

Anmälan mot Försäkringskassan om handläggningen av ett överklagande i ett ärende om sjukpenninggrundande inkomst, m.m.

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 25 februari 2008, klagade AA, genom ombudet BB, bl.a. på Försäkringskassans handläggning av hans överklagande av ett ärende om sjukpenninggrundande inkomst. Han anförde i den delen i huvudsak följande. Han lämnade in ett överklagande som kom in till Försäkringskassan den 22 januari 2004. När kontakt togs med Försäkringskassan drygt två år senare uppdagades att överklagandet inte hade skickats vidare till länsrätten. Genom brev den 20 mars 2006 meddelade Försäkringskassan att överklagandet hade skickats till länsrätten samma dag.

AA ifrågasatte även Försäkringskassans tidigare handläggning av ärendet om sjukpenninggrundande inkomst (SGI).

Utredning

Mot bakgrund av att JO enligt de regler som gäller för JO:s verksamhet i regel inte bör utreda händelser eller förhållanden som ligger mer än två år tillbaka i tiden anmodades Försäkringskassan endast att yttra sig över handläggningen av AA:s överklagande.

Av Försäkringskassans yttrande framgår bl.a. att AA:s sjukfallsärende pågick under tiden den 10 oktober 2001-15 februari 2002 och att han den 12 oktober 2001 yrkade en höjning av sin SGI fr.o.m. den 15 oktober 2001. Försäkringskassan beslutade den 3 januari 2003 att inte ändra AA:s SGI.

I remissvaret anförde Försäkringskassan, genom försäkringsdirektören CC, vidare bl.a. följande.

Händelser i omprövningsärendet

Den 10 februari 2003 inkom AA med en omprövningsbegäran. Skrivelsen var daterad den 28 januari 2003 och var sänd till lokalkontoret i Båstad. Omprövningsbegäran är ankomststämplad på lokalkontoret i Båstad, men det saknas journalanteckning om omprövningsbegärens ankomst och skrivelsen föranledde

uppenbarligen inte någon åtgärd och blev heller inte diarieförd vid ankomsten. Diarieföring skedde först den 20 november 2003, i samband med att DD avfattade ett yttrande i omprövningsärendet som tillsammans med akten sändes till centralkontorets omprövningsenhet.

Den 4 december 2003 fattade centralkontoret beslut i omprövningsärendet.

Händelser i överklagandeärendet

Den 22 januari 2004 inkom AA med ett överklagande av omprövningsbeslutet. Skrivelsen var daterad den 14 januari 2004 och var sänd till lokalkontoret i Båstad. Överklagandet är ankomststämplat på lokalkontoret i Båstad den 22 januari 2004, men det saknas journalanteckning om överklagandets ankomst och skrivelsen föranledde uppenbarligen inte någon som helst åtgärd och blev heller inte diarieförd vid ankomsten. Diarieföring skedde först efter två år i anslutning till att överklagandet sändes till centralkontoret den 20 mars 2006. (Se nedan).

Sedan AA:s ombud den 1 mars 2006 kontaktat Försäkringskassan för att efterhöra vad som hänt med överklagandet blev det av handläggaren FF uppdragat att det inte fanns något överklagande registrerat i diariet varför hon lovade utreda vad som hänt och att återkomma till ombudet.

Den 3 mars 2006 kontaktade FF den tidigare handläggaren, DD, som skulle kontrollera vad som skett.

Den 14 mars 2006 antecknade FF i journalen att överklagandet av DD hade sänts till FF på lokalkontoret i Åstorp, där den senare arbetade och hade funktionsansvar för ärenden om SGI. Enligt anteckningen hade överklagandet av okänd anledning inte tidigare åtgärdats och sänts vidare. Samma dag kontaktade FF den omprövare på central-kontorets omprövningsenhet som hade handlagt omprövningsärendet och denne bad då att få ärendet till sig omgående.

Den 15 mars 2006 underrättade FF ombudet om vad som förekommit och beklagade det inträffade. Ärendet översändes till centralkontoret.

Den 20 mars 2006 sände centralkontoret akten med överklagandet till Länsrätten i Skåne län med ett förklarande missiv där det framfördes önskemål om förtur.

Försäkringskassans slutsatser

Handläggningen av omprövningsbegäran

DD kan mot bakgrund av den ansevärd tid som förflutit inte erinra sig vad som förekommit vid tidpunkten då omprövningsbegäran ankom. På lokalkontoret i Båstad hade man den ordningen att postöppning och andra dagliga servicesysslor sköttes av kontorets tjänstemän, som var c:a 15 till antalet, enligt rullande scheman. Dessa scheman har inte bevarats, varför det nu inte är möjligt att se vem som hade postöppningsuppgifter den 10 februari 2003. Då datalogen inte visat på några förfrågningar mot systemet den dagen går det inte heller att nu göra några antaganden om vem som kan ha tagit hand om handlingen.

DD menar att hon – särskilt mot bakgrund av att hon i omprövningskrivelsen nämnts vid namn – normalt sett bort ha fått omprövnings-begäran direkt till sig. Om hon faktiskt fått handlingen har hon svårt att se hur hon i så fall hade kunnat underlåta att hantera omprövningsbegäran enligt rutin. Hon borde tvärtom ha varit särskilt angelägen om en skyndsam handläggning, eftersom AA tidigare för henne i klara ordalag givit uttryck för sin starkt negativa inställning till Försäkringskassan i allmänhet och till hennes verksamhet inom myndigheten i synnerhet.

Sammantaget framstår det som sannolikt att DD faktiskt inte fått omprövningsbegäran i sin hand. Vid sådant förhållande måste skrivelsen helt sonika ha lagts i AA:s akt, där den också sedermera påträffades. AA hade visserligen rubricerat sin skrivelse som ett överklagande, men hur det kan ha undgått en rimligt uppmärksam handläggare att skrivelsen utgjorde en omprövningsbegäran framstår

som helt obegripligt. Lika obegriplig framstår omständigheten att diarieföring av skrivelsen inte skett.

Man tvingas här till att bara konstatera faktum och att det efter så många år inte ter sig möjligt att vinna klarhet vare sig gällande anledningen till den bristfälliga handläggningen eller vem den skyldige varit samt att konstatera att ytterligare utredning inte är meningsfull.

Handläggningen av överklagandet

DD menar att hon inte rimligen kan ha fått överklagandet till sig. Hade hon nämligen fått handlingen menar hon att det i så fall varit uteslutet att hon i ljuset av den bristfälliga hantering som AA:s omprövningsbegäran rönt skulle ha brutit i tillämpningen av gällande rutin att så skyndsamt som möjligt vidarebefordra överklagandet.

Det DD anført är bestickande och den slutsats man tvingas dra är att överklagandet – i likhet med vad som skedde med omprövningsbegäran – helt sonika lagts i AA:s akt, där det också sedermera påträffades. Man tvingas även här att konstatera faktum och att det efter så många år inte ter sig möjligt att vinna klarhet i vare sig anledningen till den bristfälliga handledningen eller vem den skyldige varit samt att konstatera att ytterligare utredning inte är meningsfull.

Sammanfattningsvis har utredningen visat att det förekommit grava fel i den formella hanteringen av grundärendet om AA:s yrkande om högre SGI liksom i handläggningen av omprövnings- respektive överklagandeärendena i samma fråga.

Handläggningen av grundärendet har brutit vad gäller dokumentation, kommunikering, skyndsamt handläggning och i synnerhet beträffande dröjsmål med att fatta beslut.

Vad gäller handläggningen av klagoärendena har det allvarligt brutit i tillämpningen av diarieföringsplikten i 15 kap. 1 § Sekretesslagen (1980:100). Beträffande diarieföringsplikt i omprövnings- och överklagandeärenden hänvisas till vad som anförts i JO-beslut den 29 juni 2007 (dnr 5369-2006).

Utredningen har visat att man vid handläggningen av AA:s omprövningsärende och av hans överklagandeärende mycket allvarligt brutit vad gäller fullgörandet av diarieföringsskyldigheten med fullkomligt orimliga dröjsmål i handläggningen som direkt följd. Den underlåtna diarieföringen har inneburit att myndigheten under mycket långa tider inte varit medveten om förekomsten av dessa klagoärenden. För omprövningsärendets del rörde det sig om nio månader och för överklagandeärendets del rörde det sig om två år.

Försäkringskassan ser mycket allvarligt på de brister som förekommit i detta ärende. När det gäller brister i handläggningen av grundärendet har det för DD i samband med utredningen framhållits att hon brutit i handläggningen och vari bristerna består. Myndighetens omorganisation gör att riskerna för ett upprepande av handläggningsbristerna framstår som små.

Vad gäller de allvarliga bristerna beträffande diarieföring finns det klara regler och rutiner. Mot den bakgrunden och då de inträffade felen rimligen berott på rena misstag framstår särskilda åtgärder inte som behövliga.

Försäkringskassan beklagar djupt de olägenheter som för AA följt på den bristfälliga handläggningen.

AA yttrade sig över remissvaret.

Bedömning

Handläggningen av överklagandet

Jag har i ett beslut den 29 juni 2007 (dnr 5369-2006) uttalat att det föreligger skyldighet för Försäkringskassan att registrera överklaganden och begäran om omprövning.

Om en handling ska registreras ska detta ske så snart det är praktiskt möjligt, normalt sett samma dag som – eller senast dagen efter – handlingen kom in eller upprättades (se t.ex. JO 2002/03 s. 491).

Enligt 15 kap. 2 § sekretesslagen (1980:100) ska, beträffande handling som registreras enligt 1 §, av registret framgå datum då handlingen kom in eller upprättades, diarienummer eller annan beteckning som har åsatts handlingen, i förekommande fall från vem handlingen har kommit in eller till vem den har expedierats samt i korthet vad handlingen rör.

Av 24 § förvaltningslagen (1986:223) följer att Försäkringskassan ska pröva om ett överklagande har kommit in i rätt tid. Om så är fallet ska överklagandet och övriga handlingar överlämnas till länsrätten.

I förvaltningslagen finns inte någon regel om den tid inom vilken beslutsmyndigheten ska överlämna överklagandet till högre instans. Det ligger dock i sakens natur att överlämnandet ska ske utan dröjsmål. JO har vid flera tillfällen uttalat att tidsrymden för rättidsprövning och, i förekommande fall, prövning enligt 20 kap. 10 a § lagen (1962:381) om allmän försäkring och till dess att överklagandet lämnas över till länsrätten inte bör överstiga en vecka (se bl.a. JO:s ämbetsberättelse 1993/94 s. 347).

Av utredningen framgår att AA:s överklagande kom in till Försäkringskassan den 22 januari 2004 och att handlingen först efter två år diariesfördes och vidarebefordrades till länsrätten. Det som har inträffat är oacceptabelt och jag ser mycket allvarligt på det.

Övrigt

Vad som i övrigt har anförts i ärendet föranleder inte något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.