

Anmälan mot Diskrimineringsombudsmannen (DO) angående underlåtenhet att besvara frågor, m.m.

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 21 december 2009, anförde AA i huvudsak följande. Hans mor skickade i mars 2009 en anmälan till DO. I april 2009 fick hans mor ett bekräftelsebrev från DO att anmälan hade inkommit. Av bekräftelsebrevet framgick att handläggare hos DO var BB. Under sju månader har han utan framgång försökt att komma i kontakt BB. Han har ringt BB tre till fyra gånger per vecka men inte vid något tillfälle har BB svarat i telefon. Vid minst fem tillfällen lämnade han meddelanden i BB:s röstbrevlåda varvid han bad handläggaren att återkomma till honom. Han har vid två tillfällen, den 17 och 18 november 2009, skickat e-postmeddelanden till DO i vilka han bett myndigheten att höra av sig. Den 19 november 2009 fick han ett e-postmeddelande från DO i vilket han fick beskedet att DO:s handläggningstider är ganska långa. Samma dag skickade han ett e-postmeddelande till DO i vilket han frågade om handläggningstiden skulle uppgå till veckor, månader eller tio år. Han fick inget svar på e-postmeddelandet.

Utredning

Anmälan remitterades till DO för yttrande. DO CC anförde i remissvar bl.a. följande.

Bakgrund

Den 24 mars 2009 gör AA:s mor en anmälan till DO.

Den 20 april 2009 skickar DO ett bekräftelsebrev där också handläggare anges.

Handläggaren har därefter utrett ärendet och kommit fram till att anmälan inte omfattas av diskrimineringslagen.

I slutet av juni föredrog handläggaren ärendet. Det bestämdes då att ärendet inte skulle avslutas direkt utan att, i ett samlat grepp, analysera ärendet tillsammans med samtliga de ärenden som faller utanför diskrimineringslagen.

Den 17 november 2009 mejlar AA till DO och påtalar sina svårigheter med att komma i kontakt med DO. Särskilt gäller det de svårigheter han upplevt, under de senaste veckorna, att komma i kontakt med handläggaren. Detta mejl vidarebefordrades direkt till berörd enhetschef.

Den 18 november 2009 mejlar AA igen till DO. Även i det mejlet beskrivs svårigheterna med att komma i kontakt med handläggaren samt att telefonmeddelanden har lämnats vid tre tillfällen på handläggarens telefonsvarare.

Den 19 november 2009 besvarar den handläggare som övertagit ärendet AA:s mejl.

Senare samma dag, den 19 november 2009, återkommer AA via mejl.

DO:s handläggning

AA beskriver i sina mejl att det varit svårt att komma i kontakt med DO och berörd handläggare under hösten.

Den 25 september 2009 noterade handläggaren ett telefonmeddelande som han sedermera kunde härleda till AA. AA hade dock varken lämnat namn eller ärendenummer när han lämnat sitt meddelande utan endast ett telefonnummer. Det var därför svårt att härleda samtalet till det aktuella ärendet. På det angivna numret sökte handläggaren vid några tillfällen AA men utan att få svar. Några andra telefonmeddelanden har inte noterats av handläggaren eller någon annan på myndigheten. Det förekommer dock ofta att anmälare lämnar telefonmeddelanden utan att ange sitt namn, ärendenummer eller telefonnummer.

Den 19 november 2009 besvarades AA:s mejl från den 17 och 18 november. Hans kompletterande fråga har inte besvarats. DO har svårt att besvara den då återstående handläggningstid alltid styrs av de prioriteringar som måste göras beträffande nya inkommande ärenden.

DO:s bedömning

DO beklagar att AA haft svårigheter att komma i kontakt med DO och att DO:s rutiner brustit vid något tillfälle.

DO har sedan detta inträffade fastställt en telefonpolicy som ställer tydliga krav på bemötande och tillgänglighet. DO har också under sitt första verksamhetsår arbetat mycket med att utveckla rutiner för såväl individanmälningar som rådgivningsfrågor. Utvecklingsarbetet är inte avslutat utan DO kommer att fortsätta utveckla såväl rutiner som stödsystem för att minimera eventuella brister i vår handläggning.

AA gavs tillfälle att yttra sig över remissvaret.

Därefter inhämtades och granskades DO:s akt i ärendet. Därvid framkom bl.a. att DO den 26 februari 2010 meddelat beslut i AA:s mors ärende.

Bedömning

Serviceskyldigheten

I 4 och 5 §§ förvaltningslagen (1986:223) finns bestämmelser om myndigheternas serviceskyldighet gentemot enskilda.

Av 4 § förvaltningslagen framgår att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan 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 enskilda ska besvaras så snart som möjligt.

Enligt 5 § förvaltningslagen ska myndigheterna ta emot besök och telefonsamtal från enskilda. 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.

Serviceskyldigheten i 4 och 5 §§ förvaltningslagen är vidsträckt men inte obegränsad. Myndigheten avgör själv i vilken utsträckning det kan vara lämpligt att ge hjälp, i vilken form svar på frågor ska ges, etc. Det kommer alltså an på myndigheten att avgöra t.ex. om frågor ska besvaras skriftligen eller muntligen. 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 utgå och svaret får inte dröja längre än nödvändigt.

Av utredningen framgår att AA den 19 november 2009 i ett e-postmeddelande till sin handläggare hos DO frågade hur lång handläggningstiden i hans mors ärende beräknades bli. Handläggaren hos DO besvarade inte AA:s fråga. DO har i sitt remissvar uppgett att svårigheter fanns att besvara frågan. Jag konstaterar att DO under sådana förhållanden borde ha underrättat AA om att något svar på hans fråga inte kunde lämnas. Att DO underlåtit att återkomma till AA över huvud taget sedan han ställt en fråga till myndigheten är inte acceptabelt. DO förtjänar kritik för sin underlåtenhet.

En enskild ska inom rimlig tid kunna komma i kontakt med sin handläggare vid en myndighet eller, i dennes frånvaro, bli hänvisad till en annan. Av utredningen framgår att AA har haft svårigheter att komma i kontakt med sin handläggare hos DO. DO, som har beklagat det inträffade, förtjänar kritik för den bristande tillgängligheten. Min förhoppning är att de åtgärder DO vidtagit, såsom att införa en telefonpolicy vid myndigheten, bidrar till att en godtagbar servicenivå upprätthålls framledes.

Bristande dokumentation, m.m.

Enligt 15 § förvaltningslagen ska uppgifter som en myndighet får på annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för utgången i ärendet antecknas av myndigheten, om ärendet avser myndighetsutövning mot någon enskild. Även uppgifter som inte tillför ärendet sakuppgifter, utan endast rör ärendets yttre gång, t.ex. kontakter med parter, måste i stor utsträckning dokumenteras (se t.ex. JO:s beslut den 3 mars 2005, dnr 4922-2003).

Kravet på dokumentation har betydelse på flera sätt. Bl.a. är dokumentationen viktig vid JO:s granskning av hur myndigheterna handlägger sina ärenden. Den möjliggör över huvud taget en kontroll i efterhand av vad som hänt i ett ärende (se härom bl.a. Trygve Hellners och Bo Malmqvist, Förvaltningslagen med kommentarer, 2007, s. 167).

DO har i remissvaret anført att AA:s mors ärende föredrogs i slutet av juni 2009 och att det då bestämdes att ärendet inte skulle avslutas direkt utan att det, i samlat grepp, skulle analyseras tillsammans med övriga ärenden som faller utanför diskrimineringslagen (2008:567). Några handläggningsåtgärder med anledning av det anförda har emellertid inte dokumenterats i AA:s mors ärende. DO förtjänar kritik för den bristande dokumentationen.

Jag noterar också att innebörden i DO:s yttrande är att ärendet hade kunnat avgöras redan i juni 2009. Nu kom beslut att fattas först i februari 2010 och handläggnings-

tiden uppgick sammanlagt till elva månader. Detta är naturligtvis oacceptabelt. DO förtjänar kritik även i detta avseende. För övrigt finner jag det anmärkningsvärt att det inte heller av DO:s beslut framgår att ärendet analyserats tillsammans med övriga ärenden som faller utanför diskrimineringslagen.

Ärendet avslutas.