

Kritik mot Servicenämnden i Malmö kommun för bristfällig handläggning av en ansökan om färdtjänst

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 2 juni 2009 förde AA fram klagomål mot Servicenämnden i Malmö kommun. Han anförde följande.

I maj 2007 ansökte han om förlängning av ett tidsbegränsat tillstånd till färdtjänst. Ett par månader senare fick han ett meddelande från Trafikövervakningscentralen. I meddelandet angavs bl.a. följande.

Då vi inte kunnat nå Er per telefon, ber vi att Ni kontaktar oss på 040-34 55 55. Om kontakt inte sker inom två månader från ovanstående datum betraktas ansökan om återkallad.

Han ifrågasätter om inte myndighetens handläggning medför att han betas rätten till ett beslut som, om det går honom emot, kan överklagas till högre instans.

Utredning

Muntliga upplysningar och handlingar hämtades in från Servicenämnden i Malmö kommun. Härefter anmodades nämnden att göra en utredning och yttra sig över innehållet i AA:s anmälan.

I remissvaret anförde nämnden följande.

Bakgrund

AA ansökte om färdtjänstillstånd den 5 juli 2006 och beviljades färdtjänst under perioden den 6 juli 2006 - den 31 januari 2007. Varaktigheten av AA:s funktionshinder var då oklar.

Den 8 januari 2007 inkom en ansökan från AA om en ny period med färdtjänstillstånd. Tillståndet förlängdes under perioden den 1-28 februari 2007 så att AA skulle ha möjlighet att inkomma med aktuellt medicinskt underlag utan att riskera att tillståndet löpte ut och han inte skulle kunna använda sin färdtjänst. Ett behov av en förlängning av färdtjänstillståndet under ytterligare tre månader styrktes genom läkarintyg som inkom den 17 januari 2007. AA beviljades då färdtjänstillstånd under perioden den 1 mars - 30 juni 2007.

Utredning av det aktuella ärendet

AA ansökte skriftligt den 23 maj 2007 om en ny period med färdtjänstillstånd. Assistenterna på Trafikövervakningscentralen (TÖC) skannar in all inkommen post, således även de handlingar som AA skickade in. Handlingarna läggs därefter in i handlägningsprogrammet. I detta skede begicks ett misstag. Det läkarintyg som AA skickade in i samband med sin ansökan den 8 januari 2007 bifogas till ärendet som aktualiserades den 23 maj 2007 istället för de handlingar som AA verkligen skickade in. De handlingar som inkom den 23 maj 2007 arkiverades.

När aktuell färdtjänstutredare mottog AA:s ansökan och bifogat läkarintyg ser det därför ut som att AA skickat in samma intyg den 23 maj 2007 som han skickade in den 17 januari 2007. Eftersom det framstod som att aktuellt medicinskt underlag saknades i ärendet lämnade färdtjänstutredaren uppdrag åt assistenterna att kontakta AA och informera honom om att aktuellt medicinskt underlag behövdes för vidare utredning av rätten till färdtjänstillstånd.

AA hade inte uppgett något telefonnummer där han kunde nås; det framkom av AA:s första ansökan den 5 juli 2006 att han saknade telefon. Assistenterna skickade därför den 7 juni 2007 brev till AA där han ombads att kontakta TÖC. I brevet framgick också att om kontakt inte sker inom två månader skulle ansökan betraktas som återkallad. Då AA inte kontaktat TÖC fram till den 10 september 2007 "åtgärdas" ansökan, dvs. ansökan lämnas utan vidare åtgärd.

Rutiner

Att fel läkarintyg bifogades i handlägningsprogrammet den 23 maj 2007 var ett misstag. För övrigt har de rutiner som tillämpades 2007 följts.

Sedan dess har rutinerna ändrats. Numera skickas inga standardbrev ut som leder till att en ansökan återkallas, när handlingar i ärendet har inkommit till TÖC. Istället lämnas ett sådant ärende till aktuell färdtjänstutredare, som enligt delegationsordning är beslutsfattare i ärenden som prövas enligt färdtjänstlagen. Aktuell färdtjänstutredare får ta ställning till vidare åtgärd. En sökande som lämnat in en ansökan om färdtjänstillstånd och lämnat in handlingar får ett beslut även om de uppgifter som framkommit inte är fullständiga, och sökanden inte har gått att nå för komplettering av uppgifterna. Målsättningen är alltid att göra det yttersta för att få kontakt med den sökande och kunna få tillräckligt underlag för att kunna fatta ett korrekt beslut. Naturligtvis ska en sökande som lämnat in en ansökan och handlingar också ha möjlighet att överklaga ett icke gynnande beslut i de fall färdtjänstillstånd inte kan beviljas.

Trafikövervakningscentralen beklagar det inträffade, och uppmanar AA att kontakta TÖC om han önskar få sin rätt till färdtjänstillstånd prövad på nytt.

-- --

AA kommenterade remissvaret.

Rättslig reglering

I 4 § första stycket förvaltningslagen (1986:223) föreskrivs att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälp ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. I motiven till bestämmelsen anges att den inte bara tar sikte på sådan hjälp som ligger på det formella planet. När det behövs och är lämpligt ska myndigheten också vägleda den enskilde genom att, allt efter omständigheterna, ta initiativ till ytterligare utredning, verka för att utredningen begränsas till vad som är nödvändigt osv. (prop. 1985/86:80 s. 59).

Om utredningen i ett ärende där en enskild ansöker om en förmån av det allmänna, t.ex. färdtjänst, behöver kompletteras har myndigheten således en skyldighet att, efter omständigheterna, ge den enskilde anvisningar om detta. Anvisningarna kan lämnas formlöst vid ett telefonsamtal eller vid ett besök i myndighetens lokaler. Det är också möjligt att i ett skriftligt meddelande ge den enskilde anvisningar om att ansökan behöver kompletteras på visst sätt. Ett sådant meddelande bör innehålla ett slutdatum för när eventuell komplettering eller annat besked från den enskilde senast ska ha kommit in. Tiden ska vara så lång att parten får skäligt rådrum att komma in med den utredning som efterfrågas. Sökanden bör också upplysas om att ärendet efter utsatt datum kan komma att avgöras även om någon komplettering inte kommer in.

Har en ansökan gjorts av en person som är berättigad till det, är myndigheten i normalfallet skyldig att pröva den i sak. Ett beslut i ärendet kan i sådant fall innebära antingen att ansökan bifalls eller avslås. Om en begärd komplettering inte kommit in kan således myndighetens beslut bestå av ett konstaterande att förutsättningarna för att få t.ex. färdtjänst inte är uppfyllda och att ansökan därför lämnas utan bifall.

Av 20-21 §§ förvaltningslagen följer att ett beslut genom vilket myndigheten avgör ett ärende ska vara motiverat och försett med en underrättelse om hur det kan överklagas.

Bedömning

Av utredningen framgår att servicenämnden, när ansökan kom in till myndigheten, sammanblandade ett läkarintyg som AA bifogat sin ansökan med ett läkarintyg i ett avslutat ärende. Misstaget medförde att det läkarintyg som AA bifogat sin ansökan arkiverades i stället för att ligga till grund för myndighetens bedömning av hans ansökan. Servicenämnden har beklagat det inträffade. Av remissvaret framgår också att servicenämnden gjort en översyn av handläggningsrutinerna och att dessa numera – såvitt kan bedömas – motsvarar vad som angetts ovan om den rättsliga regleringen. Servicenämnden kan likväl inte undgå kritik för handläggningen av AA:s ärende.