

En tjänsteman hos Försäkringskassan får allvarlig kritik för att hon har gjort uttalanden som strider mot saklighetskravet i 1 kap. 9 § regeringsformen

Beslutet i korthet: En handläggare hos Försäkringskassan har av misstag lämnat ett meddelande som innehåller svordomar och nedsättande uttalanden på en försäkrads telefonsvarare. I beslutet uttalas bl.a. att handläggarens agerande tyder på en oförmåga att hålla sig till sakfrågan och att det strider mot saklighetskravet 1 kap. 9 § regeringsformen. Hon får allvarlig kritik.

Anmälan

I en anmälan till JO anförde AA att hon den 6 mars 2018 hade fått två telefonmeddelanden från sin handläggare och att ett av dem hade spelats in av misstag. I det meddelandet hördes handläggaren kalla henne ”dryg i pallet” och inför någon annan säga att hon ”ska fan svara i telefon” och att hon ju ”bara har ryggproblem” och inte är något ”psykiskt kvadd som ligger och skriker i soffan”. En ljudfil med det aktuella meddelandet bifogades anmälan.

Utredning

Den 26 mars 2018 kontaktade JO internutredaren BB på Försäkringskassan för att få information om vilka åtgärder myndigheten vidtagit mot den handläggare som talat in meddelandet på AA:s telefonsvarare. Av informationen framgick bl.a. att en omplaceringsutredning hade påbörjats eftersom man gjort bedömningen att den aktuella tjänstemannen inte borde ha fortsatt kundkontakt. JO hämtade senare även in uppgiften att det var handläggaren CC som talat in meddelandet.

Ärendet remitterades till Försäkringskassan som förutom att yttra sig över anmälan ombads att lämna en generell redogörelse för hur myndigheten arbetar med bemötandefrågor och för hur klagomål i sådana frågor tas om hand. Försäkringskassan anförde följande i sitt remissvar (bilagorna här utlämnade):

Utredning

Den 6 mars 2018 sökte handläggaren AA för att informera om att Försäkringskassan övervägde att inte bevilja fortsatt sjukpenning. I väntan på svar pratade handläggaren med en kollega.

Försäkringskassans slutsatser

Handläggaren var vid tillfället stressad över den aktuella arbetsbelastningen och irriterad över att hon inte fick något svar från AA. Hon har inte någon egentlig förklaring till varför hon sa det hon sa. Försäkringskassan ser allvarligt på situationen och handläggaren arbetar nu med anpassade arbetsuppgifter som inte innefattar kontakt med enskilda. Hon har på nytt genomgått utbildningar kring bemötande och statstjänstemannarollen. Försäkringskassan har bett AA om ursäkt.

Försäkringskassan bedriver sedan några år tillbaka ett mycket aktivt arbete för att främja en god förvaltningskultur. Sedan februari 2017 finns en särskild enhet för värdegrundsfrågor på Försäkringskassan. Enheten har i uppdrag att styra, stödja och följa upp arbetet med frågor kring mänskliga rättigheter, den statliga värdegrunden och myndighetens etiska kod. Försäkringskassan har tagit fram ett stödmaterial som riktar sig till alla lednings- och arbetsgrupper inom myndigheten. Det innehåller bland annat underlag för dilemmadiskussioner utifrån de olika principerna i den statliga värdegrunden. Avsikten är att arbetet med att föra ut den statliga värdegrunden och den etiska koden ska bedrivas fortlöpande och att så sker följs regelbundet upp av Försäkringskassans ledning. Allt material som rör den statliga värdegrunden nås via en särskild sida på Försäkringskassans intranät, se bilaga.

De riktlinjer som Försäkringskassan tidigare hade kring bemötande är sedan 2017 inskrivna i Försäkringskassan vägledning (2004:7) *Förvaltningsrätt i praktiken* för att tydliggöra vikten av ett korrekt bemötande. Vägledningen innehåller också en redovisning av den statliga värdegrunden för att klargöra att den ska genomsyra handläggningen hos myndigheten.

Försäkringskassan har också integrerat den statliga värdegrunden i den gemensamma introduktionsutbildningen för medarbetarna och har även tagit fram specifika bemötandeutbildningar och utbildningar inom till exempel samtalsmetodik för att stärka handläggarna i sitt arbete.

Försäkringskassan har riktlinjer (2011:17 och 2013: 05) för den praktiska hanteringen av de skrivelser och synpunkter som på olika sätt kommer in till myndigheten. De beskriver hur ärendena ska hanteras och vem som ska besvara de synpunkter, förbättringsförslag eller klagomål som kommer in till myndigheten. Som bilaga till detta yttrande finns de nu gällande versionerna. När klagomålen gäller en sådan oroande händelse som i detta fall, lämnas också ärendet vidare till de internutredare som finns på Försäkringskassan för fortsatt granskning och hantering av frågan även utanför den egentliga händelsen.

AA gavs tillfälle att yttra sig över remissvaret.

Bedömning

Kravet på korrekt bemötande är reglerat i grundlag och följer av 1 kap. 9 § regeringsformen där det anges att myndigheter i sin verksamhet ska beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet. Reglerna om saklighet och opartiskhet överlappar i viss mån varandra. Kravet på saklighet innefattar dock annat och mer än vad kraven på likabehandling och opartiskhet medför, t.ex. vad gäller bemötande, formuleringar och förmåga att hålla sig till den sakfråga som myndigheten vanligen har att avgöra i förhållande till den enskilde

(se Bull och Sterzel, Regeringsformen – en kommentar, tredje upplagen s. 53 f.).

Jag har tagit del av ljudupptagningen av det meddelande som av misstag spelades in på AA:s telefonsvarare. Meddelandet innehåller flera svordomar och nedlåtande uttalanden, både om AA och om sjukskrivna personer i allmänhet. Att inspelningen skedde av misstag saknar betydelse. CC:s agerande tyder på en oförmåga att hålla sig till sakfrågan och strider mot saklighetskravet i 1 kap. 9 § regeringsformen. För detta förtjänar hon allvarlig kritik.

Det hör självfallet till en god förvaltningskultur att upprätthålla kravet på ett korrekt bemötande. Att enskilda bemöts och behandlas på ett professionellt och respektfullt sätt är också viktigt för att allmänheten ska kunna känna förtroende för myndigheterna. I remissvaret har Försäkringskassan redogjort för sitt löpande arbete med bemötandefrågor m.m. Av de handlingar som bilagts framgår bl.a. att myndigheten lägger stor vikt vid att informera sina anställda om den statliga värdegrunden. Jag utgår från att Försäkringskassan fortsätter sitt arbete med att främja en god förvaltningskultur och verkar för att det ska nå ut till hela myndighetens personal, både till nyanställda och till dem som varit anställda en längre tid.

Ärendet avslutas.