlåtande som hade upprättats av avdelningschefen CC vid vuxenutbildningsavdelningen. I utlåtandet anfördes bl.a. följande.

[— —]

Rutinen för utlämnande av betyg från kommunal vuxenutbildning är att den studerande, efter avslutad kurs, vänder sig till den enskilda skolan och gör en betygsbeställning. Denna begäran skickas därefter till *Vuxenutbildning Stockholm*

för utskrift. Uppenbarligen har den studerande i detta fall inte haft vetskap om gången och har sålunda hamnat i en olycklig situation, i o m att *Vuxenutbildning Stockholm* varit ”stängt för intagning” och ej kunnat meddela den studerande hur ärendet skall hanteras.

Under de perioder då *Vuxenutbildning Stockholm* är stängt för intagning meddelas detta via anslag, hemsidan och telefonsvarare. Det är under dessa perioder möjligt att nå enheten via e-post eller brev. En annan möjlighet är att först kontakta berörd skola vilken, i sin tur, gör en hemställan, enligt ovan till *Vuxenutbildning Stockholm*.

Då den studerande i det aktuella fallet inte lyckats få kontakt med *Vuxenutbildning Stockholm* för att få ut sitt betyg, och då informationen om hur dylika ärenden ska hanteras ej verkar varit tillfyllest, vare sig från berörd skola eller *Vuxenutbildning Stockholm*, har detta resulterat i att *Vuxenutbildning Stockholm* brustit vad gäller skyndsamhetskravet vid utlämnande av allmän handling.

Vuxenutbildning Stockholm kommer framgent tillse att respektive skola kontinuerligt informerar sina studerande om rutinerna för beställning av betyg, och samtidigt tillse att enheten även telefonledes kan nås då den är stängd för intagning.

AA kommenterade remissvaret. Hon anförde därvid bl.a. att växeltelefonisten den 11 september 2007 inte nämnde att hon kunde komma i kontakt med myndigheten via e-post utan att budskapet var att det var omöjligt att kontakta myndigheten.

I ett beslut den 20 februari 2009 anförde *JO André* följande.

Rättslig reglering

I 4 och 5 §§ förvaltningslagen (1986:223), FL, finns bestämmelser om statliga och kommunala myndigheters serviceskyldighet gentemot enskilda. 4 § FL innehåller bestämmelser om myndigheternas skyldighet att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. I 5 § FL regleras frågan om myndigheternas tillgänglighet.

Enligt bestämmelsen i 5 § FL ska myndigheterna ta emot besök och telefonsamtal från enskilda. Om särskilda tider för detta är bestämda, ska allmänheten underrättas om dem på lämpligt sätt. Myndigheterna ska också se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att svar kan lämnas på samma sätt. En myndighet ska – med undantag för midsommarafton, julafton och nyårsafton – ha öppet under minst två timmar varje helgfri måndag–fredag för att kunna ta emot och registrera allmänna handlingar och för att kunna ta emot framställningar om att få ta del av allmänna handlingar som förvaras hos myndigheten.

Bestämmelsen om öppethållandetider i 5 § FL trädde i kraft den 1 juli 1999. Om hur bestämmelsen ska förstås har i förarbetena anförts bl.a. följande (prop. 1998/99:52 s. 7 f.).

Bestämmelsen bör ta sikte på tiderna för öppethållande hos myndigheternas registratorskontor eller motsvarande. Dessa kontor bör på vardagar i princip alltid vara tillgängliga för allmänheten i rimlig utsträckning.

[— —]

Den föreslagna bestämmelsen kommer att bli tillämplig på myndigheternas verksamhet under alla vardagar. Den är emellertid betingad av frågan om öppethållande på klämdagar och vid liknande tillfällen då myndigheterna undantagsvis kan behöva ha en mer begränsad tid för öppethållande. Det skall alltså

betonas att det är frågan om ett absolut minimikrav – avsikten med förslaget är inte att nuvarande tider för öppethållande skall inskränkas. Bestämmelsen skall i stället förstås så att det normalt krävs ett längre öppethållande för att tillgodose allmänhetens intresse av insyn och service, men att det i undantagsfall är acceptabelt att inskränka öppethållandet till två timmar.

Bedömning

AA har gjort gällande att Vuxenutbildning Stockholm (nedan Vuxenutbildningen), genom att stänga för s.k. intagningsarbete, har brutit i serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen. Hon har uppgett att hon inte har kunnat komma i kontakt med Vuxenutbildningen och få ett betyg utfärdat.

Av remissvaret framgår att Vuxenutbildningen under återkommande perioder är stängd för intagningsarbete och att enda möjligheten att kommunicera med enheten under dessa perioder har varit att använda sig av brev eller e-brev.

Utbildningsnämnden har uppgett bl.a. att den information som lämnats till AA inte har varit tillfyllest, att Vuxenutbildningen kommer att tillse att respektive skola kontinuerligt informerar sina studerande om rutinerna för beställning av betyg och att det framledes ska vara möjligt att nå Vuxenutbildningen även per telefon när enheten är stängd för intagningsarbete.

I remissvaret behandlas frågan om Vuxenutbildningens tillgänglighet enbart utifrån aspekten att personer som studerar eller har studerat inom Vuxenutbildningens verksamhetsområde behöver komma i kontakt med enheten för att få betygshandlingar utfärdade. Emellertid kan självfallet även andra personer ha behov av att komma i kontakt med Vuxenutbildningen rörande olika frågor med anknytning till verksamheten. Saken måste således ses i ett vidare perspektiv. Hur långt en myndighet kan begränsa sin tillgänglighet är en avvägningsfråga som myndigheten får avgöra med hänsyn främst till verksamhetens art, arbets- och resurssituationen och den grundlagsskyddade rätten för envar att ta del av allmänna handlingar.

Som framgår av redovisningen ovan innehåller 5 § FL vissa minimikrav vad gäller myndigheters öppethållandetider för att ta emot besök och telefonsamtal. Av detta följer att det inte är tillräckligt att det går att skicka brev och e-brev till Vuxenutbildningen när den är ”stängd” för intagningsarbete. Vuxenutbildningen har således åsidosatt bestämmelsen i 5 § FL och förtjänar kritik. Att det, enligt vad nämnden förutskickat i remissvaret, ska bli möjligt att kontakta enheten även per telefon under intagningsarbetet är självfallet ett steg i rätt riktning. För att uppfylla kraven på tillgänglighet måste dock en myndighet även kunna nå genom personliga besök.

Handläggare vid JO:s kansli har under ärendets handläggning noterat att det av den information som lämnas på kommunens hemsida framgår att det på fredagar varken finns möjlighet att besöka Vuxenutbildningen eller att komma i kontakt med den per telefon. Jag har inte funnit tillräckliga skäl att inom ramen för detta ärende vidta någon åtgärd i anledning av denna iakttagelse. Jag förutsätter emellertid att utbildningsnämnden tillser att erforderlig översyn av Vuxenutbildningens tider för öppethållande genomförs.

Ärendet avslutas med den kritik som framgår av det anförda.