

Fråga om det kan krävas att den som söker bistånd ska personligen lämna in ansökan till förvaltningen

Anmälan

AA framförde i en anmälan till JO klagomål mot Östermalms stadsdelsförvaltning, enheten för försörjningsstöd för Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm, i Stockholms kommun. Han anförde i huvudsak att han fått information om att från och med den 15 april 2009 så skulle ansökningar om ekonomiskt bistånd inlämnas personligen till en ordningsvakt i receptionen. Ordningvakten skulle då kontrollera att den sökande hade ID-kort och att alla uppgifter i ansökan stämde.

Utredning

Östermalms stadsdelsnämnd anmodades att inkomma med utredning och yttrande över vad som framfördes i AA:s anmälan. Som sitt remissvar lämnade nämnden ett tjänsteutlåtande som hade upprättats vid stadsdelsförvaltningen. I utlåtandet anfördes bl.a. följande.

Östermalms stadsdelsförvaltning, Enheten för försörjningsstöd för Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm, sände under mars månad ut informationsbrev till samtliga aktuella hushåll.

I det inkomna allmänna klagomålet framgår att de önskar att handläggningen ska granskas eftersom stadsdelsförvaltningen efterfrågar att "alla ansökningar ska lämnas personligen" och att identitetshandlingar ska uppvisas vid inlämnande av ansökan. Samt att det är en ordningsvakt som tar emot ansökningar och kontrollerar identiteten.

Bakgrunden till beslutet om att varje ansökan personligen måste lämnas in i samband med id-kontroll har grundats på följande

- för att säkerställa att varje ansökan blir korrekt handlagd
- för att skydda den sökandes personliga uppgifter

All personal som arbetar inom enheten för försörjningsstöd, vilket även inkluderar personalen och vakten i receptionen, arbetar under sekretess.

Skäl till att personligen inte kunna lämna sin ansökan utreds. Hänsyn tas till om att det finns synnerliga och väldokumenterade medicinska skäl för att vara förhindrad att personligen lämna ansökan.

Östermalms stadsdelsförvaltning har endast haft för avsikt att säkerställa och skydda den sökandes personliga uppgifter och att ansökan handläggs på ett rättssäkert sätt.

I det till remissvaret fogade informationsbrevet informerade enheten för försörjningsstöd om följande.

Från och med den 16 mars 2009 kommer följande att gälla för ansökan om ekonomiskt bistånd.

- 1) Varje ansökan ska vara korrekt och fullständigt ifylld för att kunna handläggas. I det fall din ansökan inte är rätt ifylld riskerar du att handläggningen fördröjs.
- 2) Vid varje ansökningstillfälle måste du personligen lämna ansökan samt uppvisa legitimation. Det kommer att noteras på varje ansökan att legitimationskontroll utförts.

Ovan begärda uppgifter är för att säkerställa att din ansökan blir korrekt handlagd och för att skydda dina personliga uppgifter.

AA yttrade sig över remissvaret.

I ett beslut den 9 september 2010 anförde *JO André* följande.

Bedömning

Det finns i förvaltningslagen (1986:223) eller socialtjänstlagen (2001:453) inte några bestämmelser om hur en ansökan om bistånd ska göras. Viss vägledning ges dock i 7 § förvaltningslagen. Enligt den bestämmelsen ska varje ärende där någon är part handläggas så snabbt och enkelt som möjligt utan att säkerheten eftersätts och myndigheten ska underlätta för den enskilde att ha med den att göra. Vidare är 4 § förvaltningslagen om myndigheters serviceskyldighet av betydelse i sammanhanget.

Även om det inte kommer till direkt uttryck i förvaltningslagen bör en framställning om bistånd som regel göras skriftligt. Det finns emellertid inte något hinder för socialtjänsten att handlägga en framställning om bistånd som görs muntligt, t.ex. när den enskilde besöker handläggaren vid förvaltningen (jfr prop. 1985/86:80 s. 26). I denna del kan jag rent allmänt hänvisa till Socialstyrelsens publikation Ekonomiskt bistånd (2003) s. 142.

Jag har noterat att informationsbrevet, så som det är formulerat, ger intryck av att en ansökan om försörjningsstöd alltid måste göras i skriftlig form. Jag har inga synpunkter på att nämnden som regel kräver en skriftlig ansökan, men jag utgår från att stadsdelsförvaltningen har rutiner även för mottagande av muntliga ansökningar. Det kan ifrågasättas om informationsbrevet är tillräckligt tydligt på denna punkt.

Vad sedan gäller kravet på att den enskilde personligen ska lämna in ansökan till förvaltningen vill jag säga följande. Det saknas stöd i lagstiftningen för att uppställa ett sådant krav. Dessutom kan nämnden inte underlåta att pröva en ansökan som skickats till förvaltningen per post eller ingetts genom behörigt ombud, jfr 9 § förvaltningslagen. Jag ställer mig därför kritisk till utformningen av informationsbrevet i denna del. Den omständigheten att undantag från personlig inställelse kan medges om det finns ”synnerliga och väldokumenterade medicinska skäl” ändrar inte den bedömningen.

Mot bakgrund av det ovan anförda bör nämnden, såvida den inte redan har gjort det, se till att det görs en översyn av det aktuella informationsbrevet.

En annan frågeställning än den som jag nu behandlat är att en förvaltning i ett enskilt fall kan anse att det finns anledning att – oavsett om ombud eller biträde har anlåtats – träffa den enskilde personligen som ett led i utredningen av ett ärende. Huruvida det finns fog för ett sådant sammanträffande är en fråga som får bedömas från fall till fall.

Jag finner skäl att tillställa Socialstyrelsen, som är den reguljära tillsynsmyndigheten på socialtjänstens område, en kopia av beslutet för kännedom.