

Allvarlig kritik mot Försäkringskassan för lång handläggningstid av ett ärende om föräldrapenning med internationell anknytning

I en anmälan till JO anförde AA bl.a. följande. Hon flyttade till Sverige i augusti 2007. I december 2007 lämnade hon in en ansökan om registrering hos Försäkringskassan för att försäkringstillhörighet skulle kunna fastställas. Trots att hon vid flera tillfällen besökte Försäkringskassans lokala kontor angående sitt ärende vidtog Försäkringskassan inga åtgärder. I juni/juli 2008 lämnade hon återigen in en ansökan. Den 8 augusti 2008 besökte hon Försäkringskassan för att lämna in en ansökan om föräldrapenning. Hon försökte även lämna in sin ansökan om försäkringstillhörighet en tredje gång, men fick till svar att detta inte behövdes, eftersom hennes två tidigare ansökningar redan fanns på Försäkringskassans kontor i Malmö. I oktober 2008 begärde Försäkringskassan kompletterande handlingar för att kunna fastställa försäkringstillhörighet. Hon lämnade omgående in handlingarna, men hörde inget mer från Försäkringskassan.

Försäkringskassan yttrade sig efter remiss. AA gavs tillfälle att kommentera remissvaret.

I sitt beslut den 12 mars 2010 anförde *JO Nordenfelt* i bedömningsdelen följande.

Föräldrapenning utgör en ersättning som den enskilde många gånger är helt beroende av för sin försörjning. Det är därför mycket angeläget att Försäkringskassan handlägger en begäran om föräldrapenning med stor skyndsamhet.

Av utredningen framgår bl.a. följande. AA har uppgett att hon i december 2007 lämnade in en blankett med uppgifter för registrering till Försäkringskassans kontor i Hallunda. Försäkringskassan har uppgett att den saknar uppgift om de handlingar AA lämnat till kontoret i Hallunda men att kassans kontor i Malmö erhöll de aktuella blanketterna för registrering den 19 februari 2008. Den 8 juli 2008 lämnade AA in ett moderskapsintyg till Försäkringskassan och samma dag lämnade hon in ytterligare en blankett för registrering. Den 27 juli 2008 födde AA sitt barn. Den 5 augusti 2008 lämnade hon in en begäran om föräldrapenning avseende perioden den 4 augusti 2008–4 augusti 2009. Försäkringskassan fattade beslut om AA:s rätt till föräldrapenning först den 5 maj 2009.

Jag noterar att handläggningen av frågan om försäkringstillhörighet präglas av långa perioder av ren passivitet. Försäkringskassans kontor i Malmö erhöll AA:s begäran om inregistrering första gången den 19 februari 2008 och andra gången den 8 juli 2008. Kassans första åtgärd i ärendet var att den 1 oktober 2008 begära in en kompletterande handling. Begärd komplettering inkom den 11 december 2008. Ställningstagande i frågan om försäkringstillhörighet togs dock först den 29 april 2009 och det efter att AA den 21 april 2009 inkommit med ytterligare en ifylld blankett om uppgifter för registrering.

Av utredningen framgår vidare att två av AA:s begäran om inregistrering, som inkom till Försäkringskassans kontor i Malmö den 19 februari 2008 respektive den 8 juli 2008, inte har kunnat återfinnas hos kassan. Det är givetvis allvarligt att handlingar hos Försäkringskassan förkommer. I förevarande fall synes dessutom det inträffade ha varit en av orsakerna till den mycket långa handläggningstiden.

Handläggningen av AA:s ärende om föräldrapenning och det därtill hörande ärendet om försäkringstillhörighet är häpnadsväckande. Tidsutdräkten för att ta ställning till AA:s försäkringstillhörighet – något som i sin tur givetvis har fördröjt beslutet om föräldrapenning – är fullständigt oacceptabel. Det inträffade tyder enligt min mening på stora brister i Försäkringskassans bevakningsrutiner.

Jag vill i detta sammanhang hänvisa till vad som framkom vid min inspektion av Försäkringskassans internationella kontor i Malmö den 29 september–1 oktober 2009. I protokollet från den inspektionen antecknades bl.a. följande uppgifter (dnr 4911-2009).

Högst prioritet har de ärenden där den enskilde har gjort anspråk på en "försörjningsförmån", t.ex. föräldrapenning. För en familj med flera barn kan även barnbidraget vara avgörande för försörjningen. Till den högst prioriterade gruppen hör även ärenden om utvandring där en förmån redan utgår samt ärenden om tandvård. Ärenden med högsta prioritet ska registreras inom tre till fem dagar från det att en komplett anmälan föreligger.[--] Om och när en anmälan om registrering väl inkommer så träder prioriteringssystemet in. Anmälningar med ett samtidigt anspråk på en försörjningsförmån bevakas genom att respektive handläggare behåller ärendet på sitt skrivbord men det förekommer också att handlingarna läggs tillbaka på sin plats bland andra aktuella ärenden. Det är möjligt att via datorsystemet ta fram en förteckning över de prioriterade ärendena. Detta förutsätter emellertid att handläggaren har gjort en prioritetsbedömning och dessutom registrerat denna i datorsystemet. Det går i efterhand inte att se vid vilken tidpunkt ett ärende bedömts som prioriterat. Om ett ärende blivit liggande upptäcks det genom att förmånshandläggaren hör av sig och efterfrågar besked i registreringsfrågan. JO noterade i detta sammanhang att det således inte är möjligt att fastställa handläggningstiden i de prioriterade ärendena. JO anförde vidare att kontorets system för bevakning och förvaring av handlingar föreföll otillfredsställande.

I detta fall har Försäkringskassans handläggare av föräldrapenning den 8 augusti 2008 skickat ärendet till internationella kontoret i Malmö för bedömning av AA:s försäkringstillhörighet och samtidigt lagt in en bevakning i Försäkringskassans ärendehanteringssystem. Därefter har förmånshandläggaren vid ett flertal tillfällen öppnat ärendet för att kontrollera om försäkringstillhörigheten har fastställts.

Någon kontakt med enheten för försäkringstillhörighet har dock inte tagits trots att mycket lång tid hunnit gå och trots att ärendet tillhörde den grupp som kassan ska prioritera högst.

Det inträffade är ett tydligt exempel på det som jag vid den ovan nämnda inspektionen kunde konstatera, nämligen att bevakningen och förvaringen av handlingar vid Försäkringskassans internationella kontor i Malmö inte fungerar tillfredsställande. Jag förutsätter att Försäkringskassan vidtar åtgärder för att komma till rätta med dessa problem.