

Kritik mot Tillväxtverket för långsam handläggning och bristande service i ärenden om stöd vid korttidsarbete. Även uttalanden om borttagna inlägg på myndighetens Facebooksida

Beslutet i korthet: Tillväxtverket handlägger sedan april 2020 ansökningar från enskilda arbetsgivare om stöd vid korttidsarbete med anledning av coronapandemin. JO har under en tid tagit emot många klagomål om att myndigheten inte handlägger dessa ärenden tillräckligt skyndsamt och inte heller lämnar någon information om när stödet kan komma att betalas ut.

ChefsJO uttalar att hon har förståelse för att den nya stödformen och den stora mängden ansökningar har inneburit svårigheter för Tillväxtverket. Med hänsyn till den avgörande betydelse det aktuella stödet har haft för många företag är det emellertid enligt chefsJO inte acceptabelt med handläggningstider som uppgår till flera månader, om det inte finns särskilda omständigheter som i ett enskilt fall motiverar en längre handläggningstid. Tillväxtverket kritiserar för att handläggningstiden i ett ärende uppgick till nästan fyra månader.

Vidare konstaterar chefsJO att Tillväxtverket inte har lämnat någon information till sökandena om förväntade handläggningstider, vare sig generellt eller i de aktuella ärendena. ChefsJO uttalar att även om Tillväxtverket inte kunnat uppge exakt när beslut i ett ärende kunde komma att fattas borde myndigheten ha kunnat ge dem som sökt stöd bättre insyn i handläggningen samt åtminstone en uppgift om genomsnittliga handläggningstider. ChefsJO är mycket kritisk till bristerna i detta avseende.

Enligt chefsJO illustrerar de konstaterade bristerna i Tillväxtverkets handläggning av ärenden om stöd vid korttidsarbete vikten av att de myndigheter som får i uppdrag att handlägga olika stödåtgärder i en extraordinär situation verkligen får förutsättningar att fullgöra sitt uppdrag, bl.a. i form av kompetens, systemlösningar och bemanning för att kunna hantera ärendena på ett skyndsamt och rättssäkert sätt. En kopia av beslutet skickas till regeringen för kännedom.

I beslutet gör chefsJO också vissa uttalanden om borttagna inlägg på Tillväxtverkets Facebooksida. Hon konstaterar bl.a. att uppgifter som omfattas av sekretess inte kan tillåtas förekomma i myndigheters sociala medier som är öppna för allmänheten och att sådana inlägg därför måste tas bort snarast möjligt.

Anmälningarna

I anmälningar som kom in till JO den 22 och 24 september 2020 framförde AA (dnr 7165-2020) och BB (dnr 7242-2020) klagomål mot Tillväxtverket.

AA anförde i huvudsak följande:

Hans företag ansökte om stöd för korttidsarbete i mars 2020. De beviljades stöd för sex månader, varav fyra månader betalades ut direkt. De resterande två månaderna skulle betalas ut efter avstämning, då det även fanns möjlighet att ansöka om förlängt stöd. Avstämningsperioden inleddes den 16 juni. Samma dag lämnade han in avstämningen. Därefter har ingenting hänt. Han har ringt till Tillväxtverket för att få information om avstämningen, men bara fått tala med en telefonist. Det har inte gått att få kontakt med någon handläggare. Myndigheten har inte kunnat lämna honom någon information om hans ärende. De har inte heller kunnat svara på hur lång handläggningstiden kan tänkas vara. Stödpengarna är nu slut, vilket medfört att han och hans fru varit tvungna att låna pengar till företaget för att det ska kunna överleva.

BB anförde i huvudsak följande:

Den 16 augusti 2020 lämnade hennes företag in en ansökan om förlängt stöd för korttidsarbete avseende månaderna september och oktober. De har dock ännu inte hört något från myndigheten. Tillväxtverket har vägrat svara på hur lång tid det kan ta att handlägga ansökan. Det framgår också av myndighetens hemsida, att de inte kan lämna svar på frågor om handläggningstider.

Flera företag riskerar att försättas i konkurs på grund av Tillväxtverkets bristfälliga agerande. Flera företagare har därför diskuterat detta på myndighetens Facebooksida. Hon gjorde två inlägg på sidan, i vilka hon nämnde ett företag som redan hade JO-anmält Tillväxtverket. Vid två tillfällen har Tillväxtverket tagit bort hennes inlägg, med motiveringen: Vi har raderat en av kommentarerna i den här tråden då den strider mot vår policy och innehåller känsliga uppgifter. Du hittar vår policy för Facebook på vår sida under kategorin ”om”. Inläggen innehöll dock inte några känsliga uppgifter. Företaget i fråga hade dessutom redan publicerat information om sin JO-anmälan.

Utredning

Anmälan i ärendet med dnr 7165-2020 remitterades till Tillväxtverket. JO begärde att myndigheten särskilt skulle besvara följande fråga:

- Hur förhåller sig Tillväxtverkets rutiner för handläggningen av ärenden om korttidsarbete till förvaltningslagens regler om service (6 §), långsam handläggning (9 §) och åtgärder vid försenad handläggning (11 §)?

Anmälan i ärendet med dnr 7242-2020 remitterades också till Tillväxtverket. JO begärde då att myndigheten även skulle besvara följande frågor:

- Hur hanterar Tillväxtverket sin närvaro på sociala medier och vilka överväganden gör myndigheten när kommentarer på t.ex. Facebook tas bort?

- Vilken rättslig status har kommentarer på sociala medier enligt Tillväxtverket? Och hur bedömer Tillväxtverket att myndighetens hantering av dessa förhåller sig till reglerna om handlingsoffentlighet?

I sina remissvar anförde Tillväxtverket, genom chefsjuristen, bl.a. följande (bilagorna har utelämnats):

Bakgrund

Inledningsvis önskar Tillväxtverket förklara att stöd vid korttidsarbete (nedan även kallat korttidsstöd) är en helt ny stödform för Tillväxtverket som infördes i våras med några få veckors varsel. Den 16 mars 2020 meddelade regeringen att Tillväxtverket skulle få i uppdrag att hantera det nya öppna och permanenta stödet för korttidspermitteringar, som delvis regleras genom nya bestämmelser i lagen (2013:948) om stöd vid korttidsarbete. Den 7 april 2020 trädde lagändringarna i kraft och samma dag kunde arbetsgivare ansöka om stöd hos Tillväxtverket. Sedan Tillväxtverket började ta emot ansökningar om korttidsstöd har totalt 31,5 miljarder kr beviljats i stöd. Över 73 000 företag har tagit emot stöd för att permittera cirka 570 000 anställda.

Stödprocessen kan sammanfattas enligt följande. Det första steget är ansökan om godkännande och ansökan om preliminärt stöd. Om ansökan beviljas betalas preliminärt stöd ut. Det andra steget är att stödmottagaren ska göra avstämning efter var tredje stödmånad och redovisa utfallet av korttidsarbetet. Avstämningen kan resultera i att stödmottagaren är berättigad till ytterligare preliminärt stöd för den avstämda perioden eller utvisa att utfallet blivit lägre än väntat. Vid avstämningen kan stödmottagaren även ansöka om preliminärt stöd för ytterligare tid. I samband med stödperiodens slut ska slutavstämning ske, varefter beslut om slutligt stöd fattas för hela stödperioden.

I handläggningen av ansökningar görs automatiserade kontroller och i handläggningen av avstämmningar görs även kontroller på individnivå, bland annat mot uppgifter från Skatteverket. I cirka 30 procent av ansökningarna och 35 procent av avstämmningarna hittar de automatiska kontrollerna avvikelser och dessa ärenden kontrolleras samt utreds av handläggare. För avstämmningarna är de manuella kontrollerna omfattande, vilket gör att handläggningstiderna för denna fas av stödet är betydligt längre än i ansökningsfasen.

När det gäller JO:s ärende dnr 7165-2020 anförde Tillväxtverket följande:

Stödärendet

AA (i det följande NN) har i anmälan daterad den 22 september 2020 anført att dennes företag Mandelmannen AB (i det följande företaget) ansökte om stöd vid korttidsarbete i mars 2020 samt beviljades sex månaders stöd varav stöd för fyra månader betalades ut. Resterande två månader skulle betalas ut efter företagets första avstämning, då det även fanns möjlighet att ansöka om förlängning av stödet. NN anför vidare att företagets avstämning lämnades in den 16 juni 2020, samma dag som avstämningsperioden öppnade, och att han därefter inte fått någon information från Tillväxtverket i ärendet samt att myndigheten ej lämnat besked när han ringt för att följa upp ärendets status. NN anför också att han fått information om att Tillväxtverket behandlar alla ärenden i turordning.

Tillväxtverket har utrett ärendet och konstaterar följande efter samråd med den del av organisationen som ansvarar för handläggningen av korttidsstödet.

Företagets ansökan om stöd vid korttidsarbete inkom den 22 april 2020. Tillväxtverket beslutade om godkännande och gjorde den 7 maj 2020 en första utbetalning av preliminärt stöd, avseende perioden 16 mars–15 juli 2020. Den 16 juni 2020 inkom företaget med sin första avstämning där perioden mars, april

och maj stämde av. Företaget ansökte i samband med avstämningen om ytterligare preliminärt stöd för perioden juni–augusti 2020 samt om förlängt godkännande för september, oktober och november 2020.

Tillväxtverket fattade beslut avseende den första avstämningen den 9 oktober 2020. Beslutet omfattade ytterligare preliminärt stöd för perioden 1 juni–31 augusti samt förlängt godkännande för ytterligare tre månader. Samma dag gjorde Tillväxtverket en utbetalning avseende det beviljade preliminära stödet.

Beslutet som fattades den 9 oktober 2020 innebar också att Tillväxtverket, till följd av myndighetens kontroller, tog bort stödet för mars månad eftersom företagets två anställda saknades i företagets arbetsgivardeklaration för aktuell månad.

Det kan slutligen nämnas att företaget den 9 oktober 2020 inkom med sin andra avstämning samt att företaget den 26 november 2020 inkom med ett överklagande.

Tillväxtverkets yttrande

Tillväxtverket fattade beslut avseende företagets första avstämning tre månader och tre veckor efter det att avstämningen inkommit till Tillväxtverket. Orsaken till att myndigheten inte kunnat fatta beslut tidigare utvecklas i det följande.

Tillväxtverket arbetar utifrån följande mål för hanteringen av korttidsstödet:

- Skyndsamt – Medel ska utbetalas till berättigade företag med hög hastighet för att förhindra konkurser och uppsägningar under pågående ekonomiska kris.
- Rättssäkert – Tillväxtverket ska tillhandahålla ett system som upprätthåller rättigheter och skyldigheter gentemot stödsökande.
- Ansvarsfullt – Systemet ska säkerställa att skattemedel hanteras ansvarsfullt och minimera utbetalningar till icke stödberättigade.

För den praktiska hanteringen innebär detta att Tillväxtverket gör stora ansträngningar för att tillhandahålla god service och en så skyndsamt handläggning av ärenden som möjligt. Vidare ska kontroll och granskning finnas med i varje steg av handlägningsprocessen.

Parallellt med dessa högt satta mål har Tillväxtverket haft stora utmaningar med att på kort tid hantera ett nytt regelverk, samtidigt som myndighetens processer och kontroller varit under uppbyggnad. Detta har, i kombination med omfattande manuella kontroller, bidragit till att handläggningstiderna under avstämningsfasen blivit betydligt längre än under ansökningsfasen. Sammantaget har uppdraget att hantera en synnerligen omfattande mängd ärenden inom ramen för ett nytt regelverk, med processer som byggts upp samtidigt som ärenden har handlagts, inneburit att myndigheten inte kunnat uppskatta hur långa handläggningstider som kunnat förväntas. Tillväxtverket har därför inte haft möjlighet att lämna information om förväntad handläggningstid i enskilda ärenden.

I det aktuella fallet har företaget inkommit med sin avstämning den 16 juni 2020, samma dag som avstämningsperioden öppnade. Företaget hade fram till den 1 juli 2020 på sig att inkomma med sin avstämning och först därefter påbörjades handläggningen av de inkomna avstämningsärendena. Under handläggningen visade Tillväxtverkets kontroller att företagets två anställda inte fanns med i företagets arbetsgivardeklaration för mars månad. På grund av detta inledde Tillväxtverket därefter en utredning i syfte att klargöra om företaget var stödberättigat för mars månad.

Med hänvisning till ovan beskrivna utmaningar och omständigheter, har handläggningen av aktuellt ärende tagit relativt lång tid.

Den information som NN påstår att han har fått av den innebörden att alla ärenden hanteras i turordning är inte korrekt. I vilken ordning de ärenden som inkommer till Tillväxtverket hanteras har bland annat bestämts utifrån resultatet av myndighetens olika digitaliserade kontroller. Om ett företag exempelvis fastnat i de automatiserade kontrollerna har företagets ärende blivit föremål för fördjupad kontroll, vilket innebär att ärendehandläggningen fram till beslut har blivit längre jämfört med vissa andra ärenden.

Tillväxtverket är medvetet om sin serviceskyldighet enligt 6 § förvaltningslagen (2017:900) och arbetar kontinuerligt för att de stödsökande företagens kontakter med myndigheten ska vara smidiga och enkla. Tillväxtverket arbetar också löpande med att se över sin kommunikation och den information som finns på exempelvis myndighetens hemsida, i syfte att göra korttidsstödet lätt att förstå och söka. Att säkerställa att så många företag som möjligt undviker misstag och missförstånd i samband med ansökan om korttidsstöd är också ett viktigt steg för att korta ned handläggningstiderna.

Som anges ovan, har Tillväxtverket inte haft möjlighet att lämna närmare besked om handläggningen. Risken hade då funnits att Tillväxtverket lämnat ett besked som myndigheten sedan inte kunnat efterleva. Det kan i sammanhanget noteras att utöver förvaltningslagens krav på skyndsamhet, innehåller lagen om stöd vid korttidsarbete, 37 §, också ett skyndsamhetskrav. Detta krav gäller dock endast ansökan om godkännande och inte avstämning eller ansökan om preliminärt stöd, även om Tillväxtverket eftersträvar skyndsamhet i alla steg.

Vad gäller förvaltningslagens krav i 9 § om snabb handläggning så har Tillväxtverket, som anges ovan, inte haft möjlighet att handlägga ärendet mer skyndsamt än vad som skett. Det hade inte varit möjligt för myndigheten att säkerställa materiellt korrekta beslut utan att invänta de processer och kontroller som varit under uppbyggnad. En snabbare handläggning hade således under rådande omständigheter inte uppfyllt lagens krav på rättssäkerhet.

Vad slutligen gäller åtgärder vid försenad handläggning enligt 11 § förvaltningslagen, så har Tillväxtverket, mot bakgrund av det ovan anförda, inte haft möjlighet att generellt förutse om ett ärende kan förväntas bli väsentligt försenat. Tillväxtverket har därmed inte heller haft möjlighet att underrätta eventuella företag om sådana förseningar. Såvitt Tillväxtverket kan bedöma, så har det aktuella företagets ärende inte varit väsentligt försenat.

Avslutande kommentar

Utmaningarna med att på kort tid hantera ett nytt regelverk samtidigt som myndighetens processer och kontroller varit under uppbyggnad har, trots stora ansträngningar, i vissa fall lett till relativt långa handläggningstider.

När det gäller JO:s ärende dnr 7242-2020 anförde Tillväxtverket följande:

Stödärendet

Handläggningen

BB (i det följande NN) har i anmälan daterad den 24 september 2020 anført att hon ansökt om ytterligare stöd vid korttidsarbete för sitt företag den 16 augusti 2020, att hon därefter inte fått någon information från Tillväxtverket i ärendet och att myndigheten ej lämnat besked när hon ringt för att följa upp ärendets status.

Tillväxtverket har utrett ärendet och konstaterar följande efter samråd med den del av organisationen som ansvarar för handläggningen av korttidsstödet. Företagets första ansökan om stöd vid korttidsarbete inkom den 1 juni 2020 och Tillväxtverket beviljade preliminärt stöd den 16 juni 2020. Anmälan avser det andra steget i processen, det vill säga den första avstämningen liksom ansökan

om ytterligare preliminärt stöd. Tillväxtverket beslutade i denna del efter en och en halv månad, den 28 september 2020.

Tillväxtverkets kommentarer

Tillväxtverket arbetar utifrån följande mål för hanteringen av korttidsstödet:

- Skyndsamt - Medel ska utbetalas till berättigade företag med hög hastighet för att förhindra konkurser och uppsägningar under pågående ekonomiska kris.
- Rättssäkert - Tillväxtverket ska tillhandahålla ett system som upprätthåller rättigheter och skyldigheter gentemot stödsökande.
- Ansvarsfullt - Systemet ska säkerställa att skattemedel hanteras ansvarsfullt och minimera utbetalningar till icke stödberättigade.

För den praktiska hanteringen innebär detta att Tillväxtverket gör stora ansträngningar för att tillhandahålla god service och en så skyndsam handläggning av ärenden som möjligt. Vidare ska kontroll och granskning finnas med i varje steg av handlägningsprocessen.

Parallellt med dessa högt satta mål har Tillväxtverket haft stora utmaningar för att på kort tid hantera ett nytt regelverk, samtidigt som myndighetens processer och kontroller varit under uppbyggnad. På grund av större omfattning manuella kontroller i handläggningen av avstämningar, är handläggningstiderna för avstämningssfasen betydligt längre än för ansökningsfasen. Mot denna bakgrund har myndigheten inte kunnat lämna information om förväntad handläggningstid i enskilda ärenden. Det har inte varit möjligt att uppskatta hur långa handläggningstider som kan förväntas i en så pass ny process, under uppbyggnad, med en synnerligen omfattande mängd ärenden.

Tillväxtverket är medvetet om sin serviceskyldighet enligt 6 § förvaltningslagen (2017:900) och arbetar kontinuerligt för att de stödsökande företagens kontakter med myndigheten ska vara smidiga och enkla. Tillväxtverket arbetar också löpande med att se över sin kommunikation och den information som finns på exempelvis myndighetens hemsida i syfte att göra korttidsstödet lätt att förstå och söka. Att säkerställa att så många företag som möjligt undviker misstag och missförstånd i samband med ansökan om korttidsstöd är också ett viktigt steg för att korta ned handläggningstiderna.

Som anges ovan har Tillväxtverket inte haft möjlighet att lämna närmare besked om handläggningen. Risker hade då funnits att Tillväxtverket lämnat ett besked som myndigheten sedan inte kunnat efterleva. Det kan i sammanhanget noteras att utöver förvaltningslagens krav på skyndsamt, innehåller lagen om stöd vid korttidsarbete, 37 §, också ett skyndsamtkrav. Detta krav gäller dock endast ansökan om godkännande och inte avstämning eller ansökan om preliminärt stöd, även om Tillväxtverket eftersträvar skyndsamt i alla steg.

Avslutningsvis kan följande konstateras. Utmaningarna med att på kort tid hantera ett nytt regelverk samtidigt som myndighetens processer och kontroller varit under uppbyggnad, har trots stora ansträngningar, i vissa fall lett till relativt långa handläggningstider.

Kommentarer på Facebook

JO:s fråga om hur Tillväxtverket hanterar sin närvaro på sociala medier och vilka överväganden som görs när kommentarer på t.ex. Facebook tas bort. Tillväxtverket finns på Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter och YouTube. Det finns en sociala medier-ansvarig som tillsammans med andra medarbetare inom kommunikationsenheten bevakar kanalerna under vissa tider i enlighet med policyn publicerad i respektive kanal. Policyn som är publicerad på Facebook är densamma som den för LinkedIn.

Det är först under innevarande år som frågan om borttagande av kommentarer i Tillväxtverkets sociala kanaler egentligen behövt ställas på sin spets. Det beror på att införandet av stödet vid korttidsarbete i hög grad ökat mängden kommentarer på Tillväxtverkets Facebook-sida. Den nya situationen har visat att myndigheteten är i behov av uppdatering och komplettering av sina rutiner och dokument kring Facebook och andra sociala kanaler. Därtill behövs också översyn med anledning av ändringar i lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor och rättsutvecklingen inom dataskyddsområdet. De händelser som omfattas av anmälan till JO har ytterligare påvisat behovet av uppdatering och översyn. Det angelägna arbetet har redan inletts.

Vissa uppgifter ska eller bör inte finnas i sociala kanaler. Det gäller bland annat uppgifter som anges i lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor. Policyn som är publicerad på Facebook, Bilaga 1, innebär att vissa uppgifter som omfattas av den lagen ska tas bort. Därtill anges i policyn bland annat att känsliga uppgifter om tredje person kan komma att tas bort liksom känsliga personuppgifter. En annan typ av uppgifter som inte kan tillåtas i sociala medier är sekretessreglerade uppgifter, även om det inte uttryckligen omnämns i policyn.

I det interna styrdokument *Diarieföring och säkerhet på sociala medier*, Bilaga 2, anges vad som gäller kring diarieföring och även att det som är av tillfällig eller ringa betydelse kan gallras. Det finns också information om borttagande av kommentarer. Därtill finns det interna styrande dokumentet *Så använder vi sociala medier* som bland annat anger att myndigheten utgår från e-delegationens riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier. Vidare anger myndighetens *Plan för gallring av handlingar av tillfällig eller ringa betydelse* att meddelanden på sociala medie-verktyg som är av tillfällig eller ringa betydelse eller som har förts över till annan databärare gallras vid inaktualitet. Planen är ett tillämpningsbeslut av Riksarkivets föreskrifter (RA-FS 1997:6) och allmänna råd om gallring av handlingar av tillfällig eller ringa betydelse.

Specifikt om de anmälda raderingarna

Information om förloppet avseende raderingarna ifråga har inhämtats från myndighetens sociala medier-ansvarig som redogjort för händelserna enligt följande.

NN skrev flera kommentarer i den aktuella Facebook-tråden, bland annat att hon själv övervägde att anmäla Tillväxtverket till JO. Därefter följde de båda kommentarer som anmälan nu avser. I den första uppgavs att ett namngivet företag JO-anmält Tillväxtverket. Det föreföll inte som om företaget var NN:s. Det uppstod farhåga att det kunde vara en uppgift som dels inte stämde, dels – i den mån den stämde – var känslig för företaget ifråga och vars offentliggörande företaget självt borde få råda över i den mån det inte redan var publikt. Sociala medier-ansvarig och andra medarbetare på kommunikationsenheten gjorde sökningar på internet för att se om möjligen NN var knuten till företaget, men kunde inte finna någon sådan koppling. De sökte också på internet för att ta reda på om företaget publicerat att eventuell JO-anmälan skett eller om det annars var offentliggjort på annat sätt. När det inte gick att få bekräftat om anmälan skett, raderades kommentaren med hänvisning till myndighetens policy på Facebook som bland annat anger ”Om någon nämner en tredje person i sin kontakt med oss, till exempel via en kommentar på Facebook, så informerar vi personen om detta – om vi har kontaktuppgifter och om arbetsinsatsen står i proportion till vikten av att personen informeras. Om innehållet innehåller känsliga uppgifter så kan innehållet komma att raderas.” Orsaken var att myndigheten, som inte hade kontaktuppgifter till företagaren och inte hade kunnat validera uppgiften, inte ville riskera

felaktig information och att företaget blev ”uthängt” med känslig information på myndighetens Facebook. Raderingen ledde i sin tur till en ny kommentar från NN, som på nytt pekade ut företaget ifråga. Också den kommentaren togs bort av samma orsak. Slutligen kommenterade NN på nytt med en länk till företags blogg där det fanns information om att JO-anmälan skett. Därmed blev det bekräftat för Tillväxtverket att företaget ifråga självt gått ut med information om att det gjort JO-anmälan. Den kommentaren är därför kvar. Skärmdumpar av de raderade kommentarerna registrerades i myndighetens diarium tillsammans med en förklaring. Det kan i sammanhanget noteras att det är ytterst ovanligt att kommentarer tas bort. Händelsen har tydligt visat att det finns behov att komplettera och se över rutiner kring hanteringen av kommentarer på Facebook, vilka ökat i stor utsträckning sedan korttidsstödet infördes.

Tillväxtverket konstaterar att raderingarna ägde rum i syfte att söka värna företaget och att de skedde med hänvisning till Facebook-policyns bestämmelser om känsliga uppgifter. Tillväxtverket bedömer dock att det aktuella avsnittet i policyn rätteligen tar sikte på personuppgifter och att uppgifterna därför inte var sådana som omfattas av de bestämmelserna eller av tillämplig dataskyddslagstiftning. Det noteras också att kommentarernas innehåll inte heller var sådant som omfattas av lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor. En tillämplig grund för borttagandet hade istället kunnat vara att uppgifterna var sekretessreglerade. Enligt 28 kap. 12 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) gäller sekretess för uppgift om en arbetsgivare sökt stöd vid korttidsarbete eller inte, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att arbetsgivaren lider skada. Eftersom kommentarerna ifråga indirekt gjorde gällande att företaget sökt sådant stöd och det – fram till dess företags eget blogginlägg blev tillgängligt – inte stod klart att företaget inte kunde lida skada, rådde därför sekretess för uppgiften om företaget sökt stöd eller inte. Den uppgiften kan anses ha framgått av kommentarerna ifråga, varför de kunnat tas bort på den grunden.

JO:s fråga om vilken rättslig status kommentarer på sociala medier har enligt Tillväxtverket och hur Tillväxtverkets hantering av dem förhåller sig till reglerna om handlingsoffentlighet.

Kommentarer på sociala medier är allmänna handlingar. Det anges i policyn och även i de interna styrdokument. Det är också tydligt att i den mån kommentarer tas bort ska de registreras (förutsatt att det inte handlar om sådant som är av tillfällig eller ringa betydelse). I övrigt hålls kommentarer på sociala medier i huvudsak ordnande i respektive kanal. De nu aktuella kommentarerna finns registrerade i myndighetens diarium och är på så vis tillgängliga för utlämnande enligt offentlighetsprincipen. Allmänhetens rätt till insyn har därför inte åsidosatts.

Avslutande kommentar

Sammanfattningsvis har den anmälda händelsen med stor tydlighet visat hur viktig den pågående översynen av tillämpliga dokument och rutiner för sociala kanaler är. Komplettering behövs bland annat beträffande förutsättningarna för när kommentarer ska tas bort, till exempel på grund av eventuell sekretess. Det är naturligtvis viktigt att myndigheten agerar konsekvent i alla avseenden. Arbetet med översynen pågår och är prioriterat.

AA och BB gavs tillfälle att yttra sig över respektive remissvar. AA inkom med yttrande men BB hördes inte av.

Rättslig reglering

Sedan den 7 april 2020 kan stöd vid korttidsarbete lämnas till en enskild arbetsgivare efter godkännande av Tillväxtverket (se 5 a § lagen [2013:948] om stöd vid korttidsarbete). Ett sådant godkännande får enligt bestämmelsen bara lämnas om arbetsgivaren har fått tillfälliga och allvarliga ekonomiska svårigheter, de ekonomiska svårigheterna har orsakats av något förhållande utom arbetsgivarens kontroll, de ekonomiska svårigheterna inte rimligen hade kunnat förutses eller undvikas, och arbetsgivaren har använt sig av andra tillgängliga åtgärder för att minska kostnaden för arbetskraft. Följande bestämmelser i förvaltningslagen (2017:900) är av betydelse för bedömningen av ärendena.

Enligt 6 § ska en myndighet se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska också lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts (9 § första stycket).

Av 11 § framgår att om en myndighet bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer att bli väsentligt försenat, ska myndigheten underrätta parten om detta. I en sådan underrättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen.

Utöver förvaltningslagens krav på snabb handläggning ska Tillväxtverket iakttä 37 § lagen om stöd vid korttidsarbete. Där föreskrivs bl.a. att myndigheten ska handlägga en ansökan om godkännande enligt 5 a § skyndsamt.

Följande bestämmelser är av betydelse för bedömningen av raderingen av inlägg på Tillväxtverkets Facebooksida.

Av 5 § lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor framgår, såvitt nu är av intresse, att om en användare sänder in ett meddelande till en elektronisk anslagstavla ska den som tillhandahåller tjänsten ta bort meddelandet från tjänsten eller på annat sätt förhindra vidare spridning av meddelandet, om

1. meddelandets innehåll uppenbart är sådant som avses i bestämmelserna om
 - a) olaga hot i 4 kap. 5 § brottsbalken,
 - b) olaga integritetsintrång i 4 kap. 6 c § brottsbalken,
 - c) uppvigling i 16 kap. 5 § brottsbalken,
 - d) hets mot folkgrupp i 16 kap. 8 § brottsbalken,
 - e) barnpornografibrott i 16 kap. 10 a § brottsbalken,
 - f) olaga våldsskildring i 16 kap. 10 c § brottsbalken, eller
 - g) offentlig uppmaning i 3 § lagen (2010:299) om straff för offentlig

upppmaning, rekrytering och utbildning avseende terroristbrott och annan särskilt allvarlig brottslighet, eller

2. det är uppenbart att användaren har gjort intrång i upphovsrätt eller i rättighet som skyddas genom föreskrift i 5 kap. lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk genom att sända in meddelandet.

Sekretess gäller i ärende om arbetsförmedling och ärende enligt lagstiftningen om anställningsfrämjande åtgärder för uppgift om en enskilds affärs- eller driftförhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde lider skada (se 28 kap. 12 § offentlighets- och sekretesslagen [2009:400], OSL). Från den 1 augusti 2021 gäller sekretessen dock inte beslut om stöd i ärende enligt lagen om stöd vid korttidsarbete eller föreskrifter som har meddelats i anslutning till den lagen (se 28 kap. 12 § andra stycket OSL).

Bedömning

Långsam handläggning

Förvaltningsärendens art och komplexitet varierar. Det är därför inte möjligt att ange en genomsnittlig normaltid för ärendehandläggning som kan tjäna som en tumregel för alla typer av förvaltningsärenden. Om beslutet i ett ärende har stor inverkan på den enskildes personliga eller ekonomiska förhållanden har den enskilde emellertid normalt anledning att ställa höga krav på snabbhet vid handläggningen (se prop. 2016/17:180 s. 106, jfr även JO 2019/20 s. 105).

Stöd vid korttidsarbete är avsett att under en begränsad tid hjälpa arbetsgivare som på grund av tillfälliga och allvarliga ekonomiska svårigheter behöver införa korttidsarbete. De ekonomiska svårigheterna ska ha orsakats av något förhållande utom arbetsgivarens kontroll och inte rimligen kunnat förutses eller undvikas. Arbetsgivaren ska dessutom ha använt sig av andra tillgängliga åtgärder för att minska kostnaden för arbetskraft (se 5 a § lagen om stöd vid korttidsarbete).

För att stödet ska få avsedd effekt är det av yttersta vikt att handläggningen av stödärenden inte dröjer. I JO:s yttrande över promemoriorna Tillfälliga nedstängningar och förbud för att förhindra spridning av sjukdomen covid-19 och Ändringar i begränsningsförordningen (JO:s ärenden dnr R 28-2021 och R 29-2021) framhöll jag vikten av att de myndigheter som får i uppdrag att handlägga olika stödåtgärder har kunskap, systemlösningar och bemanning för att kunna hantera ärendena på ett skyndsamt och rättssäkert sätt. Jag finner skäl att återigen understryka detta. Jag noterar också att JO fått in många anmälningar mot Tillväxtverket under det senaste året. Ett stort antal av dem har avsett myndighetens handläggningstider och bristande service i ärenden om korttidsstöd.

Tillväxtverket har i remissvaret redogjort för de olika stegen i stödprocessen. Jag kan konstatera att det är handläggningstiden i det andra steget av processen som är aktuell här, dvs. när stödmottagaren har gett in en avstämning av utfallet

av korttidsarbetet och i samband med det också har ansökt om preliminärt stöd för ytterligare tid.

AA:s avstämning och ansökan om förlängt stöd tog drygt 16 veckor att handlägga. Tillväxtverket har anfört att utmaningarna med att på kort tid hantera ett nytt regelverk samtidigt som myndighetens processer och kontroller varit under uppbyggnad, trots stora ansträngningar, i vissa fall har lett till relativt långa handläggningstider. Det framgår vidare av utredningen att Tillväxtverket i det aktuella fallet inledde en utredning i syfte att klargöra om AA:s företag var stödberättigat för mars månad. Enligt myndigheten skulle det inte ha varit möjligt att säkerställa ett materiellt korrekt beslut utan att invänta de processer och kontroller som varit under uppbyggnad varför en snabbare handläggning under rådande omständigheter inte skulle ha uppfyllt lagens krav på rättssäkerhet.

Jag har förståelse för att den nya stödformen och den stora mängden ansökningar har inneburit svårigheter för Tillväxtverket. Med hänsyn till den avgörande betydelse det aktuella stödet har haft för många företag är det emellertid inte acceptabelt med handläggningstider som uppgår till flera månader, om det inte finns särskilda omständigheter som i ett enskilt fall motiverar en längre handläggningstid. Tillväxtverket har inte närmare redogjort för omfattningen av den särskilda utredning som vidtagits i AA:s ärende. Det som har kommit fram i den delen kan enligt min mening inte motivera en handläggningstid på nästan fyra månader. Jag är kritisk till att Tillväxtverket inte handlade ärendet tillräckligt skyndsamt. Handläggningen av AA:s avstämning och ansökan om förlängt stöd har dock inte blivit så försenad att Tillväxtverket varit skyldigt att underrätta honom enligt 11 § förvaltningslagen.

När det gäller BB:s avstämning och ansökan om förlängt stöd uppgick handläggningstiden till en och en halv månad. Jag finner inte tillräckliga skäl att rikta någon kritik mot Tillväxtverket i den delen.

Bristande information om handläggningen

En annan fråga som anmälarna tar upp är vilken skyldighet Tillväxtverket har att besvara frågor från enskilda. AA och BB har båda anfört att de haft svårigheter att komma i kontakt med Tillväxtverket. Väl i kontakt med myndigheten fick de inte information om hur handläggningen av deras ärenden fortkred. Inte heller fick de någon uppskattning av hur lång tid det kunde ta innan beslut i ärendena skulle fattas. Jag vill i sammanhanget nämna att även anställda vid JO har upplevt svårigheter att få kontakt med myndigheten.

Bestämmelsen i 6 § förvaltningslagen innebär en skyldighet för myndigheter att bl.a. besvara frågor. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Serviceskyldigheten är dock inte obegränsad. Myndigheten avgör själv i vilken form svar på frågor ska ges. Enbart det förhållandet att en enskild inte är nöjd med innehållet i ett svar innebär inte att serviceskyldigheten har åsidosatts.

Någon form av svar bör dock normalt lämnas och svaret får inte dröja längre än nödvändigt. Om ett svar inte kan lämnas inom rimlig tid bör den enskilde få besked om att myndigheten har tagit emot frågorna och, om möjligt, när den enskilde kan räkna med att få svar (se prop. 2016/17:180 s. 66 f. och 291).

JO har tidigare uttalat att det framstår som självklart att en myndighet på begäran ska lämna upplysningar om sina handläggningsrutiner samt att det är uppenbart att en myndighet ska ge information om handläggningen av ett hos myndigheten befintligt ärende, om det inte finns något sakligt motiverat hinder mot detta, t.ex. av sekretesskäl. (se JO 2003/04 s. 447).

Tillväxtverket har inte lämnat någon information om förväntade handläggningstider vare sig generellt eller i de ärenden som här är aktuella. I remissvaret anges att det inte har varit möjligt för myndigheten att uppskatta hur långa handläggningstider som kunde förväntas i en så pass ny process, under uppbyggnad, med en synnerligen omfattande mängd ärenden. Coronapandemin och de tillfälliga nedstängningar som den medfört har dock, som redan framgått, slagit hårt mot många arbetsgivare. De som har sökt stöd för korttidsarbete har inte enbart varit beroende av att beviljas stödet i sig. För att kunna planera sin verksamhet och hantera de ekonomiska följderna av pandemin har de även varit beroende av information om handläggningen av stödärendet samt besked om när beslut kan tänkas fattas. Jag har förståelse för att Tillväxtverket inte kunnat uppge exakt när beslut i ett ärende kunde komma att fattas. Myndigheten borde dock ha kunnat ge dem som har sökt stöd bättre insyn i handläggningen samt åtminstone uppgift om genomsnittliga handläggningstider. Jag är mycket kritisk till bristerna i detta avseende.

Borttagna inlägg på Tillväxtverkets Facebooksida

Kommentarer på Tillväxtverkets Facebooksida får anses förvarade och inkomna hos myndigheten (se 2 kap. 3 § första stycket tryckfrihetsförordningen och E-delegationen, Myndigheters användning av sociala medier, version 1.0, 2010-12-30, s. 27 f.). Jag delar alltså Tillväxtverkets bedömning att de ska betraktas som allmänna handlingar. Jag har inte några synpunkter på Tillväxtverkets rutiner för diarieföring och gallring av inlägg och kommentarer.

När det gäller de borttagna inläggen gör jag följande överväganden. Tillväxtverket har enligt 5 § lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor ett ansvar för att ta bort inlägg med innehåll som anges i bestämmelsen. Den policy för inlägg som myndigheten har utarbetat motsvarar till viss del den typ av inlägg som denna bestämmelse omfattar. Policyen behandlar emellertid inte uttryckligen sådana uppgifter som myndigheten tog bort i det nu aktuella fallet.

I likhet med E-delegationen gör jag bedömningen att uppgifter som omfattas av sekretess inte kan tillåtas förekomma i myndigheters sociala medier som är öppna för allmänheten. Sådana inlägg måste därför tas bort snarast möjligt (se E-delegationen, Myndigheters användning av sociala medier, version 1.0,

2010-12-30, s. 35). Enligt BB hade det namngivna bolaget själv offentliggjort att bolaget hade JO-anmält Tillväxtverket när hennes inlägg togs bort. Enligt min mening kan dock inte myndigheten vara skyldig att, inför raderingen av ett inlägg, undersöka sådant mer noggrant än vad Tillväxtverket gjort. Jag finner därför inte skäl att rikta kritik mot Tillväxtverket för att ha tagit bort BB:s inlägg.

Som jag konstaterat ovan fanns inte den tillämpade grunden för radering av BB:s inlägg angiven i Tillväxtverkets Facebookpolicy. Den motivering som BB fick borde också ha varit en annan, vilket Tillväxtverket har uppmärksammat i sitt remissvar. Jag delar Tillväxtverkets bedömning att det finns ett behov av att komplettera myndighetens tillämpliga dokument och rutiner för sociala kanaler. Detta är viktigt för att myndigheten ska hantera sina sociala kanaler på ett enhetligt och korrekt sätt men också för att det ska stå klart för allmänheten att även inlägg som innehåller uppgifter som omfattas av sekretess kan komma att tas bort. Jag utgår från att den översyn som nämns i remissvaret slutförs inom kort, om så inte redan har skett.

Övrigt

Jag har ovan understrukt vikten av att de myndigheter som får i uppdrag att handlägga olika stödåtgärder i en extraordinär situation verkligen får förutsättningar att fullgöra sitt uppdrag, bl.a. i form av kompetens, systemlösningar och bemanning för att kunna hantera ärendena på ett skyndsamt och rättssäkert sätt. De konstaterade bristerna i Tillväxtverkets handläggning av ärenden om stöd vid korttidsarbete illustrerar enligt min mening den saken. Jag finner mot den bakgrunden anledning att skicka en kopia av detta beslut till regeringen för kännedom.

Avslutningsvis vill jag också nämna att flera klagomål om andra brister i Tillväxtverkets handläggning av ärenden om korttidsstöd utreds av JO. JO kommer därför att få anledning att återkomma till Tillväxtverkets handläggning av ärenden om korttidsstöd.

Ärendena avslutas.