

Kritik mot Försäkringskassans hantering av inkommen e-post m.m.

JO Nordenfelt meddelade den 26 januari 2009 ett beslut med följande innehåll.

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 10 mars 2008 framförde AA klagomål mot Försäkringskassan i Skåne. Hon anförde att hon som god man/förvaltare för ett antal huvudmän hade vänt sig till Försäkringskassan via e-post och begärt att få uppgifter om hur mycket ersättning som hade utbetalats under 2007. Hon behövde uppgifterna för sin redovisning till överförmyndaren. AA påminde Försäkringskassan via e-post den 6 och 31 januari samt den 27 februari 2008, men hade vid tidpunkten för sin anmälan till JO fortfarande inte fått de begärda uppgifterna. Det besked hon hade fått var att hennes begäran hade vidarebefordrats till hennes försäkringskontor. Vid sin tredje förfrågan fick AA besked om att hennes e-post hade vidarebefordrats till handläggare och ansvarig chef på försäkringskontoret.

Utredning

Ärendet remitterades till Försäkringskassan som anmodades yttra sig över det som AA hade framfört i sin anmälan till JO.

I sitt remissvar anförde Försäkringskassan, genom försäkringsdirektören BB, bl.a. följande.

Utredning (händelseförlopp)

Uppgifter i ärendet har den 19 maj 2008 inhämtats från enhetschefen CC.

De aktuella e-postmeddelandena kom in till den gemensamma e-postbrevlåda som skapats i dåmera länsorganisationen i Skåne och som hade adress skane@forsakringskassan.se.

Den dåvarande kundtjänsten i Malmö bevakade brevlådan och besvarade de frågor som man kunde besvara. Övriga frågor vidarebefordrade man till det område som berördes av frågan. I de aktuella fallen vidarebefordrade kundtjänsten e-postmeddelandena till funktionsbrevlåda "barn/familj/pension" inom Område Mellanskåne.

Meddelandena har öppnats av någon handläggare i Område Mellanskåne. Detta kan konstateras genom att meddelandet i systemet markerats som "läst". Då inget av de aktuella meddelandena emellertid åtgärdats av den som öppnat resp. meddelanden

måste de berörda handläggarna ha ansett att saken inte skulle hanteras av någon av dem och de har – felaktigt – lämnat meddelandena utan åtgärd och utan att, såsom bort ha skett, ha återställt varje meddelande till status ”oläst”. Konsekvensen av detta blev att meddelandena framstod som åtgärdade och dessutom hamnade allt längre ned i listan över mottagen e-post.

Den tredje e-posten gick i kopia till dåvarande enhetschefen DD, som under normala omständigheter hade bort ha uppmärksammat meddelandet och ha tillsett att det blev åtgärdat. Kopian sändes emellertid till DD under de sista dagarna av hans anställning i myndigheten. Då något åtgärdande inte skedde tyder detta på att DD antingen inte nåtts av meddelandet eller inte hunnit öppna det.

Försäkringskassans slutsatser

Tanken bakom inrättandet av den ovan nämnda funktionsbrevlådan var att i den skulle sammanföras e-post i de ärendeslag som i framtiden skulle komma att tillhöra Nationellt försäkringscenter (NFC).

Det kom att efter hand stå tilltagande klart att funktionsbrevlådan tenderade att bli alldeles för stor och därigenom alltmera svåröverskådlig. Diskussioner fördes om en uppdelning av funktionsbrevlådan, men dessa diskussioner ledde inte till något beslut i saken. Man valde att i stället gå ut med en lokal instruktion om att endast en starkt begränsad grupp handläggare hade tillträde till funktionsbrevlådan och i instruktionen lämnades precisa anvisningar rörande hanteringen och då i synnerhet behovet av att återställa ett inte åtgärdat e-postmeddelande till status som ”oläst”. Det som inträffat i det aktuella fallet visar tydligt vilka följder det kan få att underlåta denna återställning liksom att i övrigt brista i att hantera e-postmeddelanden på vederbörligt sätt.

Hanteringen av e-postmeddelandena framstår som lika anmärkningsvärd som klandervärd. Om den som öppnat det första e-postmeddelandet funnit sig inte vara föranlåten eller kapabel att åtgärda det borde det av vederbörande inte ha krävts särskilt mycket fantasi eller initiativkraft för att ha sett till att det öppnade meddelandet kommit till någon som kunde åtgärda det. Att bara lämna meddelandet därhän och dessutom utan att åtminstone ha vidtagit åtgärden att återställa dess status till ”oläst” tyder på allvarlig brist på ansvarskänsla.

Inom det pågående förändringsarbetet pågår ett arbete med hur e-post på ett enhetligt sätt skall hanteras i myndigheten.

I avvaktan på att omorganisationen slutförs har enhetschefen CC ansett det lämpligast att inte nu vidta några ytterligare förändringar i hanteringen och har – i anledning av vad som framkommit i detta JO-ärende – den 19 maj 2008 ånyo gått ut med påpekande om vad som gäller.

Enligt den gällande, lokala instruktionen är det bara områdeskonsulter som har rätt att gå in i funktionsbrevlådan. Vidare gäller att om ett e-postmeddelande lästs och lämnats till annan för åtgärd skall dess status i brevlådan återställas till ”oläst”. Om det kan ses att en begäran om uppgifter återkommer och om man kan se att ett ursprungligt meddelande missats skall enhetschefen underrättas.

Det kan sägas att det på senare tid och i takt med att omorganisationen fallit på plats noterats en tydlig minskning av inflödet e-post till funktionsbrevlådan. När omorganisationen och systemen fallit på plats bör de nya förhållandena väsentligt minska risker för upprepande av det som förekommit i detta fall.

AA har den 24 maj 2008 genom enhetschefens CC försorg fått de uppgifter som begärts.

I sammanhanget konstaterades att AA inte låtit registrera sig som god man för en av de uppräknade huvudmännen.

I myndigheternas serviceskyldighet ingår bl.a. att besvara frågor från enskilda så snart som möjligt – 4 § förvaltningslagen (1986:223). Myndigheternas svar får därför inte dröja för länge.

Försäkringskassan beklagar den bristfälliga handläggningen och de olägenheter som AA kan ha åsamkats därav.

AA gavs tillfälle att kommentera Försäkringskassans remissvar.

Bedömning

Jag har i ett beslut denna dag, dnr 4346-2008 och 5359-2008, redovisat min syn på de generella problem som Försäkringskassans omorganisation har medfört.

En begäran om att få ta del av uppgifter ur allmän handling ska bedömas enligt 15 kap. 4 § sekretesslagen (1980:100). Enligt denna bestämmelse åligger det en myndighet att på begäran av en enskild lämna uppgifter ur allmän handling som förvaras hos myndigheten i den mån hinder inte möter på grund av bestämmelse om sekretess eller av hänsyn till arbetets behöriga gång. I 4 § förvaltningslagen (1986:223) anges att frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt.

När en myndighet väljer att använda ett system med gemensamma brevlådor för e-post på ett sådant sätt som Försäkringskassan beskriver, är det viktigt att den har utarbetade rutiner som säkerställer att meddelanden inte lämnas utan åtgärd. Det är också viktigt att den enskilde tjänstemannen känner ansvar för att meddelanden och förfrågningar från allmänheten tas om hand på ett korrekt sätt. I det nu aktuella ärendet har uppenbarligen ingen känt ansvar för den inkomna e-posten, vilket naturligtvis inte är tillfredsställande. Trots två påminnelser från AA vidtog Försäkringskassan ingen åtgärd med anledning av hennes begäran, utan det tog mer än fyra månader innan AA fick de uppgifter hon begärde. Försäkringskassan förtjänar kritik för sin hantering av AA:s begäran om att utfå uppgifter.

Enligt Försäkringskassans remissvar har kassan vidtagit vissa åtgärder för att hanteringen av e-postbrevlådor ska fungera bättre. Inom ramen för det pågående förändringsarbetet hos Försäkringskassan arbetar kassan även med att ta fram enhetliga rutiner för e-post. Jag hoppas att dessa insatser har avsedd effekt.