

Arbets- och företagsnämnden

Yttrande till Riksdagens ombudsmän, JO

Förslag till beslut

1. Arbets- och företagsnämnden lämnar yttrande till Riksdagens Ombudsmän, JO, enligt bilaga 1 till tjänsteskrivelsen daterad den 29 januari 2019.
2. Arbets- och företagsnämnden beslutar om omedelbar justering.

Sammanfattning

Riksdagens Ombudsmän (JO) har mottagit en anmälan avseende arbets- och företagsnämndens hantering av inkomna brev. De tre brev, som skickats till kommunen från en anhörig till en kund hos verksamheten ekonomiskt bistånd, har lämnats obesvarade. I ärendet redogörs för hanteringen av de inkomna breven samt att nämnden brustit i sin hantering i aktuellt fall. I ärendet redogörs även för de åtgärder som vidtagits för att undvika att en liknande situation inträffar.

Ärendet

Begäran om yttrande från JO

En anmälan har inkommit till JO gällande hanteringen av inkomna brev från en anhörig till en kund hos verksamheten ekonomiskt bistånd. Anmälaren har sammanfattningsvis framfört följande. Anmälaren har skickat tre brev till socialkontoret i Nacka kommun. Socialtjänsten har inte agerat på den information de fått och har inte heller svarat på hans brev.

JO har begärt in ett yttrande från arbets- och företagsnämnden med anledning av vad som framförs i anmälan, en redogörelse för handläggningen och nämndens bedömning av sin hantering. Anstånd att inkomma med svar och protokoll med beslut om yttrande har begärts och beviljats till den 18 februari 2019. Mot den bakgrunden behöver ärendet justeras omedelbart.

Serviceskyldighet

Av 6 § förvaltningslagen (2017:900) framgår att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde 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. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Yttrande till JO

I förslag till yttrande framgår i huvudsak följande. Arbets- och företagsnämnden anser sig ha brustit i sin handläggning. Anmälarens brev skulle rätteligen ha besvarats och nödvändig information lämnats till honom. Informationen skulle bland annat ha bestått i information kring möjligheten att inkomma med fullmakt för att bistå annan vid ansökningar och övrig kontakt med nämnden samt möjligheten att ta del av information i annans akt. Vidare borde även anmälarens broder ha kontaktats då han uppgetts vara i behov av hjälp. Den handläggare som mottog breven var nyanställd och saknade erforderliga kunskaper, varför brevet blev liggande utan åtgärd.

Åtgärder har vidtagits i verksamheten för att förhindra att liknande händelser inträffar. Den tidigare arbetsordningen på ekonomiskt bistånd, där alla handläggare arbetade med hela ärendestocken, har förändrats på så sätt att handläggarna numera ansvarar för en egen specifik kundstock. Detta bidrar bland annat till att handläggarna får en bättre kundkännedom och det minskar risken för att inkomna handlingar lämnas utan åtgärd. Vidare har det införts en ordning där samtliga nyanställda tilldelas en mentor i form av erfaren handläggare som kan handleda i det dagliga arbetet.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet medför inte några ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Om en myndighet i sitt arbete inte uppfyller den i lag stadgade serviceskyldigheten kan det medföra risker för barn. Det är därför av stor vikt att all kontakt med myndigheten, såväl avseende barn som vuxna, lever upp till lagens krav på att ge den enskilde den hjälp hen behöver för att kunna tillvarata sina intressen och att hjälpen sker utan onödigt dröjsmål.

Bilagor

1. Förslag till yttrande till JO

Frida Plym Forshell
Arbetsmarknadsdirektör
Stadsledningskontoret

Pia Stark
Enhetschef
Etableringsenheten