



Lex Sarah dnr 325:2023

Rapporten inkom: 2023-11-27
Utredning inledd: 2023-11-28
Rapportör: Handläggare
Rapporterad verksamhet: Förvaltningsledning

Utredare: Carina Ejdelind, kvalitetsenheten

Sammanfattning

På grund av ett tekniskt fel, fungerade inte outlook, vilket ledde till att ingen inkommande e-post nådde socialförvaltningen. Socialförvaltningen riskerades att inte kunna leva upp till sina lagstadgade skyldigheter. Ansvar för teknik tillsammans med informationen till allmänheten åvilade Digitaliseringsavdelningen. Något missförhållande har inte utredning kunnat konstatera. Så vitt känt har inte det inträffade fått konsekvenser för enskilda.

Frågeställning

- Vad har inträffat?
- Har det inträffade inneburit ett missförhållande i den mening som avses med bestämmelserna i lex Sarah?
- Behöver verksamheten vidta förbättringsåtgärder för att säkerställa att det nu uppmärksammade inte upprepas?

Respondenter

Rapportör, Socialdirektör, jurist, Säkerhetschef, Fastighetschef, verksamhetschef, IT-strateg, Enhetschef Digitaliseringsavdelningen, Säkerhetsstrateg

Händelseförlopp

Inkommande och utgående mail till Socialförvaltningen gick ner 23 november 2023, till följd av ett tekniskt fel och ingen kommunikation via e-post kunde därefter ske varken internt eller externt under 1 vecka. Vissa e-postkonton fungerade först ytterligare några veckor senare. Det innebär att Socialförvaltningen inte, via mail, kunnat ta emot inkommande handlingar som skulle kunna föranleda Socialförvaltningen att agera. Då den eventuella korrespondensen inte kunnat återskapas, kan man inte med

säkerhet avgöra om det tekniska haveriet inneburit konsekvenser för enskildas liv, säkerhet och hälsa. Digitaliseringsavdelningen ansvarade för mediakontakter och således blev allmänheten informerade om att e-posten låg nere.

Händelsen är rapporterad som personuppgiftsincident samt anmälts till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY), som avskrev ärendet.

Digitaliseringsavdelningen ansvarade för händelsen och vidtog nödvändiga åtgärder samt informerade allmänheten via olika mediekkanaler och hade det stadsövergripande ansvaret för att hantera det inträffade. Socialförvaltningens övriga kommunikationskanaler fanns tillgängliga (teams, telefon, fax, digitala plattformar, som bl.a används för orosanmälningar från skolan). Förvaltningsledningen samrådte och fick dagligen information om att problemet skulle vara löst samma dag. Man anpassade sina åtgärder med den informationen som grund. Förvaltningsledningen gjorde bedömningen att inte gå upp i stabsläge, utan hanterade händelsen i ordinarie organisation. Sektionschefer informerades och uppmanades kontakta de instanser som vanligen kommunicerade via e-post. Handläggarna har kunskapen i enskilda ärenden och uppmanades agera där behov fanns.

Det inträffade visade dock att det fanns en brist i det förebyggande arbetet, då det saknades tydliga rutiner för en dylik händelse. Ett arbete som nu har inletts, liksom rutiner för återskapande e-post.

Någon strukturerad risk och konsekvensbedömning, synes inte ha gjorts. En sådan skulle möjligen lett till att andra åtgärder hade vidtagits, och att man betraktat händelsen utifrån såväl ett kortsiktigt som långsiktigt perspektiv.

Styrande lagar och föreskrifter

Förvaltningslagen 7 § En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Socialtjänstlagen kap 11 1 a § När en anmälan enligt 1 § rör barn eller unga ska socialnämnden genast göra en bedömning av om barnet eller den unge är i behov av omedelbart skydd.

Missförhållandet

I utredningen har inte kunnat konstateras något missförhållande. Förvaltningsledningen har vidtagit de åtgärder som man utifrån tillgänglig information bedömt nödvändiga i syfte att leva upp till sina lagstadgade skyldigheter och att tillse att ingen riskerade att komma till skada. Att bedöma krisledningssystemet funktionalitet eller förvaltningens

krisledningsförmåga, ligger inte inom ramen för utredarens uppdrag eller kompetens.

Omedelbara åtgärder

Omgående åtgärder vidtogs, vad avser allmänhetens möjlighet att kommunicera med Socialförvaltningen, genom att e-tjänster ersatte funktionsbrevlådor samt att den s.k. myndighetsbrevlådan lyftes till en molntjänst.

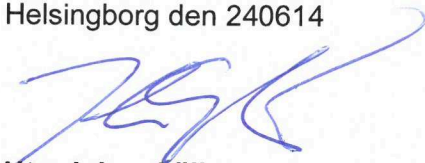
Anmälan till IVO

Det rapporterade bedöms inte utgöra ett missförhållande enligt lex Sarah.

Beslut

- Att godkänna utredningen

Helsingborg den 240614



Utredningskällor:

Rapportör, Socialdirektör, jurist, Verksamhetschef, Säkerhetschef, Fastighetschef, verksamhetschef, IT-strateg, Enhetschef
Digitaliseringsavdelningen, Säkerhetsstrateg, utvärdering