

Chefsjustitieombudsmannen
Elisabet Fura

Allvarlig kritik mot Försäkringskassan för att ha brustit i handläggningen av ett överklagande m.m.

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 30 mars 2012, klagade AA på Försäkringskassans handläggning av hans ärende om sjukpenning och anförde bl.a. följande. Myndigheten har konsekvent nekat honom ersättning och dragit ut på handläggningen orimligt länge. Han anser även att förvaltningsrättens handläggning är långsam eftersom han fortfarande inte fått något beslut.

Utredning

Försäkringskassans akt begärdes in och granskades.

Anmälan remitterades därefter till Försäkringskassan för yttrande. Yttrandet skulle särskilt avse Försäkringskassans handläggning av AA:s överklagande av myndighetens omprövningsbeslut den 23 augusti 2010.

I sitt remissvar den 28 juni 2012 anförde Försäkringskassan följande.

Utredning

Den 15 mars 2010 begärde AA sjukpenning för perioden från och med den 1 mars till och med den 14 mars 2010.

Den 3 juni 2010 avslog Försäkringskassans enhet Tidig bedömning i Sollentuna AA:s begäran om sjukpenning. AA begärde i en skrivelse som kom till Försäkringskassan den 30 juni omprövning av beslutet. Denna begäran skickades till Försäkringskassans omprövningsenhet den 13 juli. Omprövningsenheten beslutade den 23 augusti att delvis ändra grundbeslutet och beviljade sjukpenning för en kortare period än vad AA hade begärt i sin ansökan. I en överklagandehänvisning informerades AA om att beslutet kunde överklagas till förvaltningsrätten och att överklagandet skulle skickas till Försäkringskassans omprövningsenhet Stockholm Klara.

Den 7 oktober kom AA in till Försäkringskassan med ett överklagande av omprövningsenhetens beslut. Överklagandet var handskrivet och innehöll inte några kontaktuppgifter eller uppgifter om det överklagade beslutet. Samtidigt kom AA in till Försäkringskassan med ett nytt läkarintyg som avsåg den period som omfattades av grundbeslutet och omprövningsbeslutet i hans ärende. På läkarintyget fanns AA:s uppgifter ifyllda. Handlingarna skannades in i ärendehanteringssystemet av Försäkringskassans inläsningscentral i Östersund. I ärendehanteringssystemet finns en journalanteckning daterad den 15 oktober 2010 där det står att överklagandet har

skrivits ut av en handläggare på enheten Tidig bedömning i Sollentuna och lämnats till specialist på samma enhet. Det finns inte någon notering om att överklagandet har skickats till omprövningsenheten.

Den 10 mars 2011 ringde AA omprövningsenheten och det upptäcktes att hans överklagande inte hade kommit till omprövningsenheten. Samma dag registrerades överklagandet som inkommet till omprövningsenheten med ankomstdatum den 7 oktober 2010, en kopia av överklagandet printades ut från ärendehanteringssystemet och skickades tillsammans med omprövningsakten till förvaltningsrätten.

Försäkringskassans slutsatser

Enligt Försäkringskassans rutiner ska ett överklagande av beslut skickas till och omhändertas av en omprövningsenhet. Efter rättidsprövning översänder omprövningsenheten överklagandet till den behöriga förvaltningsrätten. De försäkrade informeras om detta genom den hänvisning som följer med varje omprövningsbeslut. Överklaganden ska inte skannas in i det elektroniska ärendehanteringssystemet.

I detta fall kan det konstateras att AA:s överklagande initialt inte har tagits om hand av omprövningsenheten i Stockholm. I stället har överklagandet tillsammans med ett nytt läkarintyg skannats in i ärendehanteringssystemet. Av uppgifter i XML-filen som hör till den inskannade handlingen med överklagandet framgår att överklagandet inte har vidarebefordrats till inläsningscentralen från något annat kontor inom Försäkringskassan. På det läkarintyg som skannats in samtidigt som överklagandet finns adressen till inläsningscentralen förtryckt. Försäkringskassan utgår därför ifrån att AA har adresserat sitt överklagande och läkarintyget till inläsningscentralen istället för omprövningsenheten i Stockholm.

Inskannade handlingar som inte finns på blanketter som är tolkningsbara för det elektroniska systemet hamnar regelmässigt hos Försäkringskassans detektionskontor för manuell fördelning. På detektionskontoret ska ett inskannat överklagande skrivas ut, lämnas för diarieföring och översändas till ansvarig omprövningsenhet för fortsatt hantering. I detta fall hamnade det inskannade överklagandet inte på detektionskontoret. Anledningen till det var att överklagandet hade skannats in tillsammans med läkarintyget. Eftersom läkarintyget var en tolkningsbar blankett fördelades det automatiskt till det handläggande kontoret inom Försäkringskassan vilket i detta fall var Tidig bedömning i Sollentuna. Både läkarintyget och överklagandet tilldelades alltså automatiskt ärendekorgen hos Tidig bedömning i Sollentuna.

Vid bevakningen av handlingar som saknar koppling till ett pågående ärende uppmärksammades det på enheten Tidig bedömning i Sollentuna att AA:s överklagande hade skannats in i ärendehanteringssystemet. Även om överklagandet saknade uppgifter om den försäkrade och uppgifter om det överklagade beslutet kopplades överklagandet till AA genom de ifyllda personuppgifter som fanns på läkarintyget.

Trots att överklagandet uppmärksammades och skrevs ut på Tidig bedömning i Sollentuna kan det konstateras att det inte skickades vidare till omprövningsenheten vilket medförde en fördröjning på fem månader i hanteringen av överklagandet. Den utskrivna handlingen med överklagandet har inte återfunnits.

Försäkringskassan beklagar det som har inträffat. Med anledning av det inträffade kommer Tidig bedömning i Sollentuna att se över sina rutiner för hantering av handlingar som skannas in i ärendehanteringssystemet och som inte ska hanteras i det systemet. Detta för att säkerställa att utskrivna handlingar inte försvinner i hanteringen.

För närvarande pågår också ett arbete med ett informationsmeddelande om rutiner för hantering av framställningar om omprövning och överklaganden som av misstag skickas till Försäkringskassans inläsningscentral.

AA:s anmälan till JO berör även den utdragna handläggningen hos förvaltningsrätten. Det kan emellertid konstateras att Försäkringskassan har svarat i målet inom tre

respektive två dagar. Det kan också konstateras att förvaltningsrätten delade Försäkringskassans bedömning i sakfrågan och i sin dom den 30 mars 2012 avslog AA:s överklagande.

Detta yttrande har beretts i samråd med Lokala försäkringscenter, Nationella försäkringscenter och Verksamhetsstöd.

AA gavs tillfälle att kommentera remissvaret.

Bedömning

Försäkringskassans handläggning av begäran om omprövning

JO har vid upprepade tillfällen understrukt viken av att Försäkringskassan fattar sina beslut om omprövning inom sex veckor om inte särskilda skäl föranleder annat.

Av utredningen framgår att AA:s begäran om omprövning av beslutet den 3 juni 2010 inkom till Försäkringskassan den 30 juni 2010. Omprövningsbeslutet fattades den 23 augusti 2010. Den sammanlagda handläggningstiden uppgick således till nästan åtta veckor och var något för lång.

Försäkringskassans handläggning av överklagandet till förvaltningsrätten

Av 23-25 §§ förvaltningslagen (1986:223) följer bl.a. att ett överklagande ska ges in till den myndighet som har meddelat beslutet som överklagas. Denna myndighet ska sedan pröva om överklagandet har inkommit i rätt tid. Om så är fallet ska överklagandet och övriga handlingar överlämnas till behörig domstol.

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 upprepade tillfällen uttalat att tidsrymden för rättidsprövning och prövning enligt 113 kap. 3 § socialförsäkringsbalken, till dess att överklagandet överlämnas till domstol inte bör överstiga en vecka (se bl.a. JO 1993/94 s. 347 f.)

Jag vill i detta sammanhang framhålla att det av rättssäkerhetsskäl är av största betydelse att en försäkrad inom rimlig tid får en möjlighet till domstolsprövning av Försäkringskassans beslut. Den försäkrade har rätt att inom skäligen tid få sin sak prövad av domstol (se artikel 6.1 i den Europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna). Dröjsmål hos Försäkringskassan med att överlämna ett överklagande till högre instans försenar den försäkrades rätt till domstolsprövning.

Av utredningen framgår att AA den 7 oktober 2010 inkom med ett överklagande av omprövningsenhetens beslut. Först i samband med att AA den 10 mars 2011 kontaktade Försäkringskassan upptäcktes att hans överklagande inte hade kommit till omprövningsenheten eller lämnats till förvaltningsrätten. Samma dag registrerades överklagandet som inkommet till omprövningsenheten och vidarebefordrades till förvaltningsrätten, vilket är fem månader efter det att överklagandet inkom. Försäkringskassan förtjänar allvarlig kritik för sin hantering av överklagandet.

Övrigt

Det som i övrigt framkommit i ärendet föranleder inte något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.