

Förslag till yttrande

Justitieombudsmannen

Yttrande över anmälan till justitieombudsmannen, ert dnr 649-2018

Justitieombudsmannen (JO) har i remiss av den 4 maj 2018 begärt att kommunstyrelsen i Nacka (kommunen) yttrar sig över rubricerad anmälan inkommen till JO från anmälare (anmälarer) den 26 januari i år. Kommunen får med anledning härav återkomma med yttrande enligt följande.

Kommunens redogörelse

Den 14 juli 2017 besökte anmälarer receptionen i Nacka stadshus och lämnade vid tillfället in en skrivelse adresserad till miljö- och stadsbyggnadsnämnden i Nacka om icke fungerande renhållning (sophämtning) vid dennes fastighet i Saltsjö-Boo. På begäran av anmälarer fick han en kopia av skrivelsen med en ankomststämpel som mottagningsbevis varpå han lämnade sina hushållsavfallspåsar med innehåll på receptionsdisken. Personal i receptionen informerade anmälarer om att han inte kan lämna sitt avfall i receptionen på grund av lukt och nedskräpning och att receptionsdisken behövs för samtal med andra besökare.

Eftersom anmälarer inte tog bort sitt avfall från receptionsdisken, kontaktade personalen i receptionen biträdande enhetschef för kontaktcenter. Tillsammans med ordningsvakt underrättade biträdande enhetschefen vid upprepade tillfällen, under en diskussion utanför stadshusentrén, att anmälarer måste ta bort sitt avfall från receptionsdisken. Biträdande enhetschef kontaktade även handläggare på Nacka vatten och avfall AB (huvudman för leverans av avfallstjänster i Nacka kommun) som meddelade att hon skulle komma och tala med anmälarer. Anmälarer valde dock att lämna Nacka stadshus innan handläggaren anlät till receptionen. Avfallet togs aldrig bort från receptionsdisken av anmälarer. Detta fick ombesörjas av kommunens personal. Personal i receptionen överlämnade anmälarers skrivelse till handläggaren på Nacka vatten och avfall AB när handläggaren var på plats i receptionen.

Senare samma dag mailade anmälarer en komplettering till den skrivelse han tidigare under dagen lämnat i receptionen i Nacka stadshus till kommunen via info@nacka.se.



Kompletteringen vidarebefordrades av registrator till Nacka vatten och avfall AB med informationen att Nacka vatten och avfall AB självt ombesörjer registrering av bolagets inkomna ärenden.

I samband med att handläggaren från Nacka vatten och avfall AB anlät till receptionen för att tala med anmälaren, som hade valt att lämna stadshuset, överlämnade personal i receptionen anmälares skrivelse till handläggaren. Detta var felaktigt eftersom skrivelsen, som var adresserad till miljö- och stadsbyggnadsnämnden, skulle ha överlämnats till miljöenheten via central registratur. Felaktigheten uppstod eftersom personalen i receptionen utgick från skrivelsens rubrik "Anmälan av icke fungerande renhållning (sophämtning) avseende fastigheten X¹" istället för adressaten miljö- och stadsbyggnadsnämnden. När anmälaren inkom med komplettering till sin skrivelse via e-post fanns ingen information om att ursprungsskrivelsen var adresserad till miljö- och stadsbyggnadsnämnden varför kompletteringen vidarebefordrades till Nacka vatten och avfall AB.

Nacka vatten och avfall AB:s redogörelse

Kommunen har även bitt Nacka vatten och avfall AB att utifrån bolagets perspektiv redogöra för händelsen den 14 juli 2017, varpå bolaget genom enhetschef för Avfall och Kund angett följande.

Nacka vatten och avfall AB fick information från receptionen att anmälaren önskade träffa en handläggare från bolaget kring hans avfallshantering. Efter uppskattningsvis 15 minuter kom avfallshandläggaren ut till receptionen för att ta emot anmälaren. Anmälaren hade dock lämnat stadshuset varpå den lämnade handlingen överlämnades till avfallshandläggaren.

Avfallshandläggaren var av uppfattningen att Nacka vatten och avfall AB fick en kopia av handlingen, ställd till miljö- och stadsbyggnadsnämnden, för att hantera och bemöta avfallsfrågorna som bolaget är huvudman för. Avfallshandläggaren överlämnade därför handlingen till en kollega som redan hade en pågående dialog och tillika ärende i ärendehanteringssystemet avseende anmälares avfallshantering. Det är beklagligt att det har uppstått ett missförstånd och i efterhand kan det konstateras att bolaget skulle ha säkerställt att miljö- och stadsbyggnadsnämnden hade fått del av handlingen.

Då ansvarig avfallshandläggare återkom från semestern påbörjades omgående en mejlkorrespondens med anmälaren i syfte att åtgärda den uppkomna situationen och bemöta hans frågor kopplat till avfallshanteringen. I det första mejlet från den 16 augusti 2017 hänvisar ansvarig avfallshandläggare till den inlämnade handlingen. Anmälaren har således haft kännedom om att handlingen fanns hos bolaget. Som har redogjorts för ovan har det funnits ett upprättat ärende i ärendehanteringssystemet och handlingarna har hållits

¹ I rubriken angavs anmälares fastighetsbeteckning

ordnade. Efter avslutad mejlkorrespondens har samtliga handlingar diarieförts i aktuellt ärende.

Den som då arbetade som biträdande enhetschef för kontaktcenter och handläggare på Nacka vatten och avfall AB har bekräftat redogörelserna i detta yttrande.

Bedömning

Utifrån redogörelserna ovan kan kommunen konstatera att det uppstått en brist i kommunens hantering av den inkomna handlingen. Bristen har bestått i att den inkomna handlingen överlämnats till fel mottagare, till Nacka vatten och avfall AB istället för till miljö- och stadsbyggnadsnämnden. Därutöver har anmälaren vid besöket i stadshuset den 14 juli felaktigt getts alternativa förslag på var han kan slänga sitt medhavda avfall, istället för på receptionsdisken i Nacka stadshus. Den felaktiga informationen berodde delvis på okunskap men också delvis på den märkbara situation som uppstod när anmälaren lämnade sitt avfall på receptionsdisken. Det ska här tilläggas och särskilt förtydligas att anmälaren tidigare anvisats en plats för hämtning av sitt avfall. Beslut om denna plats har prövats och slutligt avgjorts av domstol där kommunens beslut om plats fastställts. Anmälaren är således informerad om var han ska slänga sitt avfall men följer inte de anvisningarna.

Trots att den inkomna handlingen felaktigt överlämnats till Nacka vatten och avfall AB så har handlingen funnits diarieförd hos bolaget (ärendenummer NVAAB 2016/56), vilket anmälaren har haft kännedom om med anledning av dennes kontakt med bolaget kring avfallstjänsterna. Det har funnits ett diariefört ärende angående detta vari handlingar hållits ordnade och diarieförts. Den nu aktuella handlingen har därmed inte slarvats bort eller förstörts som anmälaren påstår. Kommunen anser att det snarare rör sig om ett missförstånd kring den inkomna handlingen eftersom kommunen i övrigt får anses ha god kontroll över hanteringen av allmänna handlingar. Kommunen håller årligen ett antal interna utbildningsinsatser i ämnet allmänna handlingar som riktar sig till samtliga medarbetare i kommunen. Utbildningsmaterialet finns publicerat på kommunens hemsida och är vägledande vid hantering av allmänna handlingar.

Som ett led i att framöver undvika dylika missförstånd och felaktigheter har kommunen, utöver interna och återkommande utbildningsinsatser om allmänna handlingar, uppdaterat och förtydligat sina (receptionens) rutiner för hantering av inkomna handlingar i receptionen ([bilaga 2](#)). Kommunen (registratur) har även uppdaterat den interna rutinen gällande brevpost ([bilaga 3](#)) och genomfört utbildningsinsatser för personal i receptionen vad gäller hanteringen av inkomna handlingar. Nacka vatten och avfall AB har även under juni 2018 utbildat personalen i receptionen vad som gäller i frågor om avfallshantering.

Nacka dag som ovan



Mats Gerdau
Kommunstyrelsens ordförande

Lena Dahlstedt
Stadsdirektör

Klara Palmberg-Broryd
Strategi- och förnyelsedirektör

Bilagor

1. Protokollsutdrag kommunstyrelsen den 27 augusti 2018
2. Postrutiner receptionen
3. Hantering av inkommen brevpост (registratur)