

## Socialnämnden i Skellefteå kommun får kritik för att två personer endast tilläts ha skriftliga kontakter med socialtjänsten i sina ärenden om försörjningsstöd

**Beslutet i korthet:** En enhet vid socialtjänsten i Skellefteå kommun meddelade brevledes två personer som hade ansökt om försörjningsstöd att kontakten med enheten under handläggningen endast fick ske skriftligt. Som skäl för det angavs att anhöriga till personerna hade hotat och trakasserat anställda vid socialtjänsten. JO kommer i beslutet fram till att en sådan kategorisk begränsning av kontaktmöjligheterna för enskilda inte är förenlig med förvaltningslagens bestämmelser om service och tillgänglighet och den enskilde partens rätt att i vissa fall få lämna uppgifter muntligt i ett ärende. Socialnämnden får därför kritik för beskedet om att endast tillåta skriftliga kontakter under handläggningen.

### Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på socialtjänsten i Skellefteå kommun och framförde bl.a. följande. Under handläggningen av BB:s och CC:s ärenden om försörjningsstöd meddelade socialtjänsten att alla kontakter med dem skulle ske skriftligen. De berövades sin rätt till muntlig kontakt, trots att de har svårt med det svenska språket och har vissa läs- och skrivsvårigheter.

### Utredning

JO hämtade inledningsvis in vissa handlingar från socialtjänsten, däribland ett brev som två enhetschefer vid Enhet försörjningsstöd vid socialkontoret skickade till BB och CC den 31 maj 2023. Av brevet framgick bl.a. följande.

Vi har beslutat att era kommande ansökningar om försörjningsstöd ska handläggas i arbetsgruppen [...]. Ni har alltså inte längre en egen socialsekreterare.

Anledningen är att era närstående har uttryckt allvarliga återkommande hot och trakasserier i kontakten med socialtjänsten [...].

Vi accepterar inte att våra medarbetare behandlas illa i sin tjänsteutövning. När kontakten med oss bygger på hot och trakasserier kommer vi inte att boka besök med er och vi kommer inte heller att prata med er i telefon [...].

Om ni har några frågor kring erät försörjningsstöd får ni skriva ner dem och skicka dem till..., och vi ser sedan till att ni får skriftliga svar.

Om ni inte är nöjd med besluten om försörjningsstöd får ni överklaga dem till Förvaltningsrätten. Vi kommer inte att diskutera våran handläggning eller beslut med er, varken via mail, telefon eller i personliga möten.

JO begärde därefter att Socialnämnden i Skellefteå kommun skulle yttra sig över det som anmälaren framförde om rätten att kommunicera med socialtjänsten. Myndigheten skulle också besvara vissa frågor.

Nämnden yttrade bl.a. följande. Begränsningen var nödvändig för att säkerställa enhetens arbetsmiljö och för att minimera risken för otillåten påverkan. Kraven på service och tillgänglighet uppfylldes genom att ett brev med begäran om kompletteringar skickades till BB och CC samt till deras son efter deras önskemål. De fick också information om vart de kunde vända sig vid eventuella frågor. De kunde alltså ta till vara sina intressen. Begränsningarna togs bort den 29 juni 2023.

AA fick möjlighet att kommentera nämndens yttrande.

## **Bedömning**

### **JO:s granskning**

Det här beslutet handlar om det besked som socialtjänsten lämnade till BB och CC om att endast tillåta skriftliga kontakter under handläggningen av deras ärenden om försörjningsstöd. De frågor som min granskning gäller är om det beskedet står i strid med kraven på service och tillgänglighet och den enskildes rätt att i vissa fall få lämna uppgifter muntligt i ett ärende.

### **Rättsliga utgångspunkter**

Förvaltningslagen (2017:900), FL, innehåller bestämmelser om god förvaltning som gäller generellt i myndigheternas verksamhet, och som bl.a. ställer krav på service och tillgänglighet. En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla, och den enskilde ska få sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet, och den ska ges utan dröjsmål. En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas. (Se 6 och 7 §§ FL.)

Förvaltningslagen föreskriver inte exakt vad som krävs när det gäller tillgänglighet, t.ex. om, och i så fall i vilken utsträckning, myndigheter ska ta emot telefonsamtal och besök. Det finns inte heller någon närmare reglering av vad kravet på service innebär. Det är i stället upp till varje myndighet att avgöra hur den ska efterleva kraven. Det övergripande syftet med förvaltningslagen är dock att värna den enskilde och att lägga grunden för hur kontakterna mellan myndigheter och enskilda ska se ut. En modern förvaltning ska präglas av ett tydligt medborgarperspektiv med högt ställda krav på god service (se prop.

2016/17:180 s. 20 f.). Det är alltså utifrån dessa utgångspunkter som en myndighet bestämmer hur och när den ska vara tillgänglig för allmänheten och vilken service som ska ges.

I förvaltningslagen regleras också vissa allmänna krav och utgångspunkter som gäller för myndigheternas ärendehandläggning, bl.a. att handläggningen ska vara skriftlig. En myndighet får dock besluta att handläggningen helt eller delvis ska vara muntlig, om det inte är olämpligt. (Se 9 § andra stycket FL.) Om en enskild part vill lämna uppgifter muntligt i ett ärende ska myndigheten ge parten tillfälle till det, om det inte framstår som obehövt. Det är myndigheten som bestämmer hur detta ska ske. (Se 24 § FL.)

### Beskedet om att endast tillåta skriftliga kontakter

Av utredningen framgår att BB och CC hade ansökt om försörjningsstöd från Skellefteå kommun under vintern och våren 2023, och att socialtjänsten vid flera tillfällen begärde kompletteringar för att kunna ta ställning till deras ansökningar. Det framgår vidare att anhöriga till BB och CC upprepade gånger ringde till socialtjänsten med frågor om och synpunkter på kompletteringarna och handläggningen i övrigt, och att det i slutet av maj 2023 framfördes hot. Den 31 maj 2023 meddelade socialtjänsten i ett brev till BB och CC att alla kontakter med den handläggande biståndsenheten skulle ske skriftligt. Som skäl angavs att närstående till BB och CC hade framfört hot och trakasserier mot socialtjänsthandläggare per telefon.

Jag vill inledningsvis framhålla att jag har förståelse för den situation som socialtjänsten i det här fallet befann sig i. Hot, trakasserier och annan otillåten påverkan mot socialtjänsten är naturligtvis helt oacceptabelt. Med det sagt vill jag understryka att det ställs höga krav på alla myndigheter att organisera sin verksamhet på ett sådant sätt att de, utan att begränsa rättigheter och skyldigheter som följer t.ex. av förvaltningslagen, kan ta hand om också mycket utmanande situationer som kan uppstå.

I det här fallet hanterades den allvarliga situationen på så sätt att BB och CC endast tilläts att ha skriftliga kontakter med socialtjänsten under handläggningen av ärendena. Att kategoriskt begränsa enskildas kontaktmöjligheter på det sättet kan enligt min uppfattning inte anses vara förenligt med de krav på service och tillgänglighet som ställs för att förvaltningen ska vara god. Det gäller oaktat de speciella och allvarliga omständigheter som rådde i det här fallet, där anhöriga hade uttalat hot mot socialtjänsthandläggare per telefon.

Därutöver medförde beskedet att BB och CC inte fick möjlighet att lämna uppgifter muntligt i sina ärenden. Enligt 24 § FL är det endast när det framstår som obehövt som en myndighet kan neka en part att lämna uppgifter muntligt. I det här fallet motiverades begränsningen till skriftlighet enbart av de anhörigas olämpliga beteende. Enligt min mening stred beskedet därför även mot den nu aktuella bestämmelsen i förvaltningslagen.

En viktig utgångspunkt är att förvaltningslagen ytterst syftar till att säkerställa enskildas möjligheter att ta till vara sina intressen. Det är därför inte acceptabelt att beskedet om skriftlighet lämnades till BB och CC. Jag ser med allvar på det som har hänt och nämnden förtjänar därför kritik för det.

#### Nämndens yttrande till JO

Domstolar och förvaltningsmyndigheter samt anställda hos staten eller kommuner är skyldiga att lämna de upplysningar och yttranden som JO begär (13 kap. 6 § regeringsformen).

När JO begär ett yttrande från en myndighet, förutsätter JO att det är myndigheten som svarar på remissen och inte t.ex. en anställd tjänsteman eller en enskild ledamot i en nämnd, såvida inte den som svarar har delegation att fatta ett sådant beslut. I det här fallet svarade först en tjänsteman på remissen och sedan en förtroendevald i nämnden innan JO fick ett yttrande som var beslutat i behörig ordning. Jag är kritisk mot detta, och jag förutsätter att nämnden omedelbart ser över sina rutiner för att säkerställa att yttranden som lämnas till JO har beslutats på rätt sätt i fortsättningen.

#### Avslutande anmärkningar

Det som i övrigt har framkommit i ärendet föranleder ingen åtgärd eller något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av JO Thomas Norling. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Seniora rättssakkunniga Eric Wahlberg har föredragit ärendet och byråchefen Christina Fredin har deltagit i beredningen.