

Handläggare
Måns Lysén
08-508 260 05**Till**
Trafiknämnden
2017-03-09

JO-anmälan avseende handläggningen av ett ärende om ersättningsanspråk. Yttrande till JO

Förslag till beslut

1. Trafiknämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på remissen till JO.
2. Trafiknämnden förklarar ärendet omedelbart justerat.

Jonas Eliasson
FörvaltningschefFredrik Alfredsson
AvdelningschefKarin Hebel
Enhetschef

Sammanfattning

JO har begärt in ett yttrande från trafiknämnden i Stockholms stad i samband med att D.G. (anmälaren) har framfört klagomål till JO mot trafiknämnden och en tjänsteman med anledning av långsam handläggning och att hon inte har fått besked i sitt ärende angående ersättningsanspråk. Ersättningsanspråket gällde skador på D.G:s bil i samband med snöröjning av Astrakangatan.

Enligt JO:s begäran ska remissvaret behandla handläggningstiden och belysa hur registreringen av allmänna handlingar förhåller sig till offentlighets- och sekretesslagen.

Den 31 januari 2016 inkom D.G. med sin skrivelse om ersättningsanspråk till trafikkontoret och först den 15 december 2016 erhöll hon besked om att skäligen ersättning skulle komma att utbetalas.

Trafikkontoret
TillståndFleminggatan 4
Box 8311
104 20 Stockholm
Telefon 08-508 260 05
Växel 08-508 272 00
Fax 08-508 262 50
Mans.lysen@stockholm.se
trafikkontoret@stockholm.se
Org nr 212000-0142
stockholm.se

Trafikkontoret anser att aktuell handläggningstid inte är förenlig med myndighetens serviceskyldighet enligt förvaltningslagen.

Vad beträffar den e-korrespondens som har ägt rum mellan D.G. och trafikkontoret har trafikkontoret betraktat den som allmänna handlingar som ska diarieföras, vilket också har skett. Ärendet har dock inte diarieförts ”steg för steg” alla gånger utan i ”klump”.

Bakgrund

Begäran om yttrande till JO med dokumentdatum 2016-12-19 har inkommit till trafikkontoret. Remisstiden sträcker sig till den 13 mars 2017. Till remissvaret ska fogas ett protokollsutdrag från det sammanträde vid vilket nämnden fattade beslut om yttrande till JO.

I en anmälan till Riksdagens ombudsmän, JO, har D.G. (anmälaren) framfört klagomål mot trafiknämnden i Stockholms stad med anledning av handläggningen av hennes skrivelse angående ersättningsanspråk. JO har begärt in upplysningar och yttrande med anledning av klagomålen. Yttrandet ska särskilt behandla handläggningstiden och belysa hur registreringen av allmänna handlingar förhåller sig till 5 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Berörd befattningshavare bör ges tillfälle att lämna synpunkter och det ska framgå av remissvaret att så har skett. Trafiknämnden ska vidare redovisa sin bedömning av det som har kommit fram.

Ärendets beredning

Ärendets har beretts inom trafikkontoret.

Trafikkontorets synpunkter

D.G. (anmälaren) har i anmälan till JO framfört klagomål på långsam handläggning i sitt ärende angående ersättningsanspråk i samband med plogskador på sin bil vid snöröjning av Astrakangatan.

Nedan redovisas trafikkontorets kontakter med D.G. under ärendets gång och hur ärendet har diarieförts.

D.G. inkom den 31 januari 2016 med sin skrivelse om ersättningsanspråk till trafikkontoret, vilken diariefördes samma dag av kontorets registratur. Ansvarig utredare uppger att ärendet skickades på remiss den 4 februari 2016 till ansvarig driftingenjör för att denne skulle höra med entreprenören hur de ställde sig till kravet från D.G. Samma dag skickades en bekräftelse till D.G. med post om att ärendet mottagits av trafikkontoret och vem som var

handläggare av ärendet. Dessa båda handlingar diariefördes av handläggaren den 4 februari 2016.

Den 5 februari 2016 skickade D.G. e-post till kontorets registratur med begäran om ärendets diarienummernummer, uppgift om vem som var handläggare av hennes ärende och handläggningstiden. Registraturet svarade samma dag på hennes frågor via e-post. Den 10 mars försökte D.G. kontakta handläggaren med förfrågan om hur ärendet gick men hon hade då fel e-postadress så mailet gick inte fram. Den 11 april återkom D.G. återigen till kontorets registratur och ville ha rätt e-postadress till handläggaren. Registraturet återkom till henne samma dag med korrekt adress. Den 27 april mailade D.G. till handläggaren med undran över hur länge hon skulle behöva vänta på svar i sitt ärende. Enligt uppgift från handläggaren diariefördes då samtliga nu nämnd e-postkorrespondens i ett sammanhang. Däremot gavs inget svar på förfrågan om hur länge det skulle dröja med svar i ärendet, vilket är beklagligt.

D.G. återkom i mail den 10 augusti till trafikkontoret och fick samma dag besked om att handläggaren har påmint om remissen i ärendet och att bedömningen var att kunna återkomma veckan därpå med ett svar. Denna korrespondens diariefördes omedelbart. Efter två veckor, den 26 augusti, mailade D.G. och undrade varför hon inte får något svar. Svar skickades den 30 augusti med innehållet att ansvarig entreprenör utreder ärendet och att D.G. ska få besked inom kort. Denna korrespondens diariefördes samma dag.

Först den 15 december erhöll D.G. besked om att skälig ersättning skulle komma att utbetalas. Denna långa handläggningstid anser kontoret vara ytterst beklaglig men beror delvis på anhopning av ärenden och delvis på att trafikkontoret inte fått svar av ansvarig entreprenör. Trafikkontoret har sedan tidigare planerat att under våren hålla utbildning i förvaltningsrätt och skadeståndsrätt för de parter som involveras i ersättningsärenden och informera om vikten att skyndsamt svara på ärendena. Utbildningarna förväntas leda till ökad kunskap om kommunens servicesskyldighet och förståelse för skaderegleringsprocessen, vilket i sin tur leder till en snabbare och förbättrad handläggning av ersättningsärenden.

Att D.G. gång på gång har lovats svar i ärendet och att det utlovade svaret dröjde så pass länge är inte i överensstämmelse med myndighetens servicesskyldighet enligt förvaltningslagen.

Som framgår av ovanstående är den e-korrespondens som har ägt rum mellan trafikkontoret och D.G. inte diarieförd steg för steg. Trafikkontoret betraktar dock handlingarna som allmänna handlingar som ska diarieföras, vilket också har skett om än inte detta klart framgår av den lista över diarieföringen som JO har begärt ut.

Trafikkontorets förslag

Trafikkontoret föreslår att trafiknämnden godkänner detta tjänsteutlåtande som svar på remissen till JO samt beslutar om omedelbar justering.

Slut

Bilaga

1. Begäran om yttrande från JO