

Allvarlig kritik mot en tjänsteman vid Skatteverket för bemötandet av en person. Även kritik mot Skatteverket för hanteringen av allmänna handlingar.

Beslutet i korthet: En tjänsteman hos Skatteverket får allvarlig kritik för innehållet i ett brev, vars innehåll strider mot kravet på saklighet i 1 kap. 9 § regeringsformen. I beslutet kritiseras även Skatteverket för bristande diarieföring av allmänna handlingar och för att felaktigt ha skickat tillbaka handlingar till ingivaren.

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 30 januari 2013 framförde U.H. klagomål mot Skatteverket och tjänstemannen M.I. gällande bristande diarieföring och hantering av handlingar samt ett omdömeslöst bemötande. Han uppgav bl.a. följande.

Den 7 januari 2013 skickade han ett brev till Skatteverket. Brevet innehöll en kort skrivelse med en bilaga som bestod av tolv kontoutdrag från en bank i utlandet. Syftet med brevet var att begära avdrag för inbetalda utländska räntor under inkomståret 2012 och att be Skatteverket om att få dessa uppgifter förtryckta i den kommande deklarationen. I ett brev, daterat den 10 januari 2013, från Skatteverket och undertecknat av M.I., angavs att det inte var möjligt att få uppgifterna förtryckta i deklarationen.

Av bifogad skriftväxling via e-post mellan U.H. och M.I. framgick i huvudsak följande.

I e-brev den 28 januari 2013 skrev U.H. till M.I. för att få veta vilket diarienummer det tidigare brevet hade fått hos Skatteverket. M.I. svarade den 29 januari 2013 att brevet inte hade diarieförts och inte heller fanns kvar. Efter detta begärde U.H. ett förtydligande och påminde M.I. om att myndigheter har en skyldighet att diarieföra, spara och förvara inkomna handlingar. M.I. svarade då att en allmän fråga i samband med deklarationen inte diarieförs. U.H. skrev därefter följande till M.I.

Mitt brev var ingen allmän fråga utan ett viktigt led i årets deklaration. Oavsett om det är en allmän fråga eller del av ett ärende har Skatteverket som myndighet skyldigheten att diarieföra inkomna skriftliga handlingar. Jag bifogar en kopia på det här mejlet till min kommande JO-anmälan då ni har åsidosatt er skyldighet.

Vidarebefordra gärna det här mejlet till din närmaste chef, så att hen är informerad över det inträffade och den stundande JO-anmälan.

M.I. svarade följande.

Är det du själv eller Skatteverket som avgör vad som ska diarieföras hos Skatteverket? Kan du inte bara erkänna att du har missuppfattat att ärendet inte är diariefört, utan att fortsätta med en massa tidskrävande onödig konversation? Du ska respektera mitt svar och inte raljera om något "åsidosättande av skyldigheter". I ditt brev bad du inte om att ärendet skulle sparas, diarieföras eller ens biläggas till din inkomstdeklaration. Du frågade bara om det skulle förtryckas kontrolluppgifter, och ett bra svar fick du. I samband med detta skickades ditt brev tillbaka och det borde ju då vara självklart för vem som helst att det inte har sparats här då. Om du tänker påstå annat så kommer jag att hävda att det är fel från din sida. Skatteverket har definitivt inte gjort något fel, och därmed är det heller inget ärende för min "chef" såsom du sarkastiskt och hotfullt skriver. Du har samma skyldighet som alla andra medborgare att lämna bilagor och upplysningar till dina inkomstuppgifter just i din inkomstdeklaration. Den ska vara komplett i sig och uppgifterna ska inte finnas någon annanstans än just i din deklaration. Om man uttryckligen önskar annat, kan vi så klart göra ett undantag. Så är inte fallet här. Det är viktigt att du själv tänker på hur du betar dig, och att inte komma med några dumheter såsom att hota en enskild handläggare med en meningslös "JO-anmälan". Tänk också fortsättningsvis på att som man bemöter andra blir man bemött själv. Du ombeds nu att respektera det arbete som Skatteverket gör och att följa det svar som vi har gett dig. Eftersom du är hotfull och raljerande kommer denna konversation att sparas, för det fall någon osanning framförs.

Utredning

Ärendet remitterades till Skatteverket som anmodades att yttra sig över vad U.H. uppgett i anmälan.

I ett yttrande den 17 maj 2013 anförde Skatteverket, genom sektionschefen Cecilia Asker, följande.

Utredningen

Skatteverkets huvudkontor har hämtat in yttrande från Skatteverkets Mälardalsregion. Av yttrandet framgår i huvudsak följande.

Fråga om diarieföring av inkomna handlingar

Om de handlingar som U.H. den 7 januari 2013 har skickat in till Skatteverket rätteligen skulle ha klassificerats som uppgifter inför deklarationen i form av styrkande av räntekostnader eller som en allmän fråga med handlingar som inte utgjorde underlag för taxering går inte att avgöra. Ord står mot ord mellan vad handläggaren har uppfattat och vad U.H. hävdar. Det har dock ingen betydelse vad gäller diarieföringen.

En allmän brevfråga som kommer in till Skatteverket ska diarieföras i ärendegrupp 1152 enligt Skatteverkets rutiner. Underlag som skickas in för taxering under året behöver dock inte diarieföras, utan läggs till deklarationen som en bilaga/kontrolluppgift.

U.H:s brev med bifogade kontoutdrag, som den 14 januari 2013 har skickats tillbaka till honom, borde rätteligen ha diarieförts enligt följande. Om brevet enbart hade bedömts vara en allmän fråga, skulle det ha diarieförts i ärendegrupp 1152. Om det i stället hade bedömts utgöra kontrolluppgift behövde det inte diarieföras utan ha skannats in som en uppgift i inkomstdeklarationen.

Om det som i det här fallet handlar om både ett brev och kontrolluppgifter, borde brevet ha diarieförts som allmän fråga medan kontoutdragen ha skickats för inskanning som underlag till deklarationen. Om bilagan inte ansågs som ett underlag till inkomstdeklarationen borde den i så fall ha sparats tillsammans med brevet.

Fråga om bemötande och språkbruk

När JO:s remiss kom till regionens kännedom tog kontorschefen i Västerås kontakt med U.H. för att be om ursäkt för bemötandet.

Det sätt som U.H. har blivit bemött på i Skatteverkets svarsmejl är inte i linje med hur verket vill bemöta medborgare och företag och stämmer inte med de värderingar som Skatteverket vill verka utifrån. Skatteverket verkar för ett samhälle där alla vill göra rätt för sig och vår målsättning är att hjälpa medborgare och företag att göra rätt från början. Det ska vara lätt att göra rätt och svårt att göra fel. Det är beklagligt att så inte har skett i det här fallet.

Sammanfattningsvis har Skatteverket felaktigt underlåtit att diarieföra ett brev som har kommit in från U.H. Dessutom har U.H. bemötts på ett sätt som inte är i linje med hur Skatteverket vill arbeta. Skatteverket Mälardalsregionen beklagar det inträffade.

Mälardalsregionen har till yttrandet bifogat tjänstemannens redogörelse av det inträffade. Av redogörelsen framgår bl.a. att tjänstemannens uppfattning är att U.H. har fel vad gäller påståendena om Skatteverkets skyldighet att diarieföra de inkomna handlingarna. Tjänstemannen uppger vidare att han har återsänt U.H:s handlingar i original. Han anser inte att U.H. har blivit felaktigt behandlad.

Bedömning

Aktuella bestämmelser, Skatteverkets rutiner och medarbetarpolicy

Enligt 2 kap. 3 § första stycket tryckfrihetsförordningen, TF, avses med handling bl.a. en framställning i skrift eller bild samt upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med hjälp av något tekniskt hjälpmedel.

En handling är, enligt 2 kap. 3 § första stycket TF, allmän om den förvaras hos en myndighet och är att anse som inkommen till eller upprättad hos en myndighet.

Enligt huvudregeln i 5 kap. 1 § första stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL, ska en allmän handling registreras så fort den har kommit in till eller har upprättats hos myndigheten.

Registreringsskyldigheten gäller endast allmänna handlingar och den är enligt 5 kap. 1 § tredje stycket ovillkorlig beträffande sekretessbelagda handlingar.

Om det finns särskilda skäl får regeringen enligt 5 kap. 3 § OSL förskriva undantag från registreringskyldigheten i fråga om sekretessbelagda handlingar av visst slag som förekommer i betydande omfattning.

Bestämmelserna om undantag från registreringskyldigheten finns i 2 § offentlighets- och sekretessförordningen (2009:641), OSF. Av bestämmelsen framgår att Skatteverket inte behöver registrera deklARATIONER, kontrolluppgifter och andra handlingar som avser bl.a. taxering eller fastställande av skatt eller avgift.

I 27 kap. 1 § första stycket OSL föreskrivs att sekretess gäller i verksamhet som avser bestämmande av skatt eller fastställande av underlag för bestämmande av skatt eller som avser fastighetstaxering för uppgift om en enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden.

Av Skatteverkets diarieplan framgår att brevfrågor ska diarieföras.

JO har i flera beslut angett att om en handling ska registreras, ska detta ske så snart det praktiskt är möjligt, normalt sett samma dag som – eller senast dagen efter – handlingen kom in eller upprättades.

Av 12 § arkivlagen (1990:782) framgår att en statlig myndighet får avhända sig allmänna handlingar om det sker med stöd av lag eller föreskrift som meddelas av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer eller om det sker med stöd av ett särskilt beslut av regeringen.

Enligt 4 § förvaltningslagen (1986:223) ska varje myndighet inom sitt område så långt det är möjligt och lämpligt hjälpa enskilda att ta till vara sina intressen.

Ett av Skatteverkets mål är att medborgare och företag har förtroende för verket. Verksamheten ska genomsyras av ett bra bemötande, såväl internt som externt. De som kontaktar Skatteverket ska vara nöjda och den service som lämnas ska tillgodose medborgarnas och företagets förväntningar och krav.

Av Skatteverkets medarbetarpolicy framgår bl.a. att medarbetarna är till för medborgarna, att medarbetarna ska kunna sätta sig in i andras situation och vara hjälpsamma samt tala och skriva sakligt.

Registrering av U.H:s brev och kontrolluppgifter

I och med att U.H:s brev med bifogade kontoutdrag kom in till Skatteverket har handlingarna varit att anse som allmänna handlingar.

Oavsett om brevet hade klassificerats som underlag för den kommande taxeringen eller som en brevfråga, skulle det, i enlighet med Skatteverkets rutin att registrera brevfrågor, ha diarieförts. Detsamma gäller det svar som har upprättats och expedierats till U.H.

Underlåtenheten att diarieföra det inkomna brevet innebär att Skatteverket har brutit i sin registreringskyldighet.

Om de bifogade kontouppgifterna hade klassificerats som kontrolluppgifter, hade de inte behövt registreras enligt bestämmelsen i 2 § OSF.

De inkomna handlingarna omfattas inte av undantagen i 12 § arkivlagen. Genom att skicka tillbaka brev och kontouppgifter till U.H., har Skatteverket brutit även i denna del.

Skatteverkets bemötande

Det bemötande som U.H. har fått i skriftväxlingen med Skatteverket ligger inte i linje med ett bemötande en medborgare kan förvänta av myndigheten. Skatteverkets svar till U.H. har formulerats på ett helt oacceptabelt sätt. Beskrivningen av U.H:s beteende ger intryck av att tjänstemannen har låtit sin bedömning styras av personliga och känslomässiga värderingar snarare än sakliga kriterier.

Det är vidare anmärkningsvärt att tjänstemannen ännu inte synes ha kommit till insikt om att han har agerat felaktigt.

Skatteverkets policy om att personalen ska kunna sätta sig in i andras situation och vara hjälpsamma har uppenbarligen brutit i det nu aktuella ärendet.

Skatteverket vill avslutningsvis beklaga den handläggning och bemötande som U.H. har fått i ärendet.

U.H. bereddes tillfälle att yttra sig över remissvaret.

Bedömning

Hanteringen av allmänna handlingar

Av utredningen framgår att det brev som U.H. skickade in till Skatteverket den 7 januari 2013 inte diariefördes. Efter att brevet besvarats skickades det, inklusive bilagorna, tillbaka till U.H.

Skatteverket har uppgett att brevet och det svar som expedierades till U.H. rätteligen skulle ha registrerats och att det saknats stöd för att återsända de inkomna handlingarna på det sätt som skedde. Jag delar denna bedömning.

Bemötande

M.I:s mellanhavande med U.H. om diarieföring utmynnade från U.H:s sida i ett e-postmeddelande där han påpekade att Skatteverket borde ha diariefört de handlingar som han gett in och uppgav att han planerade en JO-anmälan. Det är inte ovanligt att företrädare för myndigheter får kritik av personer som har med dem att göra. Till en god förvaltningskultur hör då att myndighetens anställda bemöter den missnöjde på ett korrekt sätt. Kravet på korrekt bemötande framgår av regeln i 1 kap. 9 § regeringsformen att förvaltningsmyndigheterna ska iaktta saklighet i sin verksamhet (se 2007/08:KU6 s. 14 f. med hänvisningar). Ett skäl till att myndigheterna ska bemöta medborgarna korrekt är förstås att den enskilde har rätt till ett gott bemötande. Ett annat skäl är att den offentliga förvaltningen för att fungera bra måste ha ett gott förhållande till dem som kommer i kontakt med den. Om tjänstemännen använder en konfrontatorisk linje i sina kontakter med allmänheten, försämras förtroendet för myndigheterna och därmed myndigheternas möjligheter att få allmänheten att medverka till att handläggningen blir korrekt.

M.I:s svar på U.H:s sista e-postmeddelande är hållet i en obehaglig ton. U.H. beskylls för att raljera, för att skriva sarkastiskt och hotfullt samt för att komma med dumheter som att hota med en meningslös JO-anmälan. Genom att skriva på det sättet till U.H. har M.I. brutit mot kravet på saklighet i 1 kap. 9 § regeringsformen. Jag är förvånad över att han har uttryckt sig som han har gjort och jag är oroad över att han – som framgår av hans svar till JO – inte inser att han har gjort fel. M.I. förtjänar allvarlig kritik.

Med dessa uttalanden avslutas ärendet.