

## **Anmälan mot Försäkringskassan, försäkringskontoret Sollefteå, angående handläggningen av ärenden om utlämnande av handlingar**

---

### **Anmälan**

I en anmälan, som kom in till JO den 1 februari 2007, klagade AA på att hon inte hade fått kopior av handlingar i ärenden där hon var part. Hon uppgav följande.

I maj/juni 2006 begärde hon att få en kopia av ett beslut om sjukersättning från 2001. Försäkringskassan gav efter några telefonsamtal beskedet att man inte hittade beslutet och att det inte gick att leta i arkivet. Det inträffade medförde att det dröjde 15 veckor innan hon fick arbetslöshetsersättning.

Den 23 november 2006 begärde hon kopior av samtliga handlingar som legat till grund för ett beslut om sjukpenning. Efter en vecka meddelade Försäkringskassan att förfrågan hade skickats vidare. Därefter hörde Försäkringskassan inte av sig, trots att hon påminde om sin förfrågan. Handlingarna har fortfarande inte lämnats ut. Hon begärde dessa handlingar eftersom hon eventuellt skulle få hjälp med att överklaga Försäkringskassans beslut.

### **Utredning**

Anmälan remitterades till Försäkringskassan för yttrande. Försäkringskassan, genom länsdirektören BB, hänvisade i fråga om vad som hade inträffat till ett yttrande av enhetschefen CC, försäkringskontoret Kramfors, med bl. a. följande innehåll.

---

AA har angett att hon i maj-juni 2006 begärt kopia av beslut om partiell sjukersättning november 2001 - oktober 2003 från försäkringskassan i Sollefteå.

Handläggare DD framställer den 19 maj 2006 till p-arkivet i Härnösand om att få aktuell pensionsakt sig tillsänd. DD får till svar att akten saknas, den finns alltså inte på plats.

Den 15 december 2005 framställde handläggare EE Örnköldsviks Fk om att få sig akten tillsänd och den saknades även då.

---

AA har den 23 november framställt sin begäran på nytt och i samband med detta begärt att få kopior på hela underlaget i aktuellt sjukpenningärende nr. 044512-2006 sig tillsänt.

Handläggare FF Sollefteå har vidarebefordrat den skriftliga och muntliga begäran till Försäkringskassan i Örnsköldsvik (handläggare DD).

DD har via e-post svarat FF att hon lämnat denna begäran vidare till personal som arbetar med att hantera, kopiera m.m. i vad avser denna typ av framställningar, så det är åtgärdat enligt hennes uppfattning.

Vid nu gjorda efterforskningar så framkommer att det av misstag skett en sam-sortering av arbetsskadeakt och delar av pensionsakten. Tyvärr saknas fortfarande den pensionsakt som avser underlag, beslut med mera avseende beslut om partiell sjukersättning tiden november 2001 t.o.m. oktober 2003.

Olyckliga omständigheter har lett fram till detta. Pensionsakten har vid framställan maj-juni 2006 om kopia på beslut om partiell sjukersättning november 2001 - oktober 2003 inte återfunnits, varför någon kopia ej kunnat sändas den försäkrade. Vidare har aktuella handläggare vid försäkringskassans kontor i Sollefteå och Örnsköldsvik, inte återkopplat till den försäkrade angående detta problem, och fört dialog om försäkringskassan på annat sätt kan tillhandahålla begärda uppgifter.

Avseende den försäkrades begäran om underlag m.m. i ärende nr 044512-2006 så har aktuell handläggare DD lämnat denna arbetsuppgift vidare till anställd som administrerar denna typ av framställningar/förfrågningar. Uppenbarligen har något brustit här och aktuell handläggare har inte följt upp att framställan från AA åtgärdats.

Då AA begärt omprövning och sedermera besvärat sig till länsrätten i ärende 044512-2006, finns handlingarna som begärts f.n. hos länsrätten.

Försäkringskassans områden Örnsköldsvik, Kramfors, Sollefteå har med berörda gått igenom gällande rutiner och att det är viktigt att försäkra sig om att åtgärd skett om framställan lämnas vidare till annan handläggare. Vikten av återkoppling till den försäkrade har påtalats då sådan troligen lett till att den försäkrade fått begärda uppgifter och handlingar.

Försäkringskassan, genom länsdirektören BB anförde därefter bl.a. följande.

---

AA vände sig i detta ärende till Försäkringskassans kontor i Sollefteå, dvs. det kontor inom vars geografiska område hon bor. Eftersom det var en kopia av ett beslut om sjukersättning beställde handläggaren i Sollefteå akten från Försäkringskassans pensionsarkiv, vilket är beläget i Härnösand. Eftersom akten inte kunde återfinnas där och då ersättning vid arbetsskada även prövats för AA har eftersökningar även gjorts vid Försäkringskassans kontor i Örnsköldsvik, där arbetsskadehandläggning med därtill hörande arkiv finns.

Försäkringskassan har väl utvecklade rutiner för akthantering. Bl.a. framgår att om en akt tas ur arkiv ska ersättare sättas i dess ställe. Ersättare ska innehålla vilken akt som lånats (den försäkrades personnummer och namn) samt datum och namn på den handläggare som lånat akten.

AA har anført att hon fått besked om att man inte kunde leta i arkivet efter beslutet om sjukersättning. Som framgår i CC:s redogörelse har eftersökning skett i pensionsarkivet vid flera tillfällen med start då AA begärde kopia av handlingen första gången.

Trots omfattande eftersökningar, bl.a. genomgång av pensionsarkivet i Härnösand, kontakt med länsrätten och uppmaning till eftersökning av akten till samtlig personal vid försäkringskontoren i Örnsköldsvik, Kramfors och Sollefteå har akten avseende det efterfrågade beslutet om sjukersättning för perioden november 2001-oktober 2003 inte kunnat återfinnas.

**Länskontorets bedömning**

Eftersom akten inte står att finna blir det fråga om spekulationer om vad som kan ha hänt. Den rimligaste förklaringen är att akten blivit felsorterad. Har akten sorterats in i ett helt annat ärendeslag och på irrelevant plats är det mycket svårt att finna den.

Det är synnerligen allvarligt att akten inte kunnat återfinnas. Detta förorsakade AA lång väntetid på beslut från annan instans. Försäkringskassan beklagar det obehag som det medfört för AA.

Det förtjänar kritik att Försäkringskassan inte förvissat sig om att ha rutiner som säkerställer att de försäkrade erhåller kopior av begärda handlingar.

P.g.a. de nämnda bristerna har Försäkringskassan numera på nytt gått igenom vilka rutiner som ska gälla när en försäkrad begär kopior av handlingar. Bl.a. har vikten av en personlig återkoppling till den försäkrade påtalats.

Försäkringskassan har även varit i kontakt med AA den 22 mars 2007. Försäkringskassan har då redogjort för vad som förevarit i ärendet hos Försäkringskassan och framfört en ursäkt för bristerna. AA har då meddelat att hon inte längre har något behov av en kopia av beslutet om sjukersättning. Däremot önskar hon kopior av handlingarna i sitt ärende avseende sjukpenning som f.n. finns hos länsrätten. Försäkringskassan har beställt lån av denna akt från länsrätten och avser att snart kopiera och översända begärda handlingar till AA.

AA har yttrat sig över remissvaret.

Genom muntligen inhämtade uppgifter från Försäkringskassan, länskontoret Västernorrland, har framkommit att Försäkringskassan i slutet av mars 2007 skickade AA begärda kopior av handlingar i ärendet om sjukpenning.

**Bedömning**

Enligt 16 § förvaltningslagen (1986:223) har en part i ett ärende som avser myndighetsutövning rätt att, med de begränsningar som följer av 14 kap. 5 § sekretesslagen (1980:100), ta del av det som tillförts ärendet. En sådan rätt till partsinsyn kan föreligga även i avslutade ärenden (se Hellners/Malmqvist, Förvaltningslagen med kommentarer, 2 uppl., s 174). En begäran enligt 16 § förvaltningslagen skall handläggas i enlighet med de allmänna regler som gäller för myndigheternas serviceskyldighet och ärendehandläggning (se 4 och 7 §§ förvaltningslagen).

En enskild kan även grunda en begäran om att få ta del av en allmän handling på tryckfrihetsförordningens (TF) bestämmelser om rätten att ta del av allmänna handlingar. En sådan begäran skall enligt 2 kap. 14 § TF göras hos den myndighet som förvarar handlingen, som också som huvudregel skall ta ställning till den aktuella begäran.

I detta fall begärde AA i egenskap av part att få kopior av vissa handlingar i sina ärenden hos Försäkringskassan. Framställningarna skulle således handläggas i enlighet med förvaltningslagens regler om partsinsyn och myndigheternas serviceskyldighet. Det innebär emellertid inte att ansökan skall behandlas med mindre skyndsamhet än om den enskilde grundar sin framställan på bestämmelserna i TF (se t.ex. JO:s ämbetsberättelse 2003/04 s. 389).

Genom utredningen är klarlagt att AA:s begäran från maj 2006 inte kunde tillmötesgå på grund av att akten inte gick att återfinna. Det är, vilket även

Försäkringskassan har konstaterat, oacceptabelt att en akt försvinner. Försäkringskassan har dessutom först i mars 2007 meddelat AA att hennes begäran inte kunde åtgärdas. Att besked i frågan lämnades först nästan ett år efter det att AA framställde sin begäran är inte heller tillfredställande. Om Försäkringskassan skyndsamt hade kontaktat AA om det inträffade hade det kunnat underlätta för AA vid hennes kontakter med övriga myndigheter och lindra de negativa följder som det inträffade har inneburit för AA.

I fråga om begäran från november 2006 om att få kopior av samtliga handlingar i ett ärende om sjukpenning framgår att AA inte blev kontaktad med anledning av sin framställan förrän efter sin anmälan till JO och att handlingarna lämnades ut först i slutet av mars 2007. Även det är en anmärkningsvärt lång handläggningstid, inte minst mot bakgrund av att AA upprepade sin förfrågan till Försäkringskassan. Utredningen ger inte någon klarhet i varför AA:s framställan inte åtgärdades tidigare. Det är dock uppenbart att Försäkringskassans handläggning även i detta fall strider mot det krav på skyndsamhet som följer av förvaltningslagen.

Jag noterar att Försäkringskassan är införstådd med att fel har begåtts och säger sig ha vidtagit åtgärder för att förhindra ett upprepande. Jag utgår därför från att Försäkringskassans rutiner numera är sådana att kommande framställningar om att få ut handlingar handläggs skyndsamt.

Avslutningsvis kan konstateras att Försäkringskassan, när den konstaterade att de efterfrågade handlingarna förvarades hos länsrätten, rekvirerade akten därifrån i syfte att lämna ut handlingarna till AA.

Det går inte att säga att det var formellt fel av Försäkringskassan att rekquirera akten för att kunna tillmötesgå AA:s begäran. Det är dock möjligt att det i onödan fördröjde handläggningen ytterligare. Enklare och mer lämpligt hade varit att istället vidarebefordra AA:s framställan till länsrätten och samtidigt upplysa AA om att kassan hade skickat hennes framställan dit.

Med den allvarliga kritik som ligger i det sagda avslutas ärendet.