

Juridisk information

Datum 2022-01-05

Diarienummer RS 2021-06832

Västra Götalandsregionen Koncernkontoret

Handläggare: Ingrid Floderus

Telefon: 072-453 43 08

E-post: ingrid.floderus@vgregion.se

Myndigheters serviceskyldighet och tillgänglighet

I 6 och 7 §§ förvaltningslagen (2017:900) finns krav på myndigheter när det gäller service och tillgänglighet. Bestämmelserna gäller i all verksamhet hos en förvaltningsmyndighet. Det innebär att kraven på service och tillgänglighet gäller både vid handläggning av ärenden och vid allmänna frågor från allmänhet och media.

Tillsammans med principerna om legalitet, objektivitet och proportionalitet, utgör serviceskyldigheten och kravet på tillgänglighet grunderna för god förvaltning.

Service

6 § *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.

Tillgänglighet

7 § *En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.*

Myndigheten ska vidta de åtgärder i fråga om tillgänglighet som behövs för att den ska kunna uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen om rätten att ta del av allmänna handlingar.

Nedan följer en sammanställning av vad bestämmelserna betyder i praktiken för Västra Götalandsregionen.

Service

- Bestämmelsen i 6 § förvaltningslagen innebär en skyldighet för myndigheter att besvara frågor. Frågor från enskilda ska besvaras utan onödigt dröjsmål. Serviceskyldigheten gäller myndigheten som sådan och inte varje enskild tjänsteman.
- Serviceskyldigheten är inte obegränsad. Hjälp och svar till enskilda ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Svaret/hjälpen ska anpassas till förutsättningarna i det enskilda fallet.
- Observera att serviceskyldigheten inte medför samma krav på skyndsamhet, som vid begäran att få ut allmänna handlingar enligt tryckfrihetsförordningen (där besked normalt ska lämnas omgående). Om det står klart att det rör sig om en allmän fråga – inte en begäran att få allmänna handlingar - gäller alltså inte tryckfrihetsförordningens skyndsamhetskrav. Serviceskyldigheten innebär att hjälpen ska ges utan onödigt dröjsmål, men det behöver inte ske omgående eller samma dag.
- Om någon begär ut allmänna handlingar men begäran är för otydlig för att kunna besvaras, kan det ingå i serviceskyldigheten att försöka reda ut vad begäran avser så att den enskilde kan ta tillvara sina rättigheter enligt tryckfrihetsförordningen.¹
- Skyldigheten att lämna upplysningar gäller både i förhållande till parter i ett ärende och till allmänheten och media. Exempelvis ska Västra Götalandsregionen hjälpa till genom att lämna anvisningar till enskilda om hur en ansökan ska utformas eller blankett fyllas i.
- Om någon felaktigt vänt sig till Västra Götalandsregionen ska personen hänvisas till rätt myndighet. Detta gäller både för en person som har ett ärende hos regionen, och personer från allmänheten eller media som har allmänna frågor. Om det är lämpligt kan hjälpen bestå i att sända en felsänd skrivelse till rätt myndighet och samtidigt underätta den enskilde om åtgärden.
- Myndigheten avgör själv i vilken form en fråga ska besvaras. Svaret kan lämnas skriftligen (digitalt eller på papper) eller muntligen (vid ett fysiskt besök eller vid ett telefonsamtal eller annan form).² Myndigheten avgör vad som är lämpligt och smidigt i det enskilda fallet. Ibland kan en muntlig kontakt vara att föredra, i synnerhet om den enskilde uttryckt önskemål om att bli uppringd.

¹ Se JO beslut den 31 augusti 2020 dnr 7480-2019.

² Observera dock att vid myndigheters formella ärendehandläggning gäller dock huvudregeln att handläggningen ska vara *skriftlig*, se 9 § andra stycket förvaltningslagen.

- Den enskilde kan alltså inte kräva att få sin fråga behandlad i en viss ordning, exempelvis av nämnden vid ett sammanträde. Den enskilde kan inte heller kräva att få svar av en viss person, på ett visst specifikt sätt eller inom en viss tid.
- Den som skickar in frågor till Västra Götalandsregionen har i regel rätt att få någon form av svar på dessa.³ Alla skrivelser till en myndighet måste dock inte besvaras. Myndigheter får ofta ta emot allmänna opinionsyttringar och andra skrivelser som inte innehåller någon regelrätt fråga eller där det står klart att avsändaren inte förväntar sig något svar. Skrivelser av denna typ behöver i regel inte besvaras, alternativt kan de besvaras genom att myndigheten underrättar att den inte kommer att vidta någon åtgärd.⁴
- Om Västra Götalandsregionen bedömer att den inte kan eller bör svara på en viss fråga ingår det i serviceskyldigheten att informera den enskilde om detta. Att en enskild inte är nöjd med innehållet i ett visst svar betyder inte i sig att serviceskyldigheten har åsidosatts.
- Den som vänder sig till Västra Götalandsregionen med en komplicerad fråga kan inte räkna med att få ett svar lika snabbt som vid en enklare fråga. Myndigheten ska givetvis inte heller dröja onödigt länge med att lämna sitt svar. Att dröja i flera månader med att svara uppfyller inte serviceskyldigheten.⁵ Om svaret förväntas ta lång tid, bör man informera frågeställaren om detta.
- Västra Götalandsregionen bör ta hänsyn till vilka resurser som den enskilde själv har till sitt förfogande. Myndigheten kan beakta t.ex. ålder och mognad när den har med barn och unga att göra eller om någon har särskilda behov till följd av en funktionsnedsättning. Allmänt sett kan man ställa större krav på företag som bedriver omfattande näringsverksamhet än på privatpersoner.
- Tänk på att ett svar på en fråga normalt inte innefattar något beslutsfattande och därför inte kan "överklagas". Svaret bör därför inte utformas på ett sådant sätt att det kan uppfattas som ett beslut.
- Västra Götalandsregionen är inte skyldig att svara på frågor på ett sätt som kräver att den först genomför en omfattande rättsutredning. Sådan rådgivning som privata ombud med juridisk specialkompetens inom ett visst område ger omfattas inte av serviceskyldigheten. Serviceskyldigheten innebär inte heller att myndigheter ska hjälpa enskilda att undvika eget tidsödande arbete.

³ Se JO:s beslut den 9 september 2021 dnr 7165-2020 och 7242-20.

⁴ Se JO 1993/94 s. 452, dnr 1457-1992.

⁵ Se t.ex. JO:s beslut den 23 november 2017 dnr 6466-2015 där en förvaltning dröjde sju månader med att besvara frågor. Det var ett oacceptabelt dröjsmål menade JO.

- Västra Götalandsregionen är inte skyldig att göra bearbetningar och sammanställningar av uppgifter i allmänna handlingar för att fullständigt kunna besvara exempelvis en enkät. Avser Västra Götalandsregionen att inte svara på en fråga eller en enkät, ska detta dock detta meddelas till den som begärt upplysningen.
- Tänk på att i andra författningar kan det finnas särskilda föreskrifter som för specifika situationer ska tillämpas i stället för den allmänna regleringen i förvaltningslagen. Exempelvis går bestämmelserna i tryckfrihetsförordningen om att lämna ut allmänna handlingar (och de särskilda krav på skyndsamhet som då gäller) före de allmänna reglerna om serviceskyldighet i förvaltningslagen. Serviceskyldigheten begränsas även om sekretess gäller för uppgifterna enligt offentlighets- och sekretesslagen – då ska myndigheten givetvis inte röja uppgifterna.

Tillgänglighet

- Västra Götalandsregionen ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.
- 7 § förvaltningslagen har en teknikneutral utformning. Bestämmelsen lyfter inte fram någon viss kontaktväg framför någon annan. Tanken är att myndigheterna inte ska låsa sig vid just de varianter som förekom när förvaltningslagen antogs utan öppna för nya lösningar när det gäller digitala kommunikationsformer.
- När det gäller digital kommunikation ska valet av lämpligt digitalt verktyg påverkas av vilka slags uppgifter som kommuniceras. Om handlingar som kommuniceras kan innehåll uppgifter som omfattas av sekretess, och/eller utgör känsliga personuppgifter, måste myndigheten skydda informationen från obehörig åtkomst. I sådana fall kan en digital tjänst som erbjuder ett adekvat skydd genom kryptering eller liknande vara ändamålsenlig (t.ex. tjänster som 1177 Vårdguiden med säker inloggning). Däremot får sådana uppgifter inte skickas över öppna nät som okrypterad e-post.
- Det är alltid myndigheten som i det enskilda fallet avgör i vilka former den skriftliga kommunikationen lämpligen kan ske. Myndigheterna bör ta hänsyn till den enskildes önskemål om att e-post ska användas men har själva det yttersta ansvaret för att så inte sker när det är olämpligt.
- Det finns numera inget lagkrav på vissa tider för öppethållande eller på *hur* myndigheten ska vara tillgänglig. Det måste alltså inte finnas särskilda mottagningstider, telefontider eller andra digitala kommunikationsformer (men om det finns sådana ska allmänheten informeras om detta).

- I kravet på tillgänglighet ligger att allmänna handlingar även under klämdagar måste kunna registreras och lämnas ut i enlighet med rätten att ta del av allmänna handlingar.
- Förvaltningslagen kräver att myndigheter tydligt och på lämpliga sätt anger de uppgifter som behövs för att enskilda ska kunna kontakta dem. En myndighet kan exempelvis på sin webbplats och i korrespondens med enskilda ange e-post, post- och besöksadress, telefonnummer, och andra elektroniska kontaktvägar. Samtidigt kan man passa på att informera om öppethållande och eventuella fasta mottagningstider och telefontider.