

Kritik mot Överförmyndarnämnden i Stockholms stad för bristfällig handläggning av en sluträkning i ett ärende om god man

Anmälan

Eva H. klagade på Överförmyndarnämnden i Stockholms stad för bristfällig handläggning av en sluträkning i ett ärende om god man. Klagomålen avsåg bl.a. långsam handläggning samt underlåtenhet att besvara frågor och att lämna begärd återkoppling om hur handläggningen fortskred.

Utredning

JO hämtade in ett dagsboksblad i ärendet (aktnr 27264). Av det framgick att en sluträkning kom in till överförmyndarnämnden den 9 juni 2016 och att den granskades utan anmärkning den 28 mars 2017. Vidare framgick att Eva H. vid flera tillfällen däremellan, bl.a. via den av nämnden hänvisade kontaktvägen Kontaktcenter Stockholm, hade ställt frågor och begärt återkoppling i ärendet. Vid flera tillfällen hade detta vidarebefordrats till förvaltningen. Det framgick dock inte att frågorna hade besvarats eller att begärd återkoppling hade lämnats.

Överförmyndarnämnden uppmanades att lämna upplysningar om och svara på vad som fördes fram i anmälan. Remissvaret skulle särskilt belysa hur handläggningen i angivna delar förhöll sig till de allmänna kraven på handläggning av ärenden enligt 7 § förvaltningslagen (1986:223), FL, samt till serviceskyldigheten enligt 4–5 §§ samma lag. Svaret borde även innehålla en redogörelse för Kontaktcenter Stockholms ansvar, arbetssätt och funktion i kontakt med enskilda i förhållande till nämndens (förvaltningens) samt arbetsfördelningen däremellan.

Överförmyndarnämnden (enhetschefen Anita Wirén Konstantis) lämnade följande remissvar:

Överförmyndarnämnden kan konstatera att handläggningen i detta ärende har varit bristfällig. En inlämnad redovisning som inte blivit granskad på över nio månader kan inte anses följa de allmänna kraven på handläggning av ärenden enligt 7 § förvaltningslagen (1986:223) och inte heller serviceskyldigheten enligt 4–5 §§ samma lag.

Kontaktcenters ansvar och funktion är att ge allmänna upplysningar samt vägleda i frågor avseende överförmyndarförvaltningens verksamhetsområde. I de fall som en medborgare behöver kontakt direkt med en handläggare förmedlar kontaktcenter ärendet vidare. Kontaktcenter kan antingen förmedla ärendet genom sitt ärendehanteringssystem eller koppla fram samtalet till förvaltningens interna mottagningstelefon. Om ärendet skickas vidare innebär det att överförmyndarförvaltningen får ett e-postmeddelande till sin funktionsbrevlåda. Det inkomna mailet registreras i verksamhetssystemet av registrator och förmedlas vidare till ansvarig handläggare för återkoppling.

Kontaktcenters roll är att vara överförmyndarförvaltningens ingång via såväl telefon som e-post. Idag kan kontaktcenter ge svar på många allmänna frågor. De ärenden som kräver bedömning eller handläggning förmedlas vidare. Om medborgaren önskar kontakt med handläggare förmedlas ärendet vidare. Kontaktcenter har inte möjlighet att fatta beslut.

Överförmyndarförvaltningen har i flera år haft en stor arbetsbelastning i förhållande till personalresurser och därför tvingats göra hårda prioriteringar. Ärendekategorier där det har bedömts finnas störst risk för negativa konsekvenser vid längre handläggningstid har prioriterats, till exempel anmälningar och ansökningar om godmanskap/förvaltarskap, granskning av redovisning av pågående godmanskap/förvaltarskap samt tillståndsärenden (godkännande av köp/försäljning av fast egendom, uttag/placeringar och arvsskiften).

En konsekvens av detta är att andra ärendekategorier har prioriterats ned. Bland dessa finns Eva H:s ärende.

Berörda befattningshavare har tagit del av Eva H:s anmälan och i sina synpunkter framfört att i den pressade situation som beskrivits ovan så har andra ärenden fått företräde.

Överförmyndarförvaltningen har sedan 2017 fått en förstärkt budget och därmed kunnat utöka sin bemanning från 22 till 45 handläggare. Förvaltningen har även gjort stora förändringar av sin organisation med nytt arbetssätt, nya rutiner och ser även över möjligheten till utökad digitalisering för att på så sätt komma tillrätta med de balanser som över tid byggs upp.

Eva H. kommenterade remissvaret.

Bedömning

Myndigheternas serviceskyldighet innebär bl.a. att frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt och att myndigheterna ska vara tillgängliga för kontakter med enskilda (4 § andra stycket och 5 § FL).

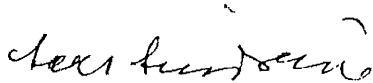
De allmänna kraven på handläggningen av ärenden innebär bl.a. att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts (7 § första meningen FL). I det ligger att ärenden inte får lämnas utan handläggningsåtgärder någon längre tid.

Som överförmyndarnämnden har konstaterat har handläggningen av sluträkningen i ärendet om god man varit bristfällig. En handläggningstid om nästan tio månader är inte acceptabel. Dessutom är underlåtenheten att besvara Eva H:s frågor och att lämna henne begärd återkoppling oförenlig med serviceskyldigheten. Nämnden ska kritiseras för dessa brister, som är hänförliga till nämndens förvaltning. Jag utgår från att nämnden vidtar kraftfulla åtgärder för att något liknande inte ska inträffa igen.

Vad som i övrigt har förekommit i ärendet ger inte anledning till några ytterligare åtgärder eller uttalanden från min sida.

Länsstyrelsen i Stockholms län har tillsyn över överförmyndarnämnden. Jag skickar därför en kopia av detta beslut till länsstyrelsen.

Ärendet avslutas.



Lars Lindström



Elin Ruthström

Byråchefen Carina Sjögren har deltagit i beredningen av ärendet.

Sändlista:

Eva H.

Överförmyndarnämnden i Stockholms stad (aktnr 27264)

Länsstyrelsen i Stockholms län