

Brister i en försäkringskassas hantering av en begäran om omprövning

Med anledning av en anmälan mot Dalarnas läns allmänna försäkringskassa, lokalkontoret i Leksand, meddelade JO Lundin den 16 april 2003 ett beslut med följande innehåll.

Anmälan

AA har i en anmälan, som kom in till JO den 25 oktober 2002, klagat på försäkringskassans handläggningstid för att ompröva ett beslut om sjukpenninggrundande inkomst (SGI). Han har uppgivit bl.a. att hans begäran om omprövning kom in till försäkringskassan den 28 september 2001 men att kassan ännu inte har omprövat sitt beslut. Till anmälan har AA fogat en kopia av sin begäran om omprövning.

Utredning

Anmälan har remitterats till försäkringskassan som har anmodats att yttra sig över vad som anförts i anmälan.

I ett remissvar den 12 december 2002 har försäkringskassan, företrädd av direktören BB, anfört i huvudsak följande.

Av handlingarna i ärendet framgår att försäkringskassan den 6 september 2001 avisade en begäran om omprövning från AA såsom för sent inkommen. I samband med att AA överklagade avvisningsbeslutet skickade han också in ytterligare en begäran om omprövning av ett beslut som försäkringskassan fattat den 29 augusti 2001. När överklagan sändes till länsrätten skickades även denna begäran om omprövning med av misstag. Inte heller länsrätten uppmärksammade att det med besvärsskrivelsen fanns med en begäran om omprövning i ett annat ärende. Handlingen sorterades därför in i länsrättens akt. När skrivelsen kom från justitieombudsmannen för yttrande med anledning av AA:s klagomål på handläggningen, började lokalkontoret att eftersöka AA:s begäran om omprövning. Den 11 november 2002 hittades handlingen hos länsrätten. Beslut om omprövning fattades den 22 november 2002.

Enligt Riksförsäkringsverkets allmänna råd 2001:4 bör en omprövning göras inom sex veckor från det begäran kom in till försäkringskassan. Försäkringskassan har i detta ärende gjort omprövningen ett drygt år efter det den kom in till försäkringskassan. Normalt ska en begäran om omprövning registreras i ett omprövningsdiarium när handlingen kommer in, just för att ha kontroll på

handläggningstider och var handlingarna finns. I detta ärende har en sådan registrering inte skett eftersom det av misstag inte uppmärksammades att omprövningsbegäran inte hörde ihop med den överklagan som skickades till länsrätten.

Försäkringskassan kan bara beklaga att AA inte fått sin begäran om omprövning handlagd inom rimlig tid.

AA har beretts tillfälle att kommentera försäkringskassans remissvar, men har inte hörts av.

Bedömning

Av utredningen framgår att försäkringskassan inte gått igenom de handlingar som AA skickat till kassan så noga att man observerat att det bland dem fanns en begäran om omprövning. Kassans misstag fick i sin tur som följd att försäkringskassan inte fattade något omprövningsbeslut förrän saken aktualiserades genom JO:s remiss till kassan. Detta visar hur viktigt det är att försäkringskassan noga läser alla handlingar som kommer in till kassan och även i övrigt har goda rutiner för att hantera dem. Försäkringskassan kan inte undgå kritik för det inträffade.

Ärendet avslutas.