
RAPPORT

Kontakter med den enskilde, företag och kommuner inom fastighetsbildningsverksamheten

1	SAMMANFATTNING	3
1.1	INLEDNING	3
1.1.1	<i>Uppdrag</i>	3
1.1.2	<i>Sammanfattning</i>	3
2	JURIDISKA OCH EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR	4
2.1	SERVICESKYLDIGHET	4
2.2	TILLGÄNGLIGHETSSKYLDIGHET	4
2.3	FASTIGHETSBLDNINGSFÖRRÄTTNING	4
2.4	EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNING	4
3	KOMMUNIKATION MED LANTMÄTERIETS OCH FASTIGHETSBLDNINGENS KUNDER	5
3.1	LANTMÄTERIETS KUNDSTRATEGI	5
3.2	KUNDBEHOV	5
3.3	KUNDRESOR	6
3.4	WEBBPLATS OCH E-TJÄNSTER	6
3.5	ÖVRIGA INSATSER	7
4	KUNDMÖTEN INNAN HANDLÄGGNING	8
4.1	KUNDMÖTEN INFÖR EN ANSÖKAN	8
4.2	KUNDMÖTEN EFTER ANSÖKAN MEN INNAN HANDLÄGGNING PÅBÖRJATS	8
4.3	ÄRENDEFÖRDELNING	9
5	DIALOG MED KOMMUN OCH FÖRETAG	11
5.1	DIALOG MED KOMMUN	11
5.2	DIALOG INOM RESPEKTIVE KUNDBEHOV	11
6	INFORMATION OM LOKALA FÖRUTSÄTTNINGAR	12
7	FÖRKLARINGAR TILL STÄLLNINGSTAGANDEN	13
7.1	RESURSANVÄNDNING	13
7.2	FINANSIERING	13
7.3	KONKURRENS	13
7.4	FÖRTROENDE	13
7.5	RISK FÖR JÄV	13

I Sammanfattning

I.1 Inledning

I.1.1 UPPDRAG

Lantmäteriets uppdrag har varit att redogöra för hur den enskilde, företag och kommuner får sådan hjälp att de kan ta till vara sina intressen inför det att en ansökan ges in eller efter det att en ansökan getts in, men innan handläggningen påbörjats. Myndigheten ska även redogöra för hur den lämnar information som är anpassad utifrån lokala förutsättningar.

I.1.2 SAMMANFATTNING

Lantmäteriet möter privatpersoner, företag och kommuner vid flera tillfällen innan en ansökan och eller efter det att en ansökan getts in, men innan handläggningen påbörjats. Vårt övergripande förhållningssätt i alla våra kundmöten utgår ifrån den statliga värdegrunden och myndighetens värderingar avseende service, öppenhet och handlingskraft.

Våra kunder har mycket varierade förkunskaper om aktuell lagstiftning och processen för att handlägga fastighetsbildningsärenden. Därför skiljer sig behovet av vägledning mycket åt. Innan handläggning i ett ärende påbörjats sker vägledning och information framför allt genom Lantmäteriets e-tjänster för självservice och genom Lantmäteriets kundcenter som har en god vana att omhänderta en stor variation av frågor.

I möten med våra kunder och i det metodiska arbetet med kundresor för fastighetsbildningens kundbehov de senaste åren har det framkommit att det finns brister i vår kommunikation med kunderna och att det finns olika förväntningar om möjlighet till rådgivning. Det har föranlett ett flertal åtgärder för att underlätta för våra kunder att ta del av och förstå information bland annat på Lantmäteriets webbplats och i fastighetsbildningens e-tjänster. I kundmöten är Lantmäteriet tydliga med att inför en ansökan kan myndigheten inte ge råd om hur bestämmelser eller äldre beslut ska tolkas eller bistå med att upprätta juridiska dokument. I dessa fall hänvisar myndigheten till privata aktörer.

De lokala förutsättningarna påverkar många gånger möjligheterna att genomföra det kunden ansökt om i sitt ärende. En del information om lokala förutsättningar finns tillgänglig i Lantmäteriets e-tjänster för självservice och genom kundcenter medan annan information tas fram under handläggningen vid utredningsarbete och samråd med andra myndigheter.

Det finns flera orsaker till Lantmäteriets hantering av service innan ansökan. Bland annat behöver resursanvändningen inom fastighetsbildningsverksamheten prioriteras. Dessutom behöver risken för jäv och förtroendeskada inom myndigheten beaktas.

2 Juridiska och ekonomiska förutsättningar

2.1 Serviceskyldighet

Serviceskyldigheten framgår av 6§ förvaltningslagen. 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.

2.2 Tillgänglighetsskyldighet

Skyldigheten om tillgänglighet framgår av 7§ förvaltningslagen. En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

2.3 Fastighetsbildningsförrättning

I 4 kap 1§ fastighetsbildningslagen framgår att vid en fastighetsbildningsförrättning består lantmäterimyndigheten av en förrättningslantmätare som beslutar i ärendet.

2.4 Ekonomiska förutsättning

De ekonomiska förutsättningarna för fastighetsbildningsverksamheten framgår dels av Lantmäteriets instruktion 29§ om avgifter, dels av förordningen om avgifter för lantmäteriförrättningar (1995:1459).

Fastighetsbildningsverksamheten finansieras genom avgifter som betalas av sökande i enlighet med de kostnadsfördelningsbeslut som tas i lantmäteriförrättningar. Verksamheten ska ha full kostnadstäckning och har inget förvaltningsanslag som kan användas till rådgivning.

3 Kommunikation med lantmäteriets och fastighetsbildningens kunder

3.1 Lantmäteriets kundstrategi

Lantmäteriets kundstrategi från 2021 utgår ifrån myndighetsinstruktionen och syftar till att myndigheten ska skapa erbjudanden till sina kunder som är säkra snabba och tillgängliga utifrån kundernas behov. Kundstrategin skapar förutsättningar för en lantmäterigemensam samsyn för hur vårt kundbemötande ska vara. Våra kunder är olika och har olika behov, dessutom skiljer sig behoven åt beroende på om man är sällananvändare eller ofta är i kontakt med myndigheten. I kundstrategin har Lantmäteriets kunder delats in tre primära grupper:

- Privatpersoner
- Företag och organisationer/juridiska personer
(*Exempel skogsbolag, banker, statligt eller kommunalt bolag, ideella organisationer*)
- Offentlig aktör
(*Exempel Statliga myndigheter, kommuner, regioner och länsstyrelser*)

Lantmäteriets övergripande förhållningssätt är naturligtvis att vårt kundbemötande sker utifrån den statliga värdegrunden och myndighetens värderingar avseende service, öppenhet och handlingskraft. Därtill arbetar vi utifrån tre övergripande principer som innebär att vi har kundens fokus, vi förklarar för våra kunder och ger en bra kundupplevelse.

3.2 Kundbehov

Sen tre år tillbaka, 2019, delar fastighetsbildningen in sina ärenden i sju olika kundbehov, i enlighet med rapporten ”Gemensam målsättning för nyckeltal”. Att dela in samtliga ärenden i olika kundbehov syftar bland annat till att kunna följa upp hur väl vi uppfyller kundens behov och grundar sig i att kundernas behov har stor variation och ofta ser olika ut. Kunderna har olika djup kunskap och förståelse för fastighetsbildning, En del, framför allt privatpersoner, möter lantmäteriet en gång i livet och andra är professionella kunder som återkommande ansöker om lantmäteriförrättning. De olika kundbehoven har gett oss bättre förutsättningar att uppfylla en enhetlig

och ändamålsenlig förrättningsverksamhet och en ändamålsenlig fastighetsindelning.

	KUNDBEHOV	EXEMPEL	
	Privat bostadsbyggande	En privatperson vill bygga ett bostadshus	
	Privat mark- och fastighetsutveckling	En privatperson vill ändra storleken på sin tomt genom att köpa eller sälja mark	
	Kommersiell och offentlig mark- och fastighetsutveckling	Ett företag vill bygga hyresbostäder eller bostadsrätter	
	Jord- och skogsbruk	En lantbrukare vill utveckla sitt jordbruk genom att köpa eller sälja mark	
	Samhällsservice	En offentlig verksamhet vill bygga en skola	
	Infrastruktur	Ett företag eller en offentlig verksamhet vill bygga en kraftledning	
	Fastighetssamverkan och gemensamt nyttjande	Privatpersoner, företag eller offentlig verksamhet vill gemensamt använda och förvalta en enskild väg för biltrafik	

3.3 Kundresor

En kundresa är en metod som företag, myndigheter och organisationer kan använda sig av för att förstå hur kunden tänker, känner och upplever sin kontakt från det att behov uppstår till att allt är klart. Fastighetsbildningen har genomfört kundresor för samtliga sju kundbehov, i samband med detta har det bland annat framkom att det finns brister i kommunikationen till kund.

Resultatet från samtliga kundresor har de senaste åren legat till grund för fastighetsbildningens verksamhetsplan och de aktiviteter som där genomförs. Vi har dels utvecklat Lantmäteriets digitala mötesplatser för blivande potentiella och aktuella kunder, dels skapat stöd och arbetat för att den faktiska dialogen vi har ska möta kundens behov i så stor utsträckning som möjligt.

3.4 Webbplats och e-tjänster

Lantmäteriets webbplats lantmateriet.se har digitala mötesplatser och ett flertal e-tjänster tillgängliga för privatpersoner, företag och kommuner. E-tjänsterna kan dels tillhandahålla information om en specifik fastighet eller möjliggöra ansökan om en viss sorts ärende. Webbplatsen har under det senaste året i sin helhet genomgått en förbättring med avseende på tillgänglighet vilken gör att fler kan ta del av och förstå informationen där.

Fastighetsbildning har två e-tjänster för att stödja en digital process och dialog med sina kunder, dessa är e-ansökan och Pågående

lantmäteriförrättning. E-ansökan är för närvarande tillgänglig för privatpersoner. Idag är det möjligt att ansöka digitalt om att bilda nya fastigheter (avstyckning), överföra mark (fastighetsreglering), lägga ihop fastigheter (sammanslagning) och dela upp en fastighet (klyvning) med stöd av e-ansökan. Hittills har möjligheten för företag och kommuner begränsats på grund av juridiska hinder för identifikation. Det finns en stor efterfrågan på digital signering för juridiska personer och det skulle vara en avsevärd förbättring för våra kunder när det kan bli möjligt. Vår andra idag tillgängliga e-tjänst Pågående lantmäteriförrättning är dock tillgänglig för såväl privatpersoner som för företag och kommuner.

Utvecklingen av våra e-tjänster syftar till att förenkla och öka transparensen för våra kunder samt att effektivisera handläggningen. Under 2022 har vi bland annat utvecklat stöd för att komplettera en ansökan och att lämna meddelande/skrivelse.

Det finns en stor efterfrågan på de digitala tjänsterna och en vidareutveckling pågår för att stödja de behov som finns. Kommande år planeras bland annat att utveckla stöd för digitalt godkännande och återkallande av förrättning, att ansöka om fastighetsbestämning/särskild gränsutmärkning samt att kunna skriva under som ställföreträdare eller ombud. Myndigheten följer noga utveckling av de nationella lösningar för digital signering som tas fram, av bland annat Bolagsverket för att även företag och kommuner fullt ut ska kunna nyttja digitala tjänster. Så snart de är tillgängliga planerar vi för att utveckla för att använda dessa lösningar.

3.5 Övriga insatser

Lantmäteriet har arbetat med olika insatser för att förbättra kommunikationen med våra kunder. Som en del av det ser vi över alla mallar för brev, beslut, protokoll inom förrättningsverksamheten utifrån de tre aspekterna, teknik (och här ökad tillgänglighet), juridik och användande av klarspråk. Fastighetsbildningens mallar utgör en stor del av vår kommunikation med våra kunder.

För att underlätta för våra kunder och skapa bättre förståelse för förrättningsprocessen har vi det senaste året skapat ett antal filmer som på ett kort och lättfattligt sätt beskriver olika förrättningsåtgärder. Dessa filmer vänder sig både till privata kunder som till företag och organisationer. Som exempel på dessa filmer kan nämnas *Att ansöka om en lantmäteriförrättning* och *Vill du installera laddningspunkter för elfordon?*

För att öka kunskapen om och informera om Lantmäteriets verksamhet har även femton inslag i programserien UR Samtiden tagits fram. Bland inslagen finns *Lantmäteriförrättning*, *Avstyckning och fastighetsreglering* och *Arkivutredningspoolen* som alla beskriver olika delar inom förrättningsprocessen.

4 Kundmöten innan handläggning

4.1 Kundmöten inför en ansökan

Fastighetsbildningen strävar efter att möta sina kunder utifrån kundens behov och vad som är möjligt enligt gällande lagstiftning. Resultatet från arbetet med våra respektive kundresor och annan återkoppling från våra kunder är att de önskar en utvecklad och förbättrad rådgivning innan eller i samband med ansökan. Kunderna har mycket varierade förkunskaper inom fastighetsrätt och fastighetsbildningsprocessen och behovet av vägledning ser därför mycket olika ut. Vissa kunder är så kallade engångskunder, det kan exempelvis vara en privat markägare som vill stycka en ny fastighet för att bygga en bostad. Andra kunder är professionella och har återkommande kontakt med myndigheten, som en representant för ett elbolag som söker ledningsrätt.

Idag sker vägledning och information till enskilda, kommuner och företag på flera sätt. Lantmäteriets e-tjänster för självservice som för närvarande stöder legitimering för privatpersoner ger vägledning på olika sätt inför en förrättning och möjliggör elektronisk ansökan och där kunden får digitalt stöd i processen. En stor del av kundmötena sker idag genom Lantmäteriets kundcenter som har en god vana och erfarenhet att omhänderta en stor variation av frågor. Kundcenter möter kunderna framför allt via telefon men även i digitala kanaler såsom e-brev och i en nyutvecklad chatt-funktion.

Frågans karaktär och grad av komplexitet avgör om den kan besvaras direkt av Lantmäteriets kundcenter eller av det *Backoffice* som finns kopplat till kundcenter.

Oavsett på vilket sätt vi möter kunden ger Lantmäteriet allmänna upplysningar om hur en kund ska inleda ett ärende eller söka information om vår verksamhet. Det kan handla om hur man ansöker om en förrättning, vilka e-tjänster och blanketter som ska användas eller om särskilda dokument ska bifogas ansökan.

Lantmäteriet är tydliga med att myndigheten inte inför en ansökan kan ge råd om hur bestämmelser eller äldre beslut kan eller ska tolkas och kan ej heller upprätta juridiska dokument. I dessa fall hänvisar myndigheten till privata aktörer.

4.2 Kundmöten efter ansökan men innan handläggning påbörjats

Samtliga ansökningar om förrättningsåtgärder som inkommer till Lantmäteriet hanteras initialt av Ärendemottagningen. Ärendemottagningen är en central organisationsdel som är ansvarig för de åtgärder som behöver göras i ett ärende innan det fördelas till ett team som påbörjas själva handläggningen.

När en ansökan om förrättning inkommit till myndigheten ska den diarieföras skyndsamt. I anslutning till diarieföring kontrolleras samtliga inkomna handlingar och en bekräftelse att ansökan inkommit skickas till samtliga

sökande. Bekräftelsen skickas senast sju dagar efter att ansökan kommit in. Bekräftelsen skickas analogt med brev eller digitalt till de kunder som har anslutit sig till en digital myndighetsbrevlåda.

I bekräftelsen finns övergripande information om vad som sker med ansökan och hur en förrättning hanteras, om kostnaderna för förrättningar samt aktuell kötid och handläggningstid. För frågor innan ett team påbörjat handläggningen av ärendet hänvisas sökande till lantmäteriets hemsida med möjlighet att logga in och följa ärendet eller till kundcenter som besvarar allmänna frågor. Kan inte kundcenter besvara frågorna skickas de till den funktionschef som är ansvarig för den kommun berörd fastighet är belägen i. Varken kundcenter eller annan inom Lantmäteriet besvarar frågor om möjligheten att kunna genomföras sökt åtgärd innan handläggningen påbörjats utan hänvisar då till att den prövningen görs senare i processen. Om frågorna är av specifik karaktär och rör de initiala åtgärder som vidtagits av Ärendemottagningen besvaras de av handläggare där.

Om det saknas handlingar i ansökan skickas en begäran om komplettering till sökande. När kompletteringen skickats in hanteras den av ärendemottagningen. För att bli än tydligare i vår kommunikation kommer ärendemottagningen att inför att en begäran om komplettering skickas ringa sökande och förklara vad myndigheten behöver och efterfrågas. Detta ska förhoppningsvis bidra till att sökande förstår vad och varför handlingen behöver skickas in och minska så kallad oönskad efterfrågan i form av kunder som ringer till kundtjänst och frågar vad de förväntas göra.

För ärenden som berörs av någon form av sekretess finns en särskild ordning för hantering och kommunikation med kunden.

4.3 Ärendefördelning

Det övergripande syftet med produktionsstyrning och nationell ärendefördelning är att kunden ska bli lika behandlad oberoende av var fastigheten är belägen. Handläggningstid och kvaliteten i förrättningen ska vara enhetlig över landet. Fördelning av ärenden för handläggning sker i turordning som ärenden inkommit till myndigheten och enligt geografisk närhetsprincip. Så långt det är möjligt, det vill säga när det finns tillgång till rätt kompetens i den geografiska närheten i samband med att ärendet är aktuellt för fördelning, fördelas ärendet till ett team för handläggning så geografiskt nära den/de berörda fastigheterna som möjligt.

Det finns dock ärenden som prioriteras och där handläggningen ska påbörjas omgående. Det är huvudsakligen ärenden som är mycket angelägna från allmän synpunkt och som svarar mot samhällets förväntningar, bland annat utgör ärenden för bostadsbyggande och ledningsrätter för bredband sådana ärenden. Det finns också möjlighet att begära förtur. Särskilda skäl kan i undantagsfall innebära att förtur kan beviljas. Prövning av begäran om förtur görs av en särskild grupp med ansvar för ärendefördelningen. Begäran prövas från fall till fall och beslutet återkopplas skriftligen eller muntligen till sökande.

När ärendet fördelats och handläggningen påbörjats ska en tidig kontakt tas med sökande.

5 Dialog med kommun och företag

5.1 Dialog med kommun

För varje enskild kommun där Lantmäteriet ansvarar för fastighetsbildningen finns en funktionschef med ett särskilt utpekat ansvar. Representanter för kommunen och Lantmäteriet träffas årligen eller oftare vid behov. Det övergripande syftet med dessa möten är att utbyta information och hålla regelbunden kontakt. Om kommunen tecknat avtal avseende kommunala förrättningsförberedelser är dessa möten även ett tillfälle för avstämning av detta. Syftet med dessa möten är inte att diskutera enskilda ärenden där kommunen är berörd men ger tillfälle att lyfta fram synpunkter på arbetssätt och processer.

5.2 Dialog inom respektive Kundbehov

För respektive kundbehov finns en kundbehovsansvarig vilken är ansvarig för övergripande kommunikation inom kundbehovet. Beroende på kundbehov varierar kommunikationsinsatserna. I kundbehov där det finns en eller flera tydliga bransch- och/eller intresseorganisationer hålls regelbundna möten. Som exempel kan nämnas kundbehovet för Fastighetssamverkan och gemensamt nyttjande som har dialog med Riksförbundet för enskilda vägar och kundbehovet för Infrastruktur som har dialog med olika ledningshavare. Inte heller i dessa fall diskuteras enskilda ärenden utan syftet är att utbyta information och lyfta fram synpunkter på arbetssätt och processer.

6 Information om lokala förutsättningar

De lokala förutsättningarna påverkar många gånger möjligheterna att genomföra ett fastighetsbildningsärende. Viss information om lokala förutsättningar finns tillgängliga inför en förrättning, annan information om lokala förutsättningar tas fram under handläggningen av förrättningen.

En del av de lokala förutsättningarna utgörs av planer av olika slag, bestämmelser och rättigheter som berör det aktuella området. Den sortens lokala förutsättningar som är laga kraftvunna beslut är registrerade i fastighetsregistret.

Lantmäteriet har genom sina e-tjänster möjliggjort för enskilda att enkelt själv logga in och se vilka planer, bestämmelser och rättigheter som finns registrerade på fastigheten i Fastighetsregistret. Kundcenter eller andra inom Lantmäteriet som har kontakt med kunder använder olika handläggningsstöd som möjliggör enkel tillgång till fastighetsregistret. Via andra webbtjänster som bland annat tjänsten Historiska kartor finns även tillgång till äldre material, kartor och förrättningsbeslut, som ger information om lokala förutsättningar.

Andra lokala förutsättningar består av information från aktuell kommun eller länsstyrelse, det kan till exempel vara möjligheten till eller förekomsten av förhandsbesked eller bygglov. I kontakt med Lantmäteriet hänvisas kunden i dessa fall till aktuell kommun eller länsstyrelse eftersom Lantmäteriet inte kan uttala sig för en annan myndighet.

En viktig del i handläggningen av en förrättning är utredningsmomentet. Förrättningshandläggaren utreder då bland annat vilka lokala förutsättningar som finns för att genomföra sökt åtgärd. En del av utredningen består i att ta reda på vilka tidigare förrättningsåtgärder fastigheten har varit berörd av och om och i så fall på vilket sätt och i vilken omfattning det påverkar den nu sökta åtgärden. Det är inte ovanligt att handläggaren i utredningen behöver ta del av äldre förrättningsakter då laga skifte genomfördes i det aktuella området. En annan del av utredningen består i att ta reda på kvaliteten på berörda fastighetsgränser för att avgöra behovet av fastighetsbestämning och förutsättningarna inför fältnätning och efterföljande markering.

Under förrättningen sker även samråd med andra berörda myndigheter då de informeras om sökt åtgärd och deras syn på sökt åtgärd efterfrågas utifrån den lagstiftning de är ansvariga för. Resultatet av samråden utgör också en del av de lokala förutsättningarna.

7 Förklaringar till ställningstaganden

7.1 Resursanvändning

Fastighetsbildningsverksamheten har sen ett flertal år tillbaka haft stora utmaningar att möta den efterfrågan som finns avseende sin leverans vilket har resulterat i långa handläggningstider för förrättningsärenden. Som ett led i att frigöra resurser och låta de medarbetare som arbetar inom fastighetsbildningsområdet koncentrera sig på förrättningshandläggning hanteras frågor från kunder som inte har ett pågående ärende av kundcenter. För de kunder som har ett pågående ärende där handläggningen påbörjats sker kommunikation med ansvarigt team eller handläggare.

7.2 Finansiering

Nuvarande regelverk och ekonomiska förutsättningar i form av krav på full kostnadstäckning och avgiftsfinansiering inom fastighetsbildningsverksamheten påverkar förutsättningarna för rådgivning. Det finns små möjligheter inom myndigheten givet dagens finansieringsmodell att kunna rymma rådgivning innan ansökan med annat än via förrättningsavgifter.

7.3 Konkurrens

Det finns tillgång till flera kommersiella aktörer som tillhandahåller rådgivning till enskilda, företag och kommuner inom det fastighetsrättsliga området. Lantmäteriet anser att det är viktigt att det råder sund konkurrens inom området. En utökad rådgivning från Lantmäteriets sida skulle innebära en ökad risk för konkurrens från en statlig aktör vilket kan få en oönskad påverkan på marknaden.

7.4 Förtroende

Under handläggningen av ett ärende prövas de yrkanden som inkommit från sökanden och övriga berörda sakägare i ärendet mot gällande lagstiftning. Den förrättningslantmätare som beslutar i ärendet gör självständiga bedömningar och prövningar. En viktig del i handläggningen är den utredningskyldighet som åligger förrättningslantmätaren. Om en handläggare lämnar rådgivning till en kund inför en eventuell ansökan finns risk att den förrättningslantmätare som senare utreder och beslutar i ärendet gör en annan bedömning och prövning än det råd kunden erhöll inför ansökan. I den situationen finns en uppenbar risk för förtroendeskada för Lantmäteriet eftersom rådet kom från samma myndighet som beslutar i ärendet.

7.5 Risk för jäv

I Jo-ärende 4002-2016 behandlades omfattningen av service i förhållande till jäv. Regleringen i 4§ FL är tillämplig på myndigheternas förhållande till medborgarna i allmänhet men också på förhållandet till parter i ärenden. Bestämmelsen ger uttryck för myndigheternas skyldighet att vägleda parter och

allmänhet, vilket bland annat innebär att bistå med råd om behövliga kompletteringar.

Serviceskyldigheten är vidsträckt men inte obegränsad. I 6§ FL sägs att hjälpen ska lämnas ”i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.” Myndigheten har alltså att göra en allmän lämplighetsbedömning av hur långt den ska sträcka sin service i det enskilda fallet.

Det bör understrykas att i ärenden med parter som har motstridiga intressen finns det särskild anledning för myndigheten att vara försiktig vid utövandet av service och vägledning. Om myndigheten bistår ena parten i något avseende kan det ibland vara till nackdel för en eller flera motparter, vilket kan väcka misstanke om opartiskhet och jäv. I praxis betonas att serviceskyldigheten i FL är underordnad krav på opartiskhet och saklighet, JO 2009/10 s. 191.

En annan omständighet som får betydelse vid avvägningen om i vilken utsträckning som en myndighet ska bistå med service är huruvida den enskilde har juridiskt biträde i ärendet eller inte. En enskild som företräds av ett juridiskt ombud förväntas således klara sig med en mindre serviceinsats än en enskild utan sådant ombud.