

Anmälan mot Stockholms Överförmyndarnämnd angående bl.a. handläggningen av en begäran om förvaltarfrihetsbevis

Anmälan

Bengt N. framförde i en anmälan som kom in till JO den 3 september 2014 klagomål mot Stockholms Överförmyndarnämnd och skrev bl.a. följande:

För omkring två månader sedan skickade han ett personbevis till nämnden per post och begärde att få ett intyg om förvaltarfrihet. När han inte fick något svar försökte han få kontakt med nämnden per telefon. Han kopplades dock alltid till Stockholms stads telefonservice som upplyste honom om att nämnden inte hade någon telefontid. Den 22 augusti 2014 besökte han nämndens kontor i Vällingby för att få tala med någon. Det visade sig då att det inte gick att bli insläppt i lokalerna om man inte på förhand hade avtalat tid för ett möte.

Utredning

Ärendet remitterades till överförmyndarnämnden för upplysningar om och yttrande över det som Bengt N. skrivit i sin anmälan. Nämnden (förvaltningschefen Kennet Öhlund) kom in med följande remissvar:

Bengt N. har anmält överförmyndarnämnden och framfört klagomål avseende handläggningen av hans begäran om förvaltarfrihetsbevis. Den 8 september 2014 mottog nämnden en skrivelse från Bengt N. enligt vilken han begärde ett förvaltarfrihetsbevis. Av skrivelsen framkom också att Bengt N. omkring två månader tidigare insänt en hemställan till nämnden om förvaltarfrihetsbevis. Han uppgav också att han försökt ringa nämnden men inte kopplats fram eftersom nämnden inte har några telefontider samt att han den 22 augusti 2014 besökte Svenska Bostäders reception i Vällingby utan att bli insläppt till nämnden.

I samband med att nämnden den 8 september 2014 mottog Bengt N:s begäran om förvaltarfrihetsbevis skickades ett förvaltarfrihetsbevis med vändande post till Bengt N. samma dag. Nämnden kan inte finna att någon tidigare begäran om förvaltarfrihetsbevis skulle ha inkommit till nämnden. Nämnden hanterar begäran om förvaltarfrihetsbevis skyndsamt och dessa ska skickas med vändande post till den som begär ett förvaltarfrihetsbevis.

Den 3 mars 2014 övergick samtliga inkommande samtal till Kontaktcenter Stockholm istället för att gå till enskilda medarbetare på förvaltningen. Kontaktcenter är en del av nämndens serviceverksamhet dit kommunens

medborgare kan vända sig om de behöver komma i kontakt med överförmyndarnämnden. Kontaktcenter har en mycket god kompetens när det gäller nämndens verksamhet och har tillgång till nämndens verksamhetssystem. Kontaktcenter besvarar ca 80 procent av alla inkommande samtal till verksamheten. Ungefär ca 20 procent av ärendena sänds vidare till handläggare via mail för hantering eller uppföljning. Målsättningen är att förvaltningen ska återkoppla inom 2 arbetsdagar.

Kontaktcenter besvarar inkommande samtal under följande tider:

- 1 september – 30 april
måndag – torsdag kl 08.00-16.30
fredag kl 08.00-16.00

- 1 maj – 31 augusti
måndag – torsdag kl 08.00-16.00
fredag kl 08.00-15.00.

På nämndens hemsida <http://www.stockholm.se/FamiljOmsorg/God-man-och-formyndare/> finns information om telefontider till Kontaktcenter samt nämndens besöksadress. Nämnden delar reception med Svenska Bostäder. Nämnden har inte spontana besökstider utan bokning kan ske genom att ringa 08-508 29 000.

Bengt N. kommenterade överförmyndarnämndens remissvar.

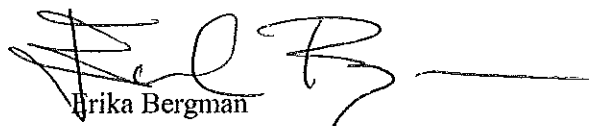
Bedömning

Mot bakgrund av vad som kommit fram genom överförmyndarnämndens remissvar finner jag inte tillräcklig anledning att vidta någon ytterligare åtgärd eller att uttala någon kritik mot nämnden.

Ärendet avslutas



Lars Lindström



Erika Bergman

Sändlista

Bengt N.

Stockholms Överförmyndarnämnd (dnr 1.5/15/2014)