

## **Kritik mot Försäkringskassan för bristande rutiner för avlyssning av meddelanden som lämnats i de anställdas röstbrevlådor**

---

I en anmälan till JO klagade AA på att han hade stora svårigheter att få tag i sin handläggare vid Försäkringskassan.

Försäkringskassans akt i ärendet hämtades in och granskades. Därefter remitterades anmälan till Försäkringskassan som yttrade sig. AA yttrade sig i sin tur över Försäkringskassans remissvar.

I sitt beslut den 15 april 2010 anförde *JO Nordenfelt* i bedömningsdelen bl.a. följande.

Utredningen visar att AA:s handläggare vid Försäkringskassan lyssnade av sina meddelanden på sitt mobilsvar den 31 mars 2009. Det framkom då att

AA den 25 mars 2009 talat in ett meddelande till honom angående bl.a. svårigheterna att få tag i handläggare vid Försäkringskassan. Det inträffade ger mig anledning att redogöra för de grundläggande bestämmelserna på området.

Sammanfattningsvis gäller att röstmeddelanden m.m. är att anse som allmänna handlingar i vissa fall.

Enligt 2 kap. 3 § första stycket tryckfrihetsförordningen (TF) är en handling allmän om den förvaras hos myndighet och enligt 6 eller 7 § är att anse som inkommen till eller upprättad hos myndigheten.

Med handling förstås enligt 2 kap. 3 § första stycket TF inte endast konventionella handlingar på papper, utan även upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniska hjälpmedel. Av paragrafens andra stycke framgår att en sådan upptagning anses förvarad hos myndighet, om upptagningen är tillgänglig för myndigheten med tekniskt hjälpmedel som myndigheten själv utnyttjar för överföring i sådan form att den kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas.

Enligt huvudregeln i 2 kap. 6 § TF anses en handling vara inkommen då den har anlänt till myndigheten eller kommit behörig befattningshavare till handa. I fråga

om en upptagning som avses i 2 kap. 3 § första stycket TF gäller i stället att den anses inkommen till myndighet när annan har gjort den tillgänglig för myndigheten på det sätt som anges i 2 kap. 3 § andra stycket TF.

En handling som är adresserad direkt till den som innehar befattning vid myndighet anses som allmän handling, om handlingen gäller ärende eller annan fråga som ankommer på myndigheten och ej är avsedd för mottagaren endast som innehavare av annan ställning, se 2 kap. 4 § TF. Regeln är teknikneutral och gäller även t.ex. e-post, inspelade meddelanden i röstbrevlåda och textmeddelanden genom sms (se Lenberg m.fl. Offentlighets- och sekretesslagen – En kommentar; Appendix 1:5 – Tryckfrihetsförordningen 2 kap. med kommentarer).

Av bestämmelserna följer således att ett röstmeddelande som har talats in på en befattningshavares telefon kan utgöra en allmän handling om de angivna förutsättningarna är uppfyllda. Att befattningshavaren, när röstmeddelandet talas in, är frånvarande på grund av semester eller av något annat skäl saknar betydelse för bedömningen av om meddelandet ska anses utgöra en allmän handling. Den omständigheten att befattningshavaren talat in ett svarsmeddelande som anger att han eller hon inte är närvarande ändrar inte heller det förhållandet att det inkomna röstmeddelandet kan utgöra en allmän handling. Myndigheten måste således ha tillgång till en befattningshavares röstmeddelanden när han eller hon är frånvarande.

Det nu anförda innebär sammanfattningsvis att om en befattningshavare har en telefon med röstbrevlåda, måste myndigheten ha rutiner som gör att innehållet i röstbrevlådan är tillgängligt för myndigheten även under befattningshavarens frånvaro. Det är inte acceptabelt att en röstbrevlåda avlyssnas först sex dagar efter det att ett meddelande inkommit. Försäkringskassan förtjänar kritik för det inträffade och bör, om så inte redan har skett, se över sina rutiner för avlyssning av meddelanden som lämnats i de anställdas röstbrevlådor.