

Regionfullmäktige

§47

Avgifter för allmänna handlingar

RS180652

Beslut

Regionfullmäktige beslutar att

- kostnad för rekommenderad försändelse av journalkopior och andra handlingar får tas ut av beställaren
- text om uttag av kostnad för övrig postbefordran blir likalydande med motsvarande text i den statliga avgiftsförordningen
- kostnad för utlämnande av allmän handling på CD-skiva eller annan bildlagringsenhet får tas ut av beställaren med 50 kronor per beställning
- Regionfullmäktiges beslut från 2012 revideras i enlighet med ovan föreslagna ändringar

Ärendet

Regionfullmäktiges beslut den 11 april 2012, § 33, om avgift för kopia eller avskrift av allmän handling följer till stora delar den statliga avgiftsförordningen. I denna har texten ändrats under 2018 vad gäller uttag av kostnad för porto. En mer generell formulering gör att detta textparti bättre kan anpassas till ändrade förhållanden i omvärlden. Myndigheterna menar att det även är rimligt att regionen får ta ut en avgift för materialkostnaden, då digitala bilder lämnas ut på CD-skiva eller på annan bildlagringsenhet.

Förslag till beslut

Regionstyrelsen föreslår regionfullmäktige besluta att

- kostnad för rekommenderad försändelse av journalkopior och andra handlingar får tas ut av beställaren
- text om uttag av kostnad för övrig postbefordran blir likalydande med motsvarande text i den statliga avgiftsförordningen
- kostnad för utlämnande av allmän handling på CD-skiva eller annan bildlagringsenhet får tas ut av beställaren med 50 kronor per beställning
- Regionfullmäktiges beslut från 2012 revideras i enlighet med ovan föreslagna ändringar

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Regionfullmäktige

Beslutsunderlag

- §98 RS Avgifter för allmänna handlingar
- Tjänsteskrivelse angående avgifter för kopior och avskrifter av allmänna handlingar
- Avgiftsförordning 1991-191
- JO 3273 - 2018

Expedieras till

Driftnämnden Regionservice

Vid protokollet

Samuel Lindh
Sekreterare

Justerat 2019-06-27

Thomas Jönsson (M)
Ordförande

Eva-Karin Möllefors (M)
Ledamot

Patrik Thorsson Nilsson (S)
Ledamot

Protokollets justering tillkännagiven på regionens anslagstavla 2019-06-27

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Regionstyrelsen

§98

Avgifter för allmänna handlingar

RS180652

Beslut

Regionstyrelsens arbetsutskott föreslår regionstyrelsen föreslå regionfullmäktige besluta att

- kostnad för rekommenderad försändelse av journalkopior och andra handlingar får tas ut av beställaren
- text om uttag av kostnad för övrig postbefordran blir likalydande med motsvarande text i den statliga avgiftsförordningen
- kostnad för utlämnande av allmän handling på CD-skiva eller annan bildlagringsenhet får tas ut av beställaren med 50 kronor per beställning
- Regionfullmäktiges beslut från 2012 revideras i enlighet med ovan föreslagna ändringar

Ärendet

Regionfullmäktiges beslut den 11 april 2012, § 33, om avgift för kopia eller avskrift av allmän handling följer till stora delar den statliga avgiftsförordningen. I denna har texten ändrats under 2018 vad gäller uttag av kostnad för porto. En mer generell formulering gör att detta textparti bättre kan anpassas till ändrade förhållanden i omvärlden. Myndigheterna menar att det även är rimligt att regionen får ta ut en avgift för materialkostnaden, då digitala bilder lämnas ut på CD-skiva eller på annan bildlagringsenhet.

Förslag till beslut

Regionstyrelsens arbetsutskott föreslår regionstyrelsen föreslå regionfullmäktige besluta att

- kostnad för rekommenderad försändelse av journalkopior och andra handlingar får tas ut av beställaren
- text om uttag av kostnad för övrig postbefordran blir likalydande med motsvarande text i den statliga avgiftsförordningen
- kostnad för utlämnande av allmän handling på CD-skiva eller annan bildlagringsenhet får tas ut av beställaren med 50 kronor per beställning
- Regionfullmäktiges beslut från 2012 revideras i enlighet med ovan föreslagna ändringar

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Regionstyrelsen

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse angående avgifter för kopior och avskrifter av allmänna handlingar
- Avgiftsförordning 1991-191
- JO 3273 - 2018

Expedieras till

Driftnämnden Regionservice

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande



Datum
2019-05-02

Diarienummer
RS180652

Regionkontoret
Styrning och stöd
Anders Hammarsten
Regionarkivarie

Regionstyrelsen

Avgifter för allmänna handlingar

Förslag till beslut

Regionstyrelsen föreslår regionfullmäktige besluta att

- kostnad för rekommenderad försändelse av journalkopior och andra handlingar får tas ut av beställaren.
- text om uttag av kostnad för övrig postbefordran blir likalydande med motsvarande text i den statliga avgiftsförordningen.
- kostnad för utlämnande av allmän handling på CD-skiva eller annan bildlagringsenhet får tas ut av beställaren med 50 kronor per beställning.
- Regionfullmäktiges beslut från 2012 revideras i enlighet med ovan föreslagna ändringar.

Sammanfattning

Regionfullmäktiges beslut den 11 april 2012, § 33, om avgift för kopia eller avskrift av allmän handling följer till stora delar den statliga avgiftsförordningen. I denna har texten ändrats under 2018 vad gäller uttag av kostnad för porto. En mer generell formulering gör att detta textparti bättre kan anpassas till ändrade förhållanden i omvärlden. Myndigheterna menar att det även är rimligt att regionen får ta ut en avgift för materialkostnaden, då digitala bilder lämnas ut på CD-skiva eller på annan bildlagringsenhet.

Bakgrund

Regionfullmäktige i Region Halland fattade den 11 april 2012, § 33, beslut om avgifter för kopior och avskrifter av allmänna handlingar. Region Hallands myndigheter har därefter uttryckt behov av en anpassning av beslutet, så att detta stämmer överens med krav på en säker postbefordran.

Bestämmelserna om sekretesskydd och tystnadsplikt i offentlighets- och sekretesslagen innebär inte att uppgifter i allmänna handlingar inte får röjas enbart vid direkta kontakter. Myndigheter behöver även vidtaga åtgärder för att försäkra sig om att den som tar emot sekretesskyddade uppgifter från myndigheten med post eller e-post är rätt mottagare. Därför låter Region Hallands myndigheter

rekommendera försändelser med journalkopior. Regionfullmäktiges avgiftsbeslut från 2012 medger emellertid inte att myndigheterna tar ut en avgift för denna tjänst.

Regionfullmäktiges beslut om avgift för kopia eller avskrift av allmän handling följer till stora delar den statliga avgiftsförordningen. I denna har texten ändrats under 2018 vad gäller uttag av kostnad för porto. En mer generell formulering gör att detta textparti bättre kan anpassas till ändrade förhållanden i omvärlden.

Myndigheterna menar att det även är rimligt att regionen får ta ut en avgift för materialkostnaden, då digitala bilder lämnas ut på CD-skiva eller på annan bildlagringsenhet. Om en person begär utlämnande av en digitalt lagrad bild, t.ex. en röntgenbild, gör en papperskopia inte rättvisa åt bilden. Behov finns av att lämna ut bilden på ett digitalt medium, t.ex. CD-skiva. Med stöd av rättspraxis (se Svenska Kommunförbundets cirkulär 1992:126) får myndigheten då kompensera sig för materialkostnaden med självkostnadsprincipen som utgångspunkt.

Ändringsförslag

Förslag till ny lydelse

Gällande formulering	Ny formulering
Regionstyrelsens förslag Regionfullmäktige beslutar att myndighet hos Region Halland ska ta ut avgift för papperskopia, avskrift av allmänna handlingar samt utskrift av upptagning för automatiserad behandling	Regionstyrelsens förslag Regionfullmäktige beslutar att myndighet hos Region Halland ska ta ut avgift för papperskopia, <i>kopia på CD-skiva eller annan bildlagringsenhet</i> , avskrift av allmänna handlingar samt utskrift av upptagning för automatiserad behandling

Gällande formulering	Ny formulering
Ärendet Avgiften tas ut i de fall en beställning av kopior eller utskrift omfattar tio sidor eller mer. Kostnaden för tio sidor är 50 kronor. För varje sida därutöver är avgiften 2 kronor. Vid framställning av avskrift ska avgift tas ut med 125 kronor per påbörjad fjärdedels arbetstimme.	Ärendet Avgiften tas ut i de fall en beställning av kopior eller utskrift omfattar tio sidor eller mer. Kostnaden för tio sidor är 50 kronor. För varje sida därutöver är avgiften 2 kronor. Vid framställning av avskrift ska avgift tas ut med 125 kronor per påbörjad fjärdedels arbetstimme. <i>För kopia på CD-skiva eller annan bildlagringsenhet tas ut en avgift om 50 kronor per beställning.</i>

Gällande formulering	Ny formulering
Myndigheten ska, när avgift tas ut, samtidigt ta ut ersättning för portokostnad om försändelsen väger mer än 20 gram samt för eventuell postförskottsavgift. I avgiften får inte räknas in arbetskostnad för att hantera respektive kopiera eller skriva av handlingar.	Myndigheten ska, när avgift tas ut, samtidigt ta ut ersättning för kostnaden för att sända den begärda handlingen eller kopian till mottagaren. I avgiften får inte räknas in arbetskostnad för att hantera respektive kopiera eller skriva av handlingar

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Det finns inga ekonomiska konsekvenser till följd av beslut.

Regionkontoret

Jörgen Preuss
Regiondirektör

Henrik Lundahl
Kanslichef

Bilaga: Avgiftsförordningen 1991:191, JO3273-2018

Styrelsens/nämndens beslut delges

Driftnämnden Regionservice



Avgiftsförordning (1992:191)

t.o.m. SFS 2018:1544 SFS nr: 1992:191

Departement/myndighet: Finansdepartementet BA ToT

Utfärdad: 1992-04-23

Ändrad: t.o.m. SFS 2018:1544

Övrig text: Rättelseblad 2011:216 har iakttagits.

Ändringsregister: [SFSR \(Regeringskansliet\)](#)

Källa: [Fulltext \(Regeringskansliet\)](#)

Innehåll:

- [Övergångsbestämmelser](#)

Förordningens tillämpningsområde

1 § I denna förordning finns bestämmelser i anslutning till 3 kap. 4, 6 och 7 §§ budgetlagen (2011:203).

Förordning (2011:216).

1 a § Förordningen gäller för myndigheter under regeringen.

För affärsverken gäller endast 3 § och 5 § första stycket samt 15-25 §§. Förordning (2011:216).

2 § Förordningen skall tillämpas om inte något annat följer av en annan förordning eller av ett särskilt beslut av regeringen.

Förordning (1996:1196).

Rätten att ta ut avgifter

3 § En myndighet får ta ut avgifter för varor och tjänster som den tillhandahåller bara om det följer av en lag eller förordning eller av ett särskilt beslut av regeringen.

4 § En myndighet får, om det är förenligt med myndighetens uppgift enligt lag, instruktion eller annan förordning, mot avgift tillhandahålla

1. tidskrifter och andra publikationer,
2. informations- och kursmaterial,
3. konferenser och kurser,
4. rådgivning och annan liknande service,
5. lokaler,
6. utrustning,
7. offentlig inköps- och resurssamordning,
8. automatisk databehandlingsinformation i annan form än utskrift,
9. upplysningar per telefon, om denna service går utöver myndighetens serviceskyldighet enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och förvaltningslagen (2017:900), och
10. tjänsteexport.

Varor och tjänster enligt första stycket får tillhandahållas bara om verksamheten är av tillfällig natur eller av mindre omfattning. Förordning (2018:956).

Beslut om storleken på avgifter, samråd m.m.

5 § En myndighet får bestämma storleken på andra avgifter än de som avses i 4 § endast efter särskilt bemyndigande från regeringen.

Om inte regeringen har föreskrivit något annat, ska avgifter beräknas så att de helt täcker verksamhetens kostnader (full kostnadstäckning).

För avgifter som tas ut enligt 4 § första stycket 1-9 får myndigheten själv, upp till full kostnadstäckning, besluta om storleken på avgifterna om inte regeringen har föreskrivit något annat. Förordning (2014:1432).

6 § Har upphävts genom förordning (2011:216).

7 § Myndigheten ska vart tredje år samråda med Ekonomistyrningsverket om de avgifter som myndigheten tar ut.

Samråd ska även genomföras om myndigheten avser att väsentligt förändra en avgift eller ta ut en ny avgift.

Om det finns särskilda skäl får Ekonomistyrningsverket medge undantag från samrådsskyldigheten. Förordning (2018:1544).

8 § Myndigheten skall på begäran av Ekonomistyrningsverket lämna uppgifter om de varor och tjänster som myndigheten tar ut avgifter för. Förordning (1998:435).

Förfarandet vid uttag av vissa ansökningsavgifter

9 § Bestämmelserna i 10-14 §§ gäller, när det är särskilt föreskrivet, avgifter som statliga myndigheter skall ta ut för prövning av ärenden.

10 § Föreskrivna avgiftsklasser motsvarar följande belopp:

Avgiftsklass	Avgift kronor
1	250
2	700
3	1 350
4	2 300
5	3 700
6	5 700
7	8 500
8	12 700
9	19 000
10	38 000

Myndigheten ska regelbundet se över att rätt avgiftsklass tillämpas för myndighetens ansökningsavgifter och meddela regeringen när det finns behov av att byta avgiftsklass. Förordning (2014:1432).

11 § Avgiften ska betalas när ansökan ges in. Om inte detta sker ska sökanden föreläggas att betala avgiften inom en viss tid. Ett sådant föreläggande får sändas till sökanden med post eller förmedlas på annat lämpligt sätt. Följs inte föreläggandet ska ansökan avvisas. Sökanden ska upplysas om detta i föreläggandet.

Om sökanden är en myndighet som ger in ett stort antal ansökningar, får den myndighet som ansökan ges in till göra undantag från kravet att avgiften ska betalas när ansökan ges in. Om det finns synnerliga skäl får myndigheten även i andra fall göra sådant undantag. Förordning (2011:216).

12 § Ansökningsavgift skall betalas för varje avgiftsbelagt ärende som en ansökan avser.

13 § En myndighet får, om det finns särskilda skäl, betala tillbaka hela eller en del av ansökningsavgiften.

14 § En myndighets beslut om ansökningsavgift får överklagas i samma ordning som gäller för det ärende ansökan avser. Om andra beslut i ärendet inte kan överklagas får beslut om ansökningsavgift överklagas till Skatteverket. Verkets beslut får inte överklagas. Förordning (2003:956).

Avgifter för kopior, bevis och registerutdrag m. m.

15 § En myndighet ska ta ut en avgift enligt bestämmelserna i 16-22 §§ för att den efter särskild begäran lämnar ut

1. kopia eller avskrift av allmän handling,
2. utskrift av upptagning för automatisk databehandling,
3. kopia av video- eller ljudbandsupptagning eller utskrift av ljudbandsupptagning, eller
4. sådana bevis och registerutdrag som avses i 20 §.

När en avgift tas ut ska myndigheten samtidigt ta ut ersättning för kostnaden för att sända den begärda handlingen eller kopian till mottagaren. Förordning (2018:1544).

16 § Om en beställning omfattar tio sidor eller mer, skall avgift tas ut för kopior av allmänna handlingar och för utskrifter av upptagningar för automatisk databehandling enligt 15 § 1 och 2.

Avgiften för en beställning av tio sidor är 50 kronor. För varje sida därutöver är avgiften 2 kronor.

Myndigheten får besluta om undantag från första och andra styckena om det finns särskilda skäl.

Första -- tredje stycket gäller även när en handling sänds till beställaren via telefax. Förordning (1995:687).

17 § Avgiften för avskrift av allmän handling enligt 15 § 1 eller för utskrift av ljudbandsupptagning enligt 15 § 3 är 125 kronor per påbörjad fjärdedels arbetstimme.

Avgiften för kopia av videobandsupptagning enligt 15 § 3 är 600 kronor per band.

Avgiften för kopia av ljudbandsupptagning enligt 15 § 3 är 120 kronor per band. Förordning (2011:216).

18 § Om en myndighet enligt en särskild föreskrift ska framställa bestyrkta avskrifter eller kopior av handlingar som getts in, ska avgift tas ut med 125 kronor per påbörjad fjärdedels arbetstimme för framställningen av avskrift och med 2 kronor för varje framställd kopia, dock lägst 50 kronor.
Förordning (2011:216).

19 § Vid beställning av kopia bestäms avgiften efter det antal sidor som fordras för att utföra beställningen med den utrustningen som myndigheten normalt använder för sådant ändamål.

20 § När det är särskilt föreskrivet att avgift för bevis eller registerutdrag ska tas ut efter viss avgiftsklass i denna förordning gäller följande belopp:

Avgiftsklass	Avgift kronor
A	180
B	360
C	800

Förordning (2011:216).

21 § Staten är fri från sådana avgifter som avses i 15 §.

Misstänkta och deras försvarare samt målsägande och målsägandebiträden är fria från avgift för ett exemplar av kopia eller avskrift av protokoll eller anteckning vid förundersökning eller annan motsvarande utredning av Polismyndigheten, Säkerhetspolisen, Tullverket, Kustbevakningen eller en åklagarmyndighet.

I rättshjälpslagen (1996:1619) finns bestämmelser om avgiftsfrihet i vissa fall för den som har beviljats rättshjälp.

Parter i mål och ärenden, sådana målsägande i brottmål som inte för talan samt offentliga försvarare och målsägandebiträden är fria från avgift för dom, utslag, slutligt beslut, protokoll i ärende om testamentsvittnesförhör eller sjöförklaring eller protokoll som innefattar slutligt beslut och för bevis om edgång eller försäkran. Avgift ska inte heller tas ut för utskrift av skiljaktig mening, som lämnas ut samtidigt med en dom eller ett slutligt beslut, för skriftligt besked om beslut i en ersättningsfråga till den som i ett mål eller ärende begär ersättning av allmänna medel eller för beslut i fråga om häktning.

Den som enligt fjärde stycket har rätt att få ett exemplar utan avgift kan endast om det finns särskilda skäl avgiftsfritt få ut ytterligare exemplar.
Förordning (2014:1195).

22 § I förordningen (2003:234) om tiden för tillhandahållande av domar och beslut, m.m. finns bestämmelser om hur avgiftsbelagda handlingar ska lämnas ut.
Förordning (2011:216).

23 § Om någon anser att den avgift som en myndighet tagit ut av honom enligt 15 § är oriktig får han, inom 30 dagar efter den dag då avgiften betalades, hos myndigheten begära ett särskilt skriftligt beslut om avgiften.

24 § Ett särskilt beslut enligt 23 § får överklagas hos Skatteverket. Verkets beslut får inte överklagas.
Förordning (2003:956).

Rätten att disponera avgiftsinkomster

25 § En myndighet får disponera avgiftsinkomster endast efter ett särskilt bemyndigande.

Myndigheten får dock disponera sådana avgiftsinkomster som avses i 4 och 15 §§. Förordning (1996:1196).

25 a § En myndighet som får disponera inkomster från avgiftsbelagd verksamhet ska balansera räkenskapsårets resultat i ny räkning.

Om det ackumulerade överskottet uppgår till mer än 10 procent av den avgiftsbelagda verksamhetens omsättning under räkenskapsåret, ska myndigheten lämna ett förslag till regeringen om hur hela överskottet ska disponeras.

Har det uppkommit ett underskott i avgiftsbelagd verksamhet som inte täcks av ett balanserat överskott från tidigare räkenskapsår, ska myndigheten lämna ett förslag till regeringen om hur underskottet ska täckas.
Förordning (2014:1432).

25 b § En myndighet som redovisar belastande avgifter i en offentlighetslig verksamhet med bestämt ekonomiskt mål mot en inkomsttitel ska meddela regeringen om det ackumulerade över- eller underuttaget i den verksamheten uppgår till mer än 10 procent av de avgiftsintäkterna under räkenskapsåret.
Förordning (2014:1432).

26 § Inkomster från avgiftsbelagd verksamhet, som en myndighet inte får disponera enligt 25 §, skall tillföras statens centralkonto i Riksbanken och redovisas under den inkomsttitel på statsbudgeten som regeringen bestämmer.
Förordning (2006:1101).

27 § Har upphävts genom förordning (1999:899).

28 § Har upphävts genom förordning (1999:899).

29 § Har upphävts genom förordning (1999:899).

30 § Har upphävts genom förordning (1999:899).

Indrivning

30 a § För sådana avgifter som avses i 9 och 15 §§ gäller följande.

Indrivning ska begäras för en avgift som inte har betalats in i rätt tid. Indrivning behöver dock inte begäras för en fordran som understiger 100 kronor om indrivning inte krävs från allmän synpunkt.

Bestämmelser om indrivning finns i lagen (1993:891) om indrivning av statliga fordringar m.m. och i indrivningsförordningen (1993:1229). Vid indrivning får verkställighet enligt utsökningsbalken ske. Överklagande av beslut inverkar inte på skyldigheten att betala avgiften.

Förordning (2011:216).

Tillämpningsföreskrifter

31 § Ekonomistyrningsverket får meddela de föreskrifter som behövs för tillämpningen av denna förordning.

Förordning (1998:435).

Övergångsbestämmelser

1992:191

Denna förordning träder i kraft den 1 juli 1992.

Genom förordningen upphävs expeditionskungörelsen (1964:618), stämpelförordningen (1964:619) och ersättningsförordningen (1991:354).

Expeditionskungörelsens bestämmelser gäller fortfarande i fråga om framställningar som gjorts före ikraftträdandet i ärenden upptagna i kungörelsens bilaga, avdelning II.

En myndighet som ännu inte skall lämna en årsredovisning till regeringen enligt förordningen (1993:134) om myndigheters årsredovisning och anslagsframställning skall foga uppgifter enligt 29 och 30 §§ till sitt årsbokslut.

Förordning (1993:431).

1995:687

1. Denna förordning träder i kraft den 1 juli 1995.
2. Äldre bestämmelser gäller fortfarande i fråga om framställningar som gjorts före ikraftträdandet.

1997:629

1. Denna förordning träder i kraft den 1 december 1997.
2. Äldre bestämmelser gäller fortfarande om allmän rättshjälp har beviljats enligt rättshjälpslagen (1972:429).

2003:956

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 2004. Äldre föreskrifter i 14 och 24 §§ gäller fortfarande för Riksskatteverkets beslut.

Allvarlig kritik mot Försäkringskassan för att ha skickat handlingar med uppgifter som omfattas av sekretess till en annan person än den som uppgifterna avsåg

BESLUT

Justitieombudsmannen

Thomas Norling

Datum

2019-01-24

Dnr

3273-2018

Riksdagens ombudsmän

Box 16327

103 26 Stockholm

Besök: Västra Trädgårdsgatan 4 A

E-post: justitieombudsmannen@jo.se

Telefon: 08-786 51 00

Texttelefon: 020-600 600

Fax: 08-21 65 58

www.jo.se

Beslutet i korthet: JO har under 2017 och 2018 i ett flertal beslut utdelat allvarlig kritik till Försäkringskassan för ovarsam hantering av sekretesskyddade uppgifter. I dessa beslut har JO bl.a. uttalat att en tjänsteman som hanterar sekretesskänslig information också har ett personligt ansvar för att sekretessen upprätthålls.

Försäkringskassan har därefter vidtagit ett flertal åtgärder för att förhindra denna typ av fel. Myndigheten har den 1 december 2017 bl.a. vidtagit tekniska åtgärder, för att minimera manuell hantering av handlingar, som gör det möjligt att genom funktionen central utskrift skicka brev som innehåller bilagor. Anmälningar till JO om s.k. felskick har dock fortsatt att komma in även efter denna åtgärd.

I beslutet konstaterar JO att oavsett hur handlingar skickas ut kan det inte accepteras att integritetskänsliga uppgifter röjs genom att komma obehöriga till del.

I nu aktuellt ärende har vissa brev inte gått att kuvertera maskinellt vilket lett till att de fått hanteras manuellt istället. Validering av breven efter kuvertering synes inte ha skett vilket lett till att handlingar med sekretesskänsliga uppgifter skickats till fel person. Försäkringskassan förtjänar allvarlig kritik för denna hantering.

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 9 maj 2018 anförde AA att Försäkringskassan, i april 2018, felaktigt hade skickat handlingar till henne som gällde en annan person.

Utredning

Ärendet remitterades till Försäkringskassan. JO begärde, förutom en redogörelse för det inträffade, även en generell redogörelse för vilka rutiner Försäkringskassan har när det gäller utskick av handlingar samt hur dessa rutiner implementeras och följs upp i verksamheten.

Försäkringskassan anförde i sitt remissvar följande:

Rutiner vid användningen av central utskrift

Försäkringskassans huvudprincip är att brev som innehåller bilagor ska skickas till de försäkrade genom funktionen central utskrift. I detta avsnitt redogörs därför för rutinerna med central utskrift.

Den 1 december 2017 införde Försäkringskassan en möjlighet att skicka brev som innehåller bilagor genom central utskrift. Tidigare var det bara möjligt att skicka brev utan bilagor genom central utskrift.

Central utskrift innebär att breven skrivs ut centralt på Försäkringskassans tryckeri i Sundsvall (Utdata).

Försäkringskassans handläggare förbereder utskriften i myndighetens elektroniska ärendehanteringssystem genom att välja vilka handlingar som ska skickas till den försäkrade i ett ärende. Det går bara att hantera ett brev i ett ärende i taget. Varje handling som ska skickas ut görs om till en PDF-fil och måste ges ett namn, vilket minskar risken för att handläggaren förväxlar den med andra bilagefiler. Brevet och de bilagor som ska skickas samlas i ett utskick som handläggaren måste förhandsgranska. Funktionen är till för att säkerställa att ingen bilaga skickas till fel mottagare.

PDF-filerna raderas direkt efter varje utskick. Detta innebär att om ett brev ska skickas till fler än en person måste samtliga bilagor läggas till på nytt innan brev nummer två skickas. Om någon bilaga inte skickats iväg ligger den kvar i programmet i tre dagar innan den automatiskt rensas bort.

Brevet lagras på en server för att efter ett visst klockslag skrivs ut och skickas med post eller skickas till Försäkringskassans självbetjäningstjänst "Mina sidor" på www.forsakringskassan.se. Vid tekniska problem med utskrifterna finns det fastställda rutiner för hur operatörerna ska hantera breven manuellt för att rätt handling ska placeras i rätt kuvert.

Aktuell anmälan

Den 13 april 2018 använde två handläggare sig av central utskrift för att skicka varsitt kommuniceringsbrev med bilagor till AA och BB i deras respektive ärende om sjukpenning. Båda kommuniceringsbrev innehöll delvis samma typ av handlingar, nämligen ett övervägande till beslut och ett läkarintyg. BB:s brev innehöll även ett läkarutlåtande och AA:s brev en journalanteckning av hennes handläggare. Ärendena hade inget samband med varandra.

Denna dag fanns det totalt 92 brev som skulle skrivas ut centralt. Av okänd anledning kunde 29 av dessa brev inte kuverteras maskinellt och breven föll därför ut för manuell hantering. Detta innebar att två operatörer sorterade in varje brev inklusive bilagor manuellt i varsitt kuvert. De handlingar som hörde till BB:s brev lades dock av misstag i det kuvert som innehöll AA:s brev. Kuvertet skickades sedan till AA. BB fick inte något brev alls. I detta fall validerades breven manuellt och godkändes före kuverteringen. All validering ska ske när breven är kuverterade. Av okänd anledning gjorde operatörerna inte detta.

Den 26 april 2018 kontaktade AA Försäkringskassan per telefon och meddelade att hon hade fått hem handlingar rörande en annan person. Ansvarig enhetschef fick kännedom om detta samma dag och gjorde då en intern incidentrapportering.

Den 27 april 2018 ringde enhetschefen till AA och bestämde möte med henne samma dag på Försäkringskassans kontor. AA lämnade vid mötet tillbaka de felaktiga handlingarna och fick information om Försäkringskassans rutiner vid incidentrapportering samt om möjligheten att anmäla ärendet till JO. Enhetschefen bad också om ursäkt för det inträffade.

Efter mötet kontaktade BB:s handläggare BB per telefon och berättade vad som hänt. Handläggaren skickade vid samma tillfälle ut de handlingar som BB inte fått för ny kommunikering.

Den 7 maj 2018 träffades BB och enhetschefen hos Försäkringskassan och gick igenom händelseförloppet.

Enhetschefen informerade BB om hur hon kunde göra en JO-anmälan och begära skadestånd. Han bad vidare om ursäkt för det inträffade.

Försäkringskassans slutsatser

Aktuell anmälan

Av utredningen framgår att handlingar som innehöll sekretessbelagd information avseende BB felaktigt skickades till AA. Det går inte att dra någon annan slutsats än att den felaktiga hanteringen beror på den mänskliga faktorn.

Felet är mycket allvarligt och Försäkringskassan beklagar djupt det inträffade och de olägenheter det medfört för både AA och BB.

Åtgärder har vidtagits i form av samtal med berörda operatörer och informationsinsatser till övriga operatörer om vikten av att kontrollera att rätt dokument sänds till rätt person i de fall central utskrift hanteras manuellt.

Tidigare JO-ärenden rörande felutskick

Försäkringskassan kan i likhet med JO konstatera att det förekommit ett flertal JO-anmälningar under både 2017 och 2018 som gällt felutskick från Försäkringskassan (se bl.a. JO:s dnr 5036-2017, 7082-2017 och 8224-2017). I dessa fall har det mestadels handlat om att handläggarna skickat ut handlingar manuellt till de försäkrade och av misstag lagt en eller flera handlingar som rör ett ärende i ett kuvert som hör till ett annat ärende. Misstaget verkar ofta ha skett när flera ärenden hanterats samtidigt eller nära i tid.

Försäkringskassan ser naturligtvis mycket allvarligt på dessa incidenter och har i varje enskilt fall vidtagit åtgärder i form av bl.a. information till den aktuella arbetsgruppen om vikten av att vara noggrann vid utskick av handlingar. Försäkringskassan har även haft förhoppningar om att den nya rutinen med central utskrift, som utvecklats för att öka säkerheten i utskicken, skulle göra att problemet med felutskick minskade.

Användningen av central utskrift

Försäkringskassan kan tyvärr konstatera att det även i de JO-ärenden som rört felutskick efter att central utskrift med bilagor infördes har handläggarna valt att skriva ut breven manuellt (se bl.a. JO:s dnr 952-2018 och 1517-2018). En del försäkringsavdelningar uppger att handläggarna upplever att det går snabbare att skicka ut handlingar genom att använda lokala skrivare i stället för central utskrift. I praktiken är detta dock mer tidskrävande och innebär en ökad risk för felutskick. Försäkringskassan är övertygad om att central utskrift på sikt kommer att förhindra majoriteten av felutskicken. Myndigheten kan också konstatera att användningen av central utskrift har ökat stadigt under 2018. I januari användes funktionen vid 12 660 tillfällen och i maj samma år 19 270 gånger. Samtidigt kan noteras att användningen totalt sett sjunkit sedan 2017, vilket delvis kan bero på att fler försäkrade väljer att avsäga sig pappersutskick och bara läsa sina handlingar på "Mina sidor".

I syfte att sprida information om och öka användningen av central utskrift finns på Försäkringskassans intranät och i interna styrdokument redan i dag beskrivningar av hur funktionen ska användas (se bl.a.

Försäkringskassans riktlinjer för avgående brevframsändelser, central eller lokal utskrift och svarskuvert [2012:3] och Wimi 3.4 användarhandledning Windows 7 - Office 2013). För att ytterligare säkra rutinerna vid pappersutskick och öka användningen av central utskrift kommer förnyade informationsinsatser ske på

försäkringsavdelningarna under hösten. Försäkringskassan följer också fortlöpande upp de tekniska problem som kan uppstå med central utskrift. De övriga åtgärder som Försäkringskassan vidtagit och avser att vidta med anledning av felutskick redovisas i följande avsnitt.

Fel vid skanning av sekretessbelagda handlingar

I några JO-ärenden från 2017 har det förekommit att handlingar som innehåller sekretessbelagd information skannats in i fel ärende (se bl.a. JO:s dnr 8070-2017 och 8224-2017). I dessa fall har felet berott på att en handläggare lämnat flera handlingar för inskanning tillsammans med ett enda ärendemissiv, trots att vissa handlingar avsett en annan persons ärende. I enlighet med gällande rutiner har handlingarna då skannats i samma ärende och därför felaktigt visats i det ärendet på "Mina sidor".

Det har också hänt att en handling har skannats in snett och då fallit ut för manuell hantering där handlingen av misstag sorterats in i fel ärende (se JO:s dnr 8640-2017). Även sådana fel kan naturligtvis förhindras genom att Försäkringskassans personal noggrant kontrollerar vilken handling ärendet hör till.

Försäkringskassan går regelbundet igenom samtliga fel vid skanningen och understryker vikten för medarbetarna att vid minsta tveksamhet inte chansa utan lämna fältet för identifikationsuppgifter tomt. I september 2018 införs en ny kontroll som ska säkerställa att ett läkarintyg med ett personnummer inte kan skannas in i ett ärende i samma bunt där det finns handlingar som gäller ett annat personnummer. Vidare genomförs under perioden april till och med oktober 2018 en förstudie om framtida skanning som bl.a. ska utreda förändrade arbetssätt för att höja kvaliteten vid skanning.

Ytterligare åtgärder för att förhindra felutskick

Försäkringskassan har i en månadsrapport för juni 2018 som rör säkerhets- incidenter lyft frågan om vad myndigheten gör för att förhindra och förebygga felutskick och andra personuppgiftsincidenter. Syftet är att sprida ökad kunskap och kännedom inom myndigheten om personuppgiftsincidenter. Flera försäkringsavdelningar uppger att de redan i dag regelbundet diskuterar in- träffade incidenter som rör bl.a. felutskick och konsekvenserna för den enskilde i syfte att förhindra framtida incidenter. Avdelningarna uppger också att de tar upp riskerna med att arbeta med flera ärenden samtidigt på skärmen. Med anledning av tidigare kritik från JO i frågan har den nuvarande interna utbildningen "Förvaltningsrätt i praktiken" haft ett återkommande inslag som rör felutskick. Som ett ytterligare led i Försäkringskassans handlingsplan att minska förekomsten av felutskick kommer detta utbildningsinslag att utvidgas i syfte att öka kunskapen om hanteringen av sekretesskyddade uppgifter. Försäkringskassan har goda förhoppningar om att dessa åtgärder tillsammans med användningen av central utskrift och förbättrade skanningsrutiner ska leda till att den felaktiga hanteringen av sekretessbelagda handlingar minimeras.

AA gavs tillfälle att kommentera remissvaret.

Bedömning

JO har under 2017 och 2018 i ett flertal beslut meddelat allvarlig kritik till Försäkringskassan för ovarsam hantering av sekretesskyddade uppgifter. JO har sett särskilt allvarligt på detta då utskick av handlingar som innehåller sekretessbelagda uppgifter till fel person kan ge allvarliga konsekvenser för den drabbade. De handlingar som Försäkringskassan hanterat innehåller ofta mycket känsliga uppgifter om den enskildes hälsotillstånd. Socialförsäkringssekretessen är till för att skydda den enskildes integritet. Att obehöriga får del av känsliga

uppgifter kan innebära, förutom ett oacceptabelt intrång i den enskildes personliga integritet, att staten ådrar sig skadeståndsskyldighet i förhållande till den drabbade. Försäkringskassan har under 2017 och 2018 vidtagit ett flertal åtgärder, i form av bl.a. information till handläggarna samt översyn av kontrollmöjligheter, för att förhindra denna typ av fel. Trots detta har den ovarsamma hanteringen av sekretesskyddade uppgifter, enligt de anmälningar som kommit in till JO, fortsatt.

Den 1 december 2017 införde Försäkringskassan tekniska åtgärder som innebär en möjlighet att skicka brev som innehåller bilagor genom funktionen central utskrift. I de ärenden rörande felskick som JO tidigare uttalat kritik i, var det bara möjligt för myndigheten att skicka brev utan bilagor genom denna funktion. I de fall bilagor ingick i utskicken skedde alltså hanteringen då alltid manuellt.

Jag har dock noterat att anmälningar gällande s.k. felskick, där bilagor ingått bland de felskickade handlingarna, har fortsatt att komma in till JO även efter december 2017. Försäkringskassan har i sitt remissvar bl.a. uppgett att vissa handläggare upplever att det går snabbare att skicka ut handlingar genom att använda lokala skrivare i stället för central utskrift. Risken för att handlingar blandas ihop och skickas till fel mottagare torde vara större vid manuell hantering än vid maskinell, varför det är bekymmersamt att de interna styrdokument som Försäkringskassan nu upprättat inte följs av alla. Jag förutsätter att Försäkringskassan i sin information till personalen betonar vikten av att central utskrift används i de fall det är möjligt och att särskild noggrannhet iaktas i de fall manuell hantering blir aktuell. Oavsett hur handlingarna skickas ut kan det naturligtvis inte accepteras att integritetskänsliga uppgifter röjs genom att komma obehöriga till del.

I nu aktuellt ärende har handläggarna följt rutinen att använda sig av central utskrift. Av ökad anledning har emellertid vissa brev inte gått att kuvertera maskinellt, vilket lett till att handlingarna fått hanteras manuellt. Trots att det finns fastställda rutiner för hur operatörerna ska hantera brev manuellt vid tekniska problem med utskriften, synes validering av breven efter kuvertering inte skett. Medvetna undantag från rutinerna eller bristande noggrannhet från operatörernas sida har således lett till att bl.a. läkarintyg skickats till fel mottagare.

JO har vid upprepade tillfällen påtalat vikten av att de tjänstemän hos en myndighet som har förtroende att hantera sekretessbelagda uppgifter sköter sitt uppdrag med stor noggrannhet. En tjänsteman som hanterar sekretesskänslig information har ett personligt ansvar för att sekretessen upprätthålls. Försäkringskassan har brustit i detta hänseende genom att skicka handlingar med sekretesskyddade uppgifter till AA som rörde en annan person. Försäkringskassan förtjänar allvarlig kritik för det inträffade.

Jag har för avsikt att följa utvecklingen framöver. Jag förväntar mig att myndigheten, om det interna kvalitetsarbetet inte leder till att regler efterlevs, vidtar rättsliga åtgärder mot de handläggare som medvetet bryter mot dessa.