

Justitieombudsmannen  
Box 16 327  
103 26 STOCKHOLM

<b>RIKSDAGENS OMBUDSMANNAEXP.</b>	
Ink.	2016 -08- 31
Dnr.	3353 - 16
Handling #	8

## Yttrande med anledning av Justitieombudsmannens (JO) remiss den 3 juni 2016

JO:s dnr 3353-2016.

### Utredning

#### Handläggning av begäran om omprövning vid omprövningsenheten

Den 9 maj 2016 kom begäran om omprövning av beslutet den 23 mars in till omprövningsenheten i Stockholm. Den 11 maj skickade omprövningsenheten bekräftelsebrev till A.H:s ombud J.M. vid Assistans Balans i Sverige.

Den 18 maj kom begäran om omprövning av beslutet den 9 maj in till omprövningsenheten i Stockholm. Den 24 maj skickade omprövningsenheten bekräftelsebrev till A.H:s gode man M-L.H.

I bekräftelsebreven anges att det är många som begär omprövning och att det kan ta omkring 20 veckor innan ärendet blir handlagt.

Den 20 juni fördelades A.H:s ärenden till en omprövare.

Den 28 juni ringde enhetschefen vid omprövningsenheten i Stockholm till M-L.H. och framförde en ursäkt för Försäkringskassans handläggningstid i A.H:s ärenden. Enhetschefen informerade även om handläggningstiden i de aktuella omprövningsärendena.

Den 29 juni fattade omprövningsenheten beslut i A.H:s båda omprövningsärenden. Inget av besluten ändrades. Samma dag skickades omprövningsbesluten till M-L.H. och J.M.

### Försäkringskassans slutsatser

Försäkringskassan kan inte se att något egentligt fel har begåtts i själva hanteringen av de i anmälan aktuella ärendena. Även om den rekommenderade handläggningstiden om sex veckor har överskridits något är båda besluten fattade inom en rimlig tidsram.

Försäkringskassan är dock medveten om att den generella handläggningstiden för närvarande är längre än vad den borde vara. Bakgrunden till detta och de åtgärder som Försäkringskassan vidtagit för att komma till rätta med problemet beskrivs nedan.

## Redogörelse för handläggningstiderna

### Aktuella regler

För omprövningens del gäller, utöver förvaltningslagens allmänna krav på snabb handläggning, att omprövning av beslut bör göras inom sex veckor från det att omprövningen begärdes om inte särskilda skäl föranleder annat. Detta framgår av Försäkringskassans allmänna råd (FKAR 2010:7) om omprövning och ändring enligt 113 kap. 7 § socialförsäkringsbalken.

### Bakgrund

Under perioden 2009-2014 minskade antalet framställningar om omprövning av Försäkringskassans beslut. Under 2009 kom det in 61 373 begäran om omprövning och 2014 var motsvarande siffra 33 647. Försäkringskassan anpassade omprövningsverksamheten till det minskade inflödet, vilket innebar att bemanningen minskade.

Våren 2015 vände utvecklingen och antalet framställningar om omprövning började öka. Ökningen har fortsatt under 2016 (under perioden januari-maj 2016 ökade inflödet med 21 procent jämfört med motsvarande period 2015). Försäkringskassan prognosticerar ytterligare ökning av inflödet framöver.

Sedan maj 2016 lämnar därför samtliga omprövningsorter information till de enskilda att det kan ta omkring 20 veckor innan deras omprövningsärenden blir handlagda. Informationen om handläggningstid lämnas i bekräftelsebrevet och baseras på omprövningsenheternas generella arbetsläge. Den faktiska handläggningstiden för ett specifikt ärende kan vara kortare än 20 veckor beroende på ärendets beskaffenhet och vilket ärendeslag som omprövningen gäller.

### Åtgärder/handlingsplan

För att hantera den ökade mängden omprövningar per medarbetare har Försäkringskassan arbetat med olika effektivitetshöjande åtgärder. Bland annat har ärenden omfördelats mellan handläggningssorterna och övertidsinsatser har genomförts när det har varit möjligt. För att svara upp mot det ökade inflödet av sjukpenningärenden har en högre andel omprövare omprövat ärenden om sjukpenning än tidigare. Resultatet har varit positivt.

Den 30 juni 2016 fattade styrelsen beslut om extra medel för att kunna bemanna verksamhetsområdet ytterligare. Rekryteringen startades upp i juni och nya resurser beräknas kunna anställas under hösten 2016.

Försäkringskassan följer noga utvecklingen av inflödet och arbetar fortlöpande med effektivitetshöjande åtgärder och prioriteringar. Försäkringskassan driver bl.a. ett utvecklingsprojekt som syftar till att handlägga omprövningar digitalt. Digital ärendehantering kommer att ge förutsättningar för ett minskat antal överlämningar och kortare ledtider och därmed ge minskade väntetider för de enskilda. Därutöver kommer ett digitalt ärendehanteringssystem att ge omprövningsverksamheten möjligheter till gemensam hantering av samtliga omprövningsärenden vilket underlättar omfördelning vid ökade inflöden.

Utöver att handlägga ärenden har omprövningsverksamheten ett viktigt uppdrag att återföra kunskap till grundenheterna för lärande. Detta arbete syftar till kvalitetsutveckling och påverkar på längre sikt inflödet av omprövningar.

Yttrandet har beretts i samråd med Avdelningen för gemensamma försäkringsfrågor, verksamhetsområde omprövning och Avdelningen för funktionsnedsättning.

Beslut om detta yttrande har fattats av rättschef Eva Nordqvist efter föredragning av verksjurist Rose-Marie Ottosson.



Eva Nordqvist