

Allvarlig kritik mot en tjänsteman vid Stadsbyggnadsnämnden i Täby kommun för bemötandet i e-postkorrespondens med en enskild

Beslutet i korthet: En byggnadsinspektör uttryckte sig på ett sätt som inte är acceptabelt i två e-postmeddelanden till en enskild. JO konstaterar att agerandet stred mot kravet på saklighet i 1 kap. 9 § regeringsformen och byggnadsinspektören får allvarlig kritik.

Anmälan

AA klagade på Stadsbyggnadsnämnden i Täby kommun för handläggningen av en begäran om utlämnande av allmänna handlingar samt på en tjänstemans bemötande.

Av en bifogad skriftväxling via e-post mellan AA och bygglovshandläggaren BB framgick i huvudsak följande:

Den 9 oktober 2016 skrev AA ett e-postmeddelande till BB med synpunkter beträffande det utförda arbetet på en viss fastighet. I meddelandet begärde AA att få en kopia av en underskriven kontrollplan. BB svarade den 10 oktober 2016:

Hej,

Ärendet är klart från mig, har inte med det att göra längre. Vi är inte besiktningsman som utreder i fall det finns fusk i arbetet eller inte. Vi har redan fått utlåtande om egen kontroll från kontroll ansvarig och fått alla begärda handlingar enligt beslut om startbesked och upprättat slutbesked. Har tyvärr inga mer tid att spendera i detta ärende. Kontakta inte mig mer tack.

Med vänliga hälsningar

AA vidhöll sin begäran i ett e-postmeddelande den 11 oktober 2016. BB svarade samma dag:

Hej!

Jag är inte ditt sekretrare. Du får komma hitt eller ring till arkivet och begär dem handlingar som du behövs. Gör vad du vill.

Med vänliga hälsningar

Utredning

JO begärde att stadsbyggnadsnämnden skulle yttra sig över vad AA framfört i sin anmälan. Nämnden beslutade den 13 december 2016 att lämna ett tjänsteutlåtande från samhällsutvecklingskontoret som sitt yttrande till JO. I yttrandet framfördes följande:

Sammanfattning

Vid en sammantagen bedömning får det anses att befattningshavaren inte har avsett att försvåra tillhandahållandet av handlingar. Dock får det anses att den formulering som valts i e-postkorrespondensen är mindre lämplig.

Bakgrund och bedömning

Bygglovsärendet i fråga gäller uppförandet av 21 småhus/radhus. Tekniska samråd har skett med byggherren i ärendena. Interimistiska slutbesked har utfärdats av samhällsutvecklingskontoret och byggherren har sålt vidare objekten till nya ägare som har flyttat in på fastigheterna. Radon och relationshandlingar krävs för slutligt slutbesked i ärendena.

Berörd befattningshavare i ärendet är byggnadsinspektör BB som har angett att ett flertal fastighetsägare i området har vänt sig till honom både via telefon och e-post. De har varit missnöjda dels med hur byggherren har genomfört entreprenaden och dels med hur kontrollansvarig har genomfört sitt uppdrag. De har vidare ifrågasatt samhällskontorets och berörd befattningshavares hantering av ärendet. Framförallt har man ifrågasatt utgivandet av interimistiskt slutbesked i ärendena. Inspektören har försökt förklara att de punkter som missnöjet hänför sig till såsom plantering av buskar, fyllnadsmassor i marken, feldragna elkablar etc. inte är något som bedöms av samhällsutvecklingskontoret inom ramen för prövning av interimistiskt slutbesked eller slutbesked enligt PBL. Dessa frågor är framförallt civilrättsliga mellan byggherren och de nya ägarna och kan endast tvistas om, dem emellan, utifrån de avtal som har slutits. Byggnadsinspektören anger att tonen från de nya ägarna i vissa av dessa samtal har upplevts otrevlig.

Av Tryckfrihetsförordningen framgår att medborgare ska ha rätt att ta del av allmän handling. Det framgår inte vem inom förvaltningen som ska utge handlingen. I aktuellt ärende har byggnadsinspektören angett att anmälaren ska komma till kommunhuset eller kontakta arkivet för erhållande av de handlingar han önskar. Meningen har inte varit att neka tillgång till handlingarna eller försvåra erhållandet av dem. Handlingar i avslutade ärenden eller ärenden i vilka interimistiska slutbesked finns, förvaras i arkivet och erhålles snabbast genom direktkontakt med arkivet.

Vidare framgår av förvaltningslagen att en myndighet har en serviceplikt. Detta innebär att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. De frågor som fastighetsägarna, inklusive anmälaren, har haft har som nämnts ovan legat inom det civilrättsliga området och har således egentligen inte legat inom myndighetens verksamhetsområde. Upplysning om detta har lämnats både via telefon och e-post till flertalet fastighetsägare. Det kan dock konstateras att formuleringen i aktuell e-postkontakt med anmälaren har en mindre lämplig ton. Enligt byggnadsinspektören har anmälares bemötande och obefogade ifrågasättande av inspektörens arbete i slutändan resulterat i de svar som han har skickat.

Kontoret gör bedömningen att de formuleringar som använts av byggnadsinspektören är mindre lämpliga men är inte avsedda att försvåra anmälares erhållande av handlingar. Det kan vidare konstateras att förfrågan om utfående

av handlingarna hade kunnat vidarebefordras av byggnadsinspektören till rätt instans, det vill säga arkivet. Diskussion om ovannämnda har förts mellan byggnadsinspektör och närmaste chef.

I övrigt bör nämnas att bygglovenheten inom samhällsutvecklingskontoret har goda rutiner inom området utlämnande av allmän handling och hanterar månadsvis ca 350 – 400 förfrågningar. De flesta av dessa efterfrågade handlingar utlämnas inom 24 timmar.

AA kommenterade yttrandet.

I en kompletterande upplysning framförde bygglovchefen i Täby kommun att en underskriven kontrollplan skickades till AA den 11 oktober 2016.

Rättslig reglering

En allmän handling som får lämnas ut ska tillhandahållas genast eller så snart det är möjligt. Den som begär det har också rätt att mot en fastställd avgift få en kopia av handlingen. En sådan begäran ska behandlas skyndsamt (2 kap. 12 och 13 §§ tryckfrihetsförordningen, TF).

JO har i flera beslut uttalat att ett besked i utlämnandefrågan normalt bör lämnas samma dag som framställningen har gjorts. Någon eller några dagars fördröjning kan dock godtas om det är nödvändigt för att ta ställning till om ett utlämnande kan ske.

En begäran om att få ta del av en allmän handling görs enligt 2 kap. 14 § första stycket TF hos den myndighet som förvarar handlingen. Om en anställd vid en myndighet, enligt arbetsordningen eller på grund av ett särskilt beslut, har ansvar för vården av handlingen är det, enligt 6 kap. 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL, i första hand denne som ska pröva om handlingen ska lämnas ut. I tveksamma fall ska den anställde låta myndigheten göra prövningen, om det kan ske utan onödigt dröjsmål. Enligt samma paragraf ska myndigheten pröva om handlingen ska lämnas ut om den anställde bl.a. vägrar att lämna ut handlingen och den enskilde begär myndighetens prövning. Av paragrafens sista stycke följer att den enskilde ska informeras om möjligheten att begära myndighetens prövning och att det krävs ett skriftligt beslut av myndigheten för att beslutet ska kunna överklagas.

Enligt 1 kap. 9 § regeringsformen, RF, ska den som fullgör uppgifter inom den offentliga förvaltningen beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet.

Kravet på saklighet innebär bl.a. att anställda vid myndigheter har en skyldighet att bemöta dem som vänder sig till myndigheten på ett korrekt sätt (se 2007/08:KU6 s. 14 f. med hänvisningar). Ett gott bemötande är viktigt både för att den enskilde har rätt till det och för att förtroendet för den offentliga förvaltningen ska kunna upprätthållas (se bl.a. JO 2014/15 s. 368, dnr 641-2013).

Vidare har en myndighet enligt 4 § förvaltningslagen (1986:223), FL, en allmän serviceskyldighet gentemot de enskilda. Serviceskyldigheten omfattar bl.a. att lämna upplysningar till den enskilde och att besvara frågor från enskilda så snart som möjligt.

Bedömning

Bemötande i e-postkorrespondens

Nämnden har framfört att handläggningen av det aktuella bygglovsärendet stundtals var besvärlig samt att AA:s bemötande och obefogade ifrågasättande resulterade i de svar som bygglovshandläggaren gav honom. Det är inte ovanligt att företrädare för en myndighet ifrågasätts eller får kritik av enskilda. Det ingår emellertid i tjänstemannarollen att man ska agera korrekt mot den som tar kontakt med en myndighet. Även om en enskild uppträder på ett sätt som upplevs som besvärligt måste en tjänsteman kunna hantera situationen professionellt och hålla en god samtalston.

BB uttryckte sig i e-postkorrespondensen på ett sätt som inte är acceptabelt. Agerandet stred mot kravet på saklighet i 1 kap. 9 § RF och BB förtjänar därför allvarlig kritik för sitt bemötande av AA.

Utlämnande av allmän handling

AA begärde den 9 oktober 2016 hos BB att få del av en kopia av en kontrollplan. Nämnden har uppgett att handlingar i ärenden där det finns interimistiskt slutbesked förvaras i arkivet. BB borde i första hand ha upplyst AA om det. Eftersom BB vägrade att lämna ut handlingen borde AA:s begäran ha handlagts enligt den nyss redovisade ordningen för utlämnande av allmän handling. Den begärda handlingen skickades emellertid till AA två dagar senare. Mot den bakgrunden finner jag inte anledning till något ytterligare uttalande i denna del.

Vad AA i övrigt har fört fram leder inte till någon ytterligare åtgärd eller något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.