

Anmälan mot Försäkringskassan om handläggningen av en parts begäran att ta del av handlingar

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 5 augusti 2009, anförde AA i huvudsak att han begärt att få ut ett läkarintyg rörande honom från Försäkringskassan. Först efter fjärde försöket på fyra månader fick han intyget från kassan.

Utredning

Anmälan remitterades till Försäkringskassan för yttrande. Försäkringskassan anförde i remissvar genom biträdande chefsjuristen BB följande.

Bakgrund

En enskild som vill ha ut information i sitt eget ärende kan stödja sin begäran på bestämmelserna om utlämnande av allmänna handlingar i tryckfrihetsförordningen, TF. Han eller hon kan även åberopa sin rätt till partsinsyn enligt bestämmelserna i förvaltningslagen (1986:223), FL. Genom rätten till partsinsyn kan den försäkrade ta del av det material som har tillförts ärendet, även sådant material som inte är allmän handling.

I princip gäller samma skyndsamhetskrav vid partsinsyn som vid begäran om utlämnande av allmänna handlingar.

I ett ärende om partsinsyn måste även bestämmelserna om serviceskyldighet i 4 § FL beaktas. Detsamma gäller om det är fråga om aktiviteter eller åtgärder som har ett nära samband med ett sådant ärende.

Av denna paragraf framgår att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. En myndighet har utifrån stadgandet att göra en allmän lämplighetsbedömning från fall till fall av hur långt den ska sträcka sin service. Myndigheten både kan och bör anpassa sin service till den aktuella arbets- och resurssituationen.

Utredning

AA begärde via e-post till Försäkringskassans telefonkundtjänst den 3 mars 2008 att få en kopia på ett läkarutlåtande daterat den 21 februari 2008 och utfärdat av företagsläkaren CC vid Strömsundshälsan.

Vid tidpunkten för AA:s begäran hade utlåtandet ännu inte kommit in till Försäkringskassan.

Eftersom AA:s försäkringsärende handlades i pappersform på det aktuella försäkringskontoret i Östersund vidarebefordrades hans begäran dit internt via e-post.

Den 5 mars 2008 meddelade telefonkundtjänsten AA att hans begäran hade skickats till det lokala försäkringskontoret i Jämtland för vidare åtgärd.

Den 7 mars 2008 ringde AA till sin handläggare på Försäkringskassan i Östersund och begärde återigen en kopia på läkarutlåtandet. Handläggaren meddelade då att det inte hade kommit in något utlåtande från Strömsundshälsan.

Det aktuella läkarutlåtandet kom in till Försäkringskassan först den 10 mars 2008.

AA skickade den 13 juni 2008 ytterligare en begäran om kopia av läkarutlåtandet via e-post. Begäran sändes till Försäkringskassans telefonkundtjänst. Telefonkundtjänsten antecknade den 19 juni hans begäran i ärendejournalen och kopierade även in hans meddelande dit.

I ett brev från AA daterat den 17 juni 2008 begärde han återigen en kopia av läkarutlåtandet. Den 23 juni 2008 skickade Försäkringskassan kopian till honom.

Försäkringskassans slutsatser

En part har en långtgående insyns rätt i det egna ärendet. Oavsett vilket syfte han eller hon har med sin begäran måste den tas om hand av myndigheten. Och en begäran ska hanteras skyndsamt.

I det här fallet hade den handling som AA i mars 2008 begärde att få ut visserligen inte kommit in till myndigheten. Försäkringskassan borde dock ha bevakat att läkarutlåtandet kom in. Det bör ligga inom ramen för en myndighets serviceskyldighet enligt FL att inom en inte alltför vid tidsrymd bevaka att en handling kommer in till myndigheten och, om så inte sker, meddela den enskilde detta. Nu vidtogs över huvud taget inga åtgärder i utlämnandeärendet från Försäkringskassans sida under perioden mars till mitten av juni 2008, trots att handlingen i fråga faktiskt fanns i ärendet sedan den 10 mars.

Efter att AA den 13 och 17 juni 2008 på nytt begärt att få ut utlåtandet har det skickats till honom den 23 juni 2008.

Sammanfattningsvis har hanteringen i ärendet när det gäller rätten till partsinsyn brustit på ett sätt som inte är acceptabelt. Försäkringskassan beklagar djupt det inträffade.

Även journalföringen som rör utlämnande frågan har brister. Det framgår inte vilka åtgärder som vidtogs med anledning av AA:s begäran den 13 och 17 juni 2008.

På LFC Östersund ska arbetssättet vad gäller informationshantering ses över. Dessutom kommer samtliga personliga handläggare att genomföra en webb utbildning i förvaltningsrätt (FLIP) och få lärarledda utbildningar i förvaltningsrätt under första kvartalet 2010.

AA yttrade sig över remissvaret.

Rättslig reglering

Enligt 2 kap. 3 § tryckfrihetsförordningen är en handling allmän bl.a. om den förvaras hos en myndighet och är att anse som inkommen dit. Enligt 2 kap. 6 § tryckfrihetsförordningen anses en handling vara inkommen till myndighet när den har anlånt till myndigheten eller kommit behörig befattningshavare till handa.

Enligt 2 kap. 12 § tryckfrihetsförordningen ska en allmän handling som får lämnas ut – och som alltså inte omfattas av någon sekretessbestämmelse – på begäran genast eller så snart det är möjligt på stället utan avgift tillhandahållas den som

önskar ta del av den. Enligt 2 kap. 13 § tryckfrihetsförordningen har den som önskar ta del av en allmän handling även rätt att mot fastställd avgift få avskrift eller kopia av handlingen till den del den får lämnas ut. Begäran att få avskrift eller kopia av allmän handling ska behandlas skyndsamt.

Om den enskilde är part i ett ärende hos myndigheten kan han även grunda en framställning om att få ta del av handlingar i egenskap av part. Den som är part i ett ärende hos en myndighet har enligt 16 § förvaltningslagen (1986:223) – med de begränsningar som följer av 10 kap. 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) – rätt till insyn i utredningsmaterialet. Regeln om partsinsyn utgör ett komplement till tryckfrihetsförordningens bestämmelser om rätten att ta del av allmänna handlingar. Den innebär att den enskilde kan ha rätt att ta del även av sådana handlingar som ännu inte nått det stadium i handläggningen att de är att anse som allmänna handlingar. Genom bestämmelsen tillförsäkras parten en rätt att få tillgång till handlingarna i sitt ärende. Parten kan därigenom bevaka sina intressen i ärendet och också kontrollera hur myndigheten handlägger hans ärende.

En begäran från part om att ta del av handlingarna i ett ärende ska handläggas i enlighet med de allmänna regler som enligt 4 och 7 §§ förvaltningslagen gäller för myndigheternas serviceskyldighet och ärendehantering. Det innebär bl.a. att en sådan begäran från part, liksom när en begäran grundas på tryckfrihetsförordningens bestämmelser, ska handläggas skyndsamt. JO har i ett flertal beslut påpekat att enbart det förhållandet att den som gjort framställningen är part i ett ärende inte utgör skäl för att en ansökan ska behandlas med mindre skyndsamhet än om partsställning inte föreligger (se t.ex. JO 1999/2000 s. 332).

Bedömning

Försäkringskassan har i remissvaret redogjort för vad som förevarit i AA:s ärende. Av redogörelsen framgår att det läkarintyg som AA begärde att få del av den 3 mars 2008 inte hade inkommit till Försäkringskassan vid tiden för hans begäran. Försäkringskassan har, då en begäran om utlämnande av handling inkommer till myndigheten men handlingen inte finns hos myndigheten, en skyldighet att omgående underrätta den som begärt ut handlingen om detta. Därvid ska den som begärt ut handlingen upplysas om möjligheten att få frågan om utlämnande hänskjuten till myndigheten för ett skriftligt och överklagbart beslut. Ett sådant beslut har den sökande rätt till, oavsett vad skälet till att han eller hon inte får ut handlingen än må vara. Även om en efterfrågad handling inte har kommit in till myndigheten eller inte förvaras där har sökanden rätt till ett avslagsbeslut där denna motivering framgår. Av utredningen framgår att Försäkringskassan inte fattade ett sådant beslut eller underrättade AA om att det aktuella läkarintyget inte hade inkommit till kassan vid tiden för hans begäran. Denna underlåtenhet är givetvis oacceptabel. Trots att det läkarintyg som AA begärt att få del av kom in till Försäkringskassan den 10 mars 2008, vidtog inte myndigheten några åtgärder i ärendet förrän AA i mitten av juni 2008 på nytt begärde att få del av läkarintyget. Läkarintyget lämnades då ut till AA. Det inträffade är inte acceptabelt. Jag instämmer i Försäkringskassans bedömning att det ligger inom ramen för en myndighets serviceskyldighet att för parts räkning bevaka om en viss handling i ett ärende

kommer in till myndigheten. Försäkringskassan förtjänar kritik för sin hantering av ärendet. Enligt Försäkringskassans remissvar har åtgärder vidtagits för att det inträffade inte ska upprepas. Jag utgår från att åtgärderna har avsedd effekt.

Vad beträffar kassans agerande vid utlämnandet av läkarintyget, framgår det av utredningen att AA via e-post till Försäkringskassans telefonkundtjänst begärde att få del av läkarintyget den 13 juni 2008. Läkarintyget lämnades ut till AA först den 23 juni 2008, sedan AA i brev den 17 juni 2008 påmint kassan om sin begäran. Försäkringskassans tio dagar långa dröjsmål med utlämnandet av läkarintyget är inte förenligt med kravet att en begäran om att ta del av handlingar ska behandlas skyndsamt. Försäkringskassan kan inte undgå kritik för dröjsmålet.

Av Försäkringskassans remissvar framgår att även journalföringen i utlämnande-ärendet har vissa brister och att det av journalföringen inte framgår vilka åtgärder som vidtogs av kassan med anledning av AA:s begäran den 13 och 17 juni 2008 att få ta del av läkarintyget. Försäkringskassan kan inte undgå kritik för bristerna.

Vad AA anfört i övrigt föranleder inte något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.