

## **Ett initiativärende mot Försäkringskassan gällande handläggningen av överklaganden och omprövningsärenden**

---

*JO Nordenfelt* meddelade den 7 november 2006 beslut i ett på hennes initiativ upptaget ärende mot Försäkringskassan, länskontoret Stockholm och försäkringskontorsområde Botkyrka. Beslutet har följande lydelse.

### **Bakgrund och initiativet**

Omprövningar och överklaganden av olika socialförsäkringsförmåner handläggs i Stockholmsområdet initialt vid de lokala försäkringskontor som fattat det beslut som den försäkrade begär ändring av. Försäkringskontoret prövar om överklagandet eller omprövningsbegäran har kommit in i rätt tid och gör en prövning enligt 20 kap. 10 a § lagen (1962:381) om allmän försäkring (AFL). Om överklagandet har kommit in i rätt tid skickas det vidare till länsrätten. Om den försäkrade begärt omprövning av försäkringskontorets beslut sker den omprövning som skall göras enligt 20 kap. 10 § AFL centralt vid omprövningsenheten vid länskontoret Stockholm.

Detta ärende gäller försäkringskontors handläggning av överklaganden och handläggningen av omprövningsärenden vid såväl försäkringskontor som omprövningsenheten vid länskontoret.

Vid min inspektion av Försäkringskassan, länskontoret Stockholm, försäkringskontorsområde Botkyrka, den 21 mars 2006 (JO:s dnr 1141-2006) granskade jag bl.a. försäkringskontorsområdets diarium över inkomna överklaganden och begäran om omprövning. Jag uppmärksammade följande.

Av diariet syntes framgå att handläggningstiden i ett flertal fall – särskilt vad gäller överklaganden – överskred de frister som normalt gäller. I flera fall hade Försäkringskassans handläggningstid av inkomna överklaganden uppgått till flera månader.

Jag beslutade att låta utreda saken i ett initiativärende.

## Utredning

Ärendet remitterades till Försäkringskassan för yttrande över kassans handläggning av inkomna överklaganden och begäran om omprövning. I yttrandet skulle ingå en redogörelse och bedömning av de bevakningsrutiner som fanns för handläggning av överklaganden och begäran om omprövning.

Försäkringskassan hänvisade i remissvaret till en redogörelse från försäkringsområdeskontoret Botkyrka vari angavs följande.

Efter JO:s inspektion i Botkyrka gav områdeschef uppdraget att utreda var handläggningsrutinerna på området brister gällande överklaganden och begäran om omprövning. Utifrån diarielistan granskades samtliga ärenden från 2005 och framåt. Det framkom såsom JO:s inspektion visat att det framför allt var handläggningstiderna vid överklaganden som överskridits. Även tiderna för begäran om omprövning överskred i ett flertal fall gällande tidsfrister.

Utredningen visade att området arbetat med överklaganden efter ett felaktigt arbetssätt, med bristfälliga rutiner och i viss utsträckning även bristande kompetens. Det uppdagades bl.a. att ett flertal av de långa handläggningstiderna gällande överklaganden berodde på att den ansvariga handläggaren letade efter aktuell akt för att kunna sända ärendet vidare till länsrätten. Detta medförde att ärenden kunde bli liggande på lokalkontoret, ibland upp emot flera månader, innan akten påträffades och ärendet sändes till länsrätten. Området har säkerställt att dessa ärenden, efter rättidsprövning, omgående sänds till länsrätten varefter aktsökning prioriteras på lokalkontoret.

Utöver detta uppdagades att några ärenden sänts från lokalkontoret till länsrätten utan att registrering i diariet gjorts. Ärenden har då i förekommande fall registrerats först när de kommit åter från länsrätten till Försäkringskassans länskontor i Stockholm, vilket medför att handläggningstiderna blir felaktigt långa i diariet. Vidare visade det sig att längre handläggningstider påfallande ofta kunde härröras till ansvarig handläggares frånvaro. Sålunda framkom att befintlig organisation rörande överklaganden och omprövningar även var sårbar vid semester och sjukdom.

Med anledning av de brister som framkommit vid JO:s inspektion och den vidare utredningen på lokalkontorsområdet så har ett flertal åtgärder vidtagits. Vikten av uppdraget samt att handläggning av överklaganden och begäran om omprövning är en prioriterad arbetsuppgift framhålls ytterligare från ledningens sida. Området har i avvaktan på ny organisation av besvärshanteringen säkerställt att ovanstående felaktigheter inte längre förekommer.

En uppdaterad och detaljerad rutinbeskrivning har framarbetats och implementeras under augusti 2006. För att framöver säkerställa att inkomna överklaganden och begäran om omprövning omgående handläggs enligt gällande rutiner ändras ansvarsfördelningen fr.o.m. den 1 september 2006. Ett utökat antal handläggare, med rätt kompetens, har utsetts för att garantera korrekt och skyndsamt handläggning. Genom detta minskas även den tidigare sårbarheten vid ansvariga handläggares frånvaro.

Försäkringskassan anförde därutöver i remissvaret daterat den 31 juli 2006 genom tf. länsdirektören AA följande.

---

### Bakgrund

--- Efter JO:s inspektion vidtog försäkringskontoret en utredning i syfte att utröna var det brustit i handläggningen av överklaganden och begäran om omprövning.

Utredningen visade att det framför allt var tiderna rörande överklaganden som varit alltför långa. Det framkom att i flera fall där handläggningstiderna varit mycket långa berodde detta på att handläggaren letade efter aktuell akt för att kunna sända denna till länsrätten.

I andra ärenden där handläggningstiden varit för lång hade ärendet skickats till länsrätten utan att detta registrerats i diariet. Detta hade fått till följd att handläggningstiderna i diariet blivit missvisande. Långa handläggningstider kunde också ofta kopplas till ansvarig handläggares frånvaro.

Försäkringskontoret Botkyrka har med anledning av de brister som framkommit vidtagit ett flertal åtgärder för att komma till rätta med situationen.

#### Yttrande

Enligt 24 § förvaltningslagen (1986:223) ska Försäkringskassan pröva om ett överklagande inkommit i rätt tid. Annan formell prövning som t.ex. om beslutet är överklagbart eller om ett ombud är behörigt att företräda den enskilde handhas av länsrätten. I det fall Försäkringskassan bedömer att överklagandet kommit in för sent ska Försäkringskassan fatta beslut om avvisning. Försäkringskassan bör i samband med rättidsprövningen också ta ställning till om det finns skäl att pröva om beslutet ska ändras enligt 20 kap. 10 a § AFL.

JO har uttalat att tidsrymden för rättidsprövning och eventuell omprövning enligt 20 kap. 10 a § AFL till dess att ärendet lämnas över till länsrätt inte bör överstiga en vecka.

När det gäller handläggning av begäran om omprövning enligt 20 kap. 10 § AFL bör enligt JO:s uttalanden en omprövning av beslut göras inom sex veckor från det att omprövningen begärdes, om inte särskilda skäl föranleder annat. Rätten att fatta omprövningsbeslut enligt 20 kap. 10 § AFL är i Länsorganisation Stockholm delegerad till försäkringskonsult på försäkringsavdelningen vid länskontoret och den försäkringschefen utser. För att tidsgränsen på sex veckor ska kunna hållas är det av stor vikt att ärendet sänds från försäkringskontorsområdet till länskontoret så snabbt som möjligt.

Länsorganisationen har 2005 utfärdat ett ledningsmeddelande som reglerar länsorganisationens handläggning och rutiner avseende handläggningen av överklagande och begäran om omprövning av Försäkringskassans beslut. I bilaga till ledningsmeddelandet klargörs försäkringskontorens rutiner vid handläggning av överklaganden och begäran om omprövning. De krav som enligt förvaltningslagen och JO:s uttalanden ställs på handläggningen framgår tydligt. Bilagan innehåller vidare en genomgång av de olika momenten i handläggningen där också stöd för de olika bedömningarna i handläggningen ges. De tidsramar för handläggningen som följer av JO:s uttalanden poängteras särskilt. – – –

Att handläggningstiden för ett överklagande eller begäran om omprövning avsevärt överskrider de tider som följer av JO:s uttalanden är självfallet inte acceptabelt. Det har således otvivelaktigt förekommit brister vid handläggningen av överklaganden och begäran om omprövning.

Försäkringskontorsområde Botkyrka har, såsom tidigare angivits, utrett var det brustit i handläggningen och kommit fram till att ett flertal olika samverkande faktorer har förorsakat att situationen uppkommit. Försäkringskontorsområdet har vidtagit ett flertal åtgärder för att komma till rätta med dessa brister. En uppdaterad rutinbeskrivning har utarbetats och kommer att implementeras under augusti 2006.

Innehållet i rutinbeskrivningen motsvarar i relevanta delar innehållet i den tidigare nämnda bilagan till ledningsmeddelandet men har anpassats till verksamheten i försäkringskontorsområdet för att bättre kunna utgöra ett praktiskt stöd i handläggningen. Rutinbeskrivningen har vidare för att undvika de brister som framkommit detaljerats ytterligare.

Fortsättningsvis kommer också ett utökat antal handläggare med särskild kompetens att ansvara för handläggningen av överklaganden och begäran om omprövning. Detta för att säkerställa en korrekt och skyndsamt handläggning och minska sårbarheten vid handläggares frånvaro.

Försäkringskassan är vidare medveten om att man i många ärenden gällande omprövning enligt 20 kap. 10 § AFL inte klarar en handläggningstid på sex veckor. Den alltför långa handläggningstiden har sin orsak i en avsevärd ökning av antalet omprövningsärenden, främst rörande rätt till sjukpenning. Åtgärder i form av nyanställningar och olika former av avarbetning har vidtagits på länskontorets omprövningsenhet. Med hänsyn till de åtgärder som vidtagits och som planeras bör målet för handläggningstiden kunna nås inom sex månader.

---

### **Bedömning**

Av 24 § förvaltningslagen (1986:223) följer att Försäkringskassan skall pröva om ett överklagande har kommit in i rätt tid. Om så är fallet skall överklagandet och övriga handlingar överlämnas till länsrätten. Tidsrymden för rättidsprövning och, i förekommande fall, prövning enligt 20 kap. 10 a § lagen (1962:381) om allmän försäkring (AFL) och till dess att överklagandet lämnas över till länsrätten bör inte överstiga en vecka (se bl.a. JO:s ämbetsberättelse 1993/94 s. 347).

En omprövning enligt 20 kap. 10 § AFL skall normalt vara slutförd inom sex veckor (se t.ex. JO:s ämbetsberättelse 2004/05 s. 323).

Av utredningen framgår att det förelegat brister i framför allt handläggningen av överklaganden. I många fall har det dröjt flera månader innan försäkringskontorsområdet skickat överklagandet vidare. Det framgår av försäkringskontorsrådets redogörelse att anledningen till dröjsmålen var bl.a. ett felaktigt arbetssätt, bristfälliga rutiner och i viss mån även bristande kompetens hos handläggaren. Det förekom att ärenden blev liggande utan åtgärder vid sjukdom eller semester. En starkt bidragande orsak till den långsamma handläggningen var vidare att försäkringskontorsområdet inte hade en tillfredsställande kontroll över sina akter – man visste helt enkelt inte var en viss akt fanns och mycket tid gick åt att lokalisera akten. Det framkom också att i några fall har tidpunkten för när överklagandet skickats till länsrätten blivit felaktigt registrerade i diariet, vilket lett till att handläggningstiderna blivit missvisande långa i diariet. Ärenden har inte registrerats när de skickats till länsrätten utan först när de kommit tillbaka från länsrätten till Försäkringskassans länskontor. Det är helt uppenbart att försäkringskontorsområdet inte har haft tillfredsställande bevakningsrutiner.

Det är självfallet helt oacceptabelt att det i flera fall tog lång tid innan överklagandet översändes till länsrätten. Det är också allvarligt att Försäkringskassan har slarvat med diarieföring av handläggningsåtgärder i så viktiga ärenden som överklaganden.

Sammantaget är jag mycket kritisk till bristerna i Försäkringskassans handläggning av överklaganden.

Jag genomförde den 27 september 2006 en inspektion av omprövningsenheten vid länskontoret Stockholm. Jag har redovisat mina synpunkter på länskontorets handläggning av ärenden om omprövningar enligt 20 kap. 10 § AFL i protokollet från inspektionen (JO:s dnr 4417-2006). Mot den bakgrunden finner jag inte anledning till något uttalande i denna del.