

## **Kritik mot individ- och familjeomsorgen i Ånge kommun för att ha tagit kontakt med en förälder per sms inför ett s.k. snabbyttrande till domstol**

**Beslutet i korthet:** Inom ramen för en umgängestvist begärde tingsrätten att socialnämnden skulle lämna s.k. snabbupplysningar till domstolen. Innan socialnämnden lämnar sådana upplysningar ska den, om det är lämpligt, höra föräldrarna och barnet.

Socialtjänsten försökte med anledning av domstolens begäran komma i kontakt med mamman per telefon. Mamman svarade inte, och socialsekreteraren skickade då ett sms till henne. JO konstaterar att det finns vissa risker, bl.a. ur integritetssynpunkt, med att använda sms vid kommunikationen med enskilda och är kritisk till att handläggaren tog kontakt med mamman på det sätt som gjordes.

### **Anmälan**

I en anmälan klagade AA på socialtjänsten i Ånge kommun och uppgav bl.a. följande: En handläggare på socialtjänsten har kontaktat henne per sms från ett okänt telefonnummer angående en påstådd utredning om hennes dotter. Socialtjänsten borde ha kontaktat henne per brev och inte från ett okänt telefonnummer.

AA bifogade konversationen mellan henne och socialsekreteraren. Av denna framgick att AA fått ett sms den 11 januari 2016 med följande innehåll:

Hej, jag behöver komma i kontakt med dig och ställa några frågor utifrån tvisten i tingsrätten. När har du tid? Mvh [handläggarens namn], soc Ånge

### **Utredning**

Inledningsvis hämtade JO in journalanteckningar om AA:s dotter för tiden den 14 december 2015 till den 15 januari 2016.

JO begärde därefter att Socialnämnden i Ånge kommun skulle yttra sig över det som AA hade anfört i sin anmälan till JO. Nämndens arbetsutskott anförde i ett remissvar bl.a. följande (bilagan har utelämnats):

Handläggningen i ärendet framgår av bilaga I, händelseförteckning i ärendet. Där framgår att handläggaren i ärendet gjort försök att kontakta AA. När detta inte lyckats så har handläggaren gjort kontaktförsök genom att skicka sms.

Under senare år har sms blivit ett allt vanligare sätt att kommunicera, nästan uteslutande på önskemål av enskilda. När Socialtjänstens personal telefonerar/skickar sms så kan ej mottagaren se vem som ringer/skickar sms på displayen då alla telefoner är generellt registrerade på Ånge kommun. Det försvårar för mottagaren att kontrollera vem som äger telefonnumret. I det aktuella ärendet så får Socialnämnden självkritiskt konstatera att en sms-konversation skulle ha haft en annan inledning dvs. föregåtts av ett brev till den enskilde eller ett neutralt sms där den enskilde ombads att ta kontakt.

Den berörda handläggaren i ärendet kan inte yttra sig i ärendet då hon avslutade sin anställning hos Ånge kommun 160401.

Ånge kommun socialtjänst kommer att se över sina rutiner och tillföra att en inledande kontakt alltid skall ske via brev och därefter en förfrågan om hur den enskilde vill att kontakten fortleddes skall ske.

AA fick tillfälle att yttra sig över remissvaret.

### **Bedömning**

Innan domstolen avgör ett mål om vårdnad, boende eller umgänge ska socialnämnden ges tillfälle att lämna upplysningar (6 kap. 19 § föräldrabalken). Föräldrar som vänder sig till domstol för att få frågor om vårdnad, boende och umgänge prövade begär ofta att domstolen ska fatta ett interimistiskt beslut som gäller fram till dess att domstolen slutligt har avgjort målet. Innan domstolen fattar ett sådant interimistiskt beslut kan den hämta in upplysningar från socialnämnden i frågan (s.k. snabbupplysningar). Socialnämnden ska, om det är lämpligt, höra föräldrarna och barnet innan den lämnar sådana upplysningar (6 kap. 20 § föräldrabalken).

Av utredningen framgår bl.a. följande: Socialtjänsten fick den 29 december 2015 en begäran från tingsrätten om att lämna s.k. snabbupplysningar. Med anledning av begäran beslutade socialtjänsten den 11 januari 2016 att inleda en utredning. Samma dag försökte socialsekreteraren ringa till AA som inte svarade i telefon. Handläggaren skickade därför ett sms till henne med texten ”Hej, jag behöver komma i kontakt med dig och ställa några frågor utifrån tvisten i tingsrätten. När har du tid? Mvh [handläggarens namn], soc Ånge”. Därefter följde en kort sms-konversation mellan handläggaren och AA.

Som jag uppfattar det kände sig AA osäker på om det verkligen var en företrädare för socialtjänsten som kontaktade henne per sms. AA synes inte heller ha förstått varför socialtjänsten kontaktade henne. Det är naturligtvis olyckligt.

Socialtjänsten ska självklart agera korrekt och professionellt i alla kontakter med enskilda. Det är även viktigt för förtroendet för myndigheten att kontakter med enskilda tas på ett sätt som minimerar risken för missförstånd. När den

första kontakten sker genom ett kortfattat sms begränsas handläggarens möjlighet att förklara varför kontakten med den enskilde tas.

När socialtjänsten behöver komma i kontakt med någon kan det i många fall vara lämpligt att inleda med en brevkontakt. I dag är det dock många som föredrar att använda e-post eller andra elektroniska kommunikationssätt. Det finns inte något generellt förbud för socialtjänsten att skicka e-post eller sms till klienter. Socialtjänsten är dock skyldig att skydda de personuppgifter som behandlas. Dessutom bör socialtjänsten undvika att använda elektroniska kommunikationsmedel om inte den enskilde lämnat sitt medgivande till att kommunicera på det sättet (se t.ex. JO 2016/17 s. 333).

Ett interimistiskt yrkande ska handläggas skyndsamt av domstolen. Den tid inom vilken socialnämnden ska lämna snabbupplysningar är alltså som regel kort. Mot den bakgrunden har jag viss förståelse för att handläggaren, efter att ha försökt nå AA per telefon, skickade ett kortfattat sms för att snabbt komma i kontakt med henne. Som jag har påpekat finns dock vissa risker med ett sådant förfarande, särskilt ur integritetssynpunkt. När det gäller sms, eller liknande elektroniska meddelanden, framstår det exempelvis inte som otänkbart att någon annan än den tänkta mottagaren läser meddelandet. Enligt min mening bör socialtjänsten iaktta stor försiktighet när de använder sms för att kommunicera med enskilda, i synnerhet vid den inledande kontakten. Jag är kritisk till att handläggaren tog kontakt med AA på det sätt som gjordes.

Ärendet avslutas.