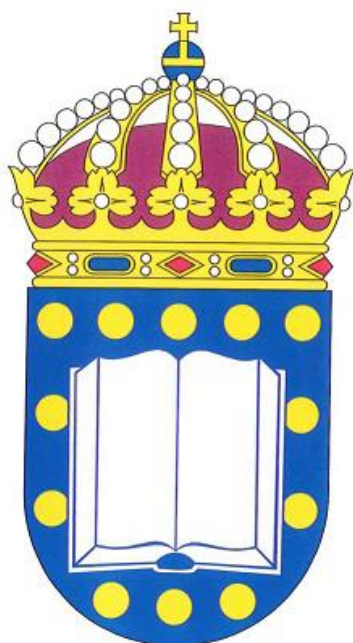


Regeringen  
Utbildningsdepartementet  
103 33 STOCKHOLM



**ÅRSREDOVISNING 2017**  
för  
**Överklagandenämnden för studiestöd**

## **INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

RESULTATREDOVISNING .....	1
---------------------------	---

# RESULTATREDOVISNING

---

## Inledning

Den huvudsakliga uppgiften för Överklagandenämnden för studiestöd, ÖKS, är att pröva överklaganden av Centrala Studiestödsnämndens, CSN:s, beslut om tilldelning och återkrav av studiestöd. ÖKS är högsta instans i dessa ärenden, vilket innebär att det inte går att överklaga nämndens beslut. Myndighetens kansli finns i Härnösand och verksamheten leds av en myndighetschef som utses av regeringen med en förordnandetid om sex år.

Myndighetens verksamhet regleras bl.a. genom förordningen (2007:1348) med instruktion för Överklagandenämnden för studiestöd.

Inom myndigheten finns ett särskilt beslutsorgan, Överklagandenämnden, som avgör mer principiellt viktiga ärenden. Överklagandenämnden består av myndighetschefen, en ordförande, en vice ordförande samt fem övriga ledamöter. Myndighetschefen, ordföranden och vice ordföranden är, eller har varit, ordinarie domare, vilket också är ett krav enligt 5 § ovan nämnda förordning. Samtliga ledamöter i nämnden, förutom myndighetschefen, utses av regeringen med en förordnandetid om normalt tre år. I sammanhanget kan nämnas att även den biträdande myndighetschefen har varit ordinarie domare.

I en dom från den 17 mars 2015, mål nr 4160-14, har Högsta förvaltningsdomstolen slagit fast att Överklagandenämnden uppfyller de krav som ställs för att ett prövningsorgan ska anses vara domstol i den mening som avses i artikel 6.1 Europakonventionen. I samma dom slogs även fast att det förhållandet att Överklagandenämnden fattar beslut i en sammansättning med myndighetschefen ensam, inte medför att nämnden inte skulle utgöra en domstol i Europakonventionens mening. Detta innebär alltså att även beslut som myndighetschefen fattar på delegation, enligt 4 § 2 stycket tidigare nämnda förordning, är att anse som beslut fattade av domstol.

I sammanhanget kan även nämnas att myndigheten, under 2017, tillfördes ärenden rörande studiestartsstöd. Under 2018, och framöver, kommer myndighetens verksamhet att påverkas av en ny förvaltningslag, som träder i kraft den 1 juli 2018. Enligt statistik från CSN leder den nya lagen till att ÖKS kommer att få en uppskattad årlig ärendeökning om 50 %, dvs. drygt 2 500 ärenden, vilket myndigheten i dagsläget inte är dimensionerad att hantera. Till detta kommer att nya ärendekategorier kommer att tillföras verksamheten.

## 1. Översikt

Som inledningsvis nämnts ska ÖKS pröva frågor om studiestöd med CSN som underinstans.

Följande mål är angivna i regleringsbrevet för år 2017;

- En hög servicenivå ska upprätthållas.
- Den rättspraxis som utvecklas genom myndighetens beslut ska vara tydlig och lättillgänglig.
- Minst 60 procent av ärendena ska avgöras inom fyra veckor.

- Minst 90 procent av ärendena ska avgöras inom nio veckor.
- Samtliga ärenden ska avgöras inom sex månader.

Enligt regleringsbrevet ska ÖKS även redovisa och kommentera hur prestationerna har utvecklats med avseende på volymer, kostnader och kvalitet.

Myndigheten ska också redovisa antalet överklagandeärenden fördelade på de vanligast förekommande sakfrågorna. En redovisning ska lämnas över antal fattade beslut, andelen bifalls- och avslagsbeslut samt andelen beslut som har fattats av nämnd och på delegation. Den service som myndigheten ger per telefon, via internet eller på annat sätt ska beskrivas. Antal mottagna samtal och belastningen på telefonväxeln över året ska redovisas. En fördelning av inkomna ärenden över året samt en genomsnittlig kostnad och handläggningstid per ärende ska redovisas. Vidare ska myndigheten redovisa hur den rättspraxis som utvecklas genom myndighetens beslut görs tydlig och lättillgänglig. När myndigheten presenterar eller analyserar individbaserad statistik ska det göras uppdelat på kön, om det inte finns särskilda skäl som talar emot detta.

Myndighetens miljöledningsarbete, som får förenklas till att avse verksamhetens direkta miljöpåverkan, ska redovisas på det sätt som angetts i förordningen (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter.

Här nedan följer en redovisning av antalet ärenden m.m.

<b>Ärenden</b>	<b>2017</b>		<b>2016</b>		<b>2015</b>	
Inkomna	4335		4410		4738	
Kvar sedan föregående år	180		372		260	
Summa ärenden	4515		4782		4998	
<b>Ärendehantering</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>
Avslutade	4234	94	4602	96	4626	93
Öppna vid årets slut	281	6	180	4	372	7
Beslutade av Överklagandenämnden	18	<1	26	<1	26	<1
Beslutade av ordförande eller vice ordförande	0	0	0	0	0	0
Beslutade av myndighetschef eller biträdande myndighetschef	4164	98	4542	99	4557	98
Beslutade av tjänsteman i organisationen	52	1	34	<1	43	<1
Bifall helt eller delvis	177	5	265	6	317	7
Avslag	3221	76	3510	76	3616	78
Avskrivning	480	11	500	11	316	7
Avvisning	157	4	164	4	204	4
Återförvisning till underinstansen	144	3	129	3	129	3
Felaktigt inkommet med mera	55	1	34	<1	44	<1

Av inkomna ärenden har 1 212 (28 %) avsett studiehjälp, 1 254 (29 %) studiemedel och studiestartsstöd på grundskole- och gymnasienivå och 1 869 (43 %) studiemedel på eftergymnasial nivå.

Avskrivning av ärenden avser fall där den som överklagat har återkallat överklagandet, där det inte varit fråga om ett överklagande och fall där CSN har ändrat sitt beslut efter det att överklagandet har lämnats över till myndigheten. Ibland har det sistnämnda skett efter det att uppenbara fel påtalats vid underhandskontakter mellan myndighetens kansli och CSN. Den verkliga andelen bifall är därför något högre än den som redovisas ovan. På samma sätt finns i gruppen avslagsbeslut ett antal ärenden, där underhandskontakter med CSN lett till snabb rättelse i en del av ärendet, varefter myndigheten endast haft att pröva återstående del och avslagit överklagandet i den delen.

Fråga om avvisning är aktuellt t.ex. när överklagandet avser en fråga där det ännu inte fattats något överklagbart beslut, där den klagande inte själv berörs av beslutet och heller inte företräder den som berörs etc. Återförvisning avser främst den situationen att nya omständigheter tillkommit som medför att ärendet på nytt bör prövas av CSN. Felaktigt inkomna ärenden är exempelvis sådana där den klagande lämnat in sitt överklagande till myndigheten istället för till CSN.

Som redovisats ovan har tillströmningen av ärenden under 2017 minskat med 75 stycken (- 2 %) i förhållande till 2016. Antalet avslutade ärenden uppgick till 4 234 stycken, dvs. 368 ärenden färre än 2016. Detta innebär att antalet öppna ärenden inför 2018 uppgick till 281 stycken, att jämföra med 180 inför 2017.

Överklagandenämnden har sammanträtt vid fem tillfällen och har vid dessa sammanträden beslutat i 18 ärenden och behandlat ett antal remisser.

Antalet administrativa ärenden under året uppgick till 65 stycken och dessa ingår inte i den övriga ärendestatistiken.

## 2. Handläggningstider m.m.

Avgjort inom	Fyra veckor	Nio veckor	Sex månader
Mål	60 procent	90 procent	100 procent
Resultat 2017	76 procent	98 procent	100 procent
Resultat 2016	62 procent	93 procent	100 procent
Resultat 2015	69 procent	93 procent	100 procent

Den genomsnittliga handläggningstiden för samtliga avgjorda överklagandeärenden uppgick till 21,08 dagar, vilket är en minskning med sex dagar jämfört med föregående år. Handläggningstiden ligger alltså väl inom de uppsatta målen. Ärendetillströmningen var i genomsnitt 87 ärenden (- 7 %) per vecka det första kvartalet, 76 ärenden (+ 3 %) det andra, 77 ärenden (- 2 %) det tredje och 94 ärenden (+ 2 %) det fjärde kvartalet. Balansen uppgick, som nämnts ovan, till 180 ärenden vid årets ingång och var som högst 346 ärenden vecka 41, och vid årets slut var balansen 281 ärenden. Den lägsta noteringen under året var 184 ärenden, vecka fyra. I sammanhanget kan nämnas att den genomsnittliga handläggningstiden, för de ärenden som kom in och som avgjordes under 2017, uppgick till 20,63 dagar.

Ett ökat samarbete inom myndigheten, en något minskad ärendeinströmning och ett allmänt effektiviseringsarbete kan delvis förklara den, i förhållande till år 2016, kortare handläggningstiden under 2017.

### 3. Kostnad per ärende

	År 2017	År 2016	År 2015
Antal avgjorda ärenden	4 234	4 602	4 626
Verksamhetens kostnader	13 822 000	13 593 000	13 654 000
Kostnad per ärende	3 265	2 953	2 951

Som framgår av tabellen har kostnaden per ärende ökat sedan 2015. Den huvudsakliga orsaken är att antalet ärenden minskat något i kombination med vissa kostnadsökningar, bland annat en ökad kostnad för Statens Servicecenter.

### 4. Några förekommande sakfrågor

(Tabellen avser inkomna ärenden under 2017)

	Antal	%
<b>Beviljning av studiemedel</b>		
- Antal veckor på eftergymnasial nivå	202	5
- Antal veckor på grundskole- och gymnasienivå	256	6
- Det högre bidragsbeloppet	83	2
- Studieresultat	955	22
- Utländsk medborgare	94	2
<b>Återkrav av studiemedel</b>		
- Efter taxeringskontroll av inkomst	255	6
- På grund av minskad studieomfattning	259	6
<b>Beviljning av studiehjälp</b>		
- Extra tillägg	182	4
- Inackorderingstillägg	81	2
- Ogiltig frånvaro	634	15
<b>Återkrav av studiehjälp</b>		
- På grund av ogiltig frånvaro	105	2

Den största gruppen av överklaganden rör alltså studieresultat. Dessa ärenden har dock minskat från 1 032 inkomna under 2016 till 955 under 2017. Som sagts ovan har antalet inkomna ärenden minskat med sammanlagt 75 ärenden under 2017. Minskningen är dock generell, bortsett från de ärenden som rör extra tillägg och ogiltig frånvaro, som istället ökat något från tidigare år.

Förhållandet mellan bifall (helt och delvis) och avslag i några sakfrågor;

(Tabellen avser beslutade ärenden under 2017)

	Bifall	%	Avslag	%
<b>Beviljning av studiemedel</b>				
- Antal veckor på eftergymnasial nivå	6	3	188	97
- Antal veckor på grundskole- och gymnasienivå	9	4	231	96
- Det högre bidragsbeloppet	1	1	85	99
- Studieresultat	60	7	836	93
- Utländsk medborgare	1	1	79	99
<b>Återkrav av studiemedel</b>				

- Efter taxeringskontroll av inkomst	20	9	214	91
- På grund av minskad studieomfattning	16	7	211	93
<b>Beviljning av studiehjälp</b>				
- Extra tillägg	8	5	148	95
- Inackorderingstillägg	3	4	71	96
- Ogiltig frånvaro	22	7	293	93
<b>Återkrav av studiehjälp</b>				
- På grund av ogiltig frånvaro	7	7	89	93

Åldersfördelningen bland de som överklagat under 2017 framgår av följande tabell, där det i den översta raden anges den klagandes ålder.

(Tabellen avser inkomna ärenden)

- 19 år	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55 -
27 %	21 %	18 %	12 %	7 %	6 %	5 %	3 %	1 %

Myndigheten konstaterar, i likhet med föregående år, att fler kvinnor än män överklagar.

	2017	%	2016	%	2015	%
Inkomna överklagandeärenden	4335		4410		4738	
- därav kvinnor	2425	56	2441	55	2655	56
- därav män	1910	44	1969	45	2083	44
	2017	%	2016	%	2015	%
Avgjorda överklagandeärenden	4234		4602		4626	
- därav bifall helt eller delvis	177	5	265	6	317	7
- därav bifall helt eller delvis kvinnor	97	55	143	54	185	58
- därav bifall helt eller delvis män	80	45	122	46	132	42

Myndighetens nuvarande ärendehanteringssystem är konstruerat på ett sådant sätt att det medför betydande svårigheter att lämna individbaserad statistik i högre utsträckning än som nu gjorts.

## 5. Kvaliteten i arbetet

Kvaliteten i arbetet upprätthålls dels genom att myndigheten så långt möjligt tillämpar de principer och rutiner som gäller i allmän förvaltningsdomstol, dels genom att minst två personer går igenom varje ärende före beslut.

Det kvalitetsarbete som ägde rum under 2016 har fortsatt under 2017 och sammanlagt har ett hundratal ärenden granskats i efterhand. Urvalet av ärenden har skett helt slumpmässigt och granskningen har genomförts systematiskt av en särskilt sammansatt grupp. Vid granskningen har inte framkommit några fall av felaktig handläggning eller att några avgöranden varit felaktiga i sak utifrån det underlag som fanns tillgängligt vid tidpunkten för avgörandet. Däremot har några stavfel, felaktiga namnuppgifter och liknande slarvfel uppmärksammats.

Det arbete som inleddes under 2015 för att se över myndighetens beslutsmallar fortsatte under 2017 och bedrivs nu kontinuerligt. I arbetet ingår dels en språklig översyn i syfte att förenkla och förtydliga besluten, dels en bearbetning i syfte att

effektivisera myndighetens arbete och öka rättssäkerheten för den klagande. Det ökade samarbetet mellan enheterna har också varit kvalitetsfrämjande och även bidragit till en effektivare ärendehantering.

Myndighetens informationsutbyte med CSN:s rättsavdelning har fortsatt under året, i syfte att upptäcka systemfel i beslutsprocessen hos båda myndigheterna. Nämnas kan även att samtliga föredraganden har genomgått en utbildning om den nya förvaltningslagen under året. Även andra utbildningsinsatser har genomförts med externa föreläsare, t.ex. i bemötandefrågor. För att garantera att kvaliteten i arbetet upprätthålls kommer utbildningsinsatserna att fortsätta, inte minst för att möta den ökade komplexitet som är märkbar i vissa ärendekategorier, som t.ex. de ärenden som rör studieresultat och de med EU-rättslig anknytning.

Under 2017 har även ett arbete påbörjats med att se över myndighetens dokumenthantering med fokus på registratur och arkivverksamhet.

## **6. Service till allmänheten**

Vid ett överklagande av CSN:s beslut ska överklagandet lämnas in till CSN som sedan sänder det vidare till ÖKS, under förutsättning att överklagandet har kommit in i rätt tid och att beslutet, efter omprövning av CSN, inte har ändrats. Det är således CSN som har den inledande kontakten med den som överklagat. Nämnas kan dock att ÖKS, på sin webbplats, lämnar information om vad som kan överklagas och hur ett beslut överklagas. På webbplatsen finns även en blankett för överklagande som kan skrivas ut och användas av den som vill överklaga.

När ett ärende kommer in till ÖKS skickas normalt sett en bekräftelse till den som överklagat, via e-post eller vanlig post. I samband med att CSN överlämnar ett ärende bifogas ofta ett yttrande som CSN har upprättat. Ett sådant yttrande skickas då, tillsammans med bekräftelsen till den som överklagat, med en underrättelse om att den klagande, inom viss tid, har möjlighet att komplettera sitt ärende eller komma in med synpunkter. Samtidigt lämnas också uppgifter om hur den som överklagat kommer i kontakt med ÖKS.

ÖKS kontaktar även, i vissa fall, den klagande via sms för kortare meddelanden, såsom vid påminnelser om yttranden eller då myndigheten behöver komma i kontakt med den klagande.

ÖKS har inte någon egen telefonväxel, utan köper denna tjänst av Länsstyrelsen i Västernorrland och Härnösands kommun, som har en gemensam telefonväxel. Under november 2014 underrättades ÖKS om att systemet som mäter antalet inkomna samtal tagits ur drift och att det inte skulle komma tillbaka. Någon statistik för inkommande samtal under 2017 kan därför inte redovisas, vilket också Utbildningsdepartementet har underrättats om. I sammanhanget kan också nämnas att kravet på återrapportering har tagits bort i årets regleringsbrev. Den allmänna uppfattningen inom myndigheten är dock att de inkommande samtalen minskat kraftigt under året. Antalet utgående samtal, som av debiteringsskäl fortfarande mäts, uppgick under 2017 till 3 564 (- 7 %) och de pågick i totalt cirka 203 timmar. Som jämförelse kan nämnas att antalet utgående samtal under 2016 uppgick till 3 822 (- 27,5 %) och de pågick i totalt cirka 233 timmar.



Några tekniska svårigheter, vid sidan av allmänna avbrott i telekommunikationerna, för allmänheten att komma i kontakt med ÖKS via telefon har inte framkommit. ÖKS har telefontid under kontorstid, dvs. under hela arbetsdagen. För att underlätta för den som överklagat inhämtas- och lämnas ofta kompletterande utredningar per telefon eller via e-post. Ett antal samtal till myndigheten kommer, helt naturligt, från personer som är upprörda, irriterade eller ledsna över sin situation, utgången i ärendet eller över regelverkets utformning. För att på bästa sätt hantera dessa samtal arbetar myndigheten kontinuerligt med bemötandefrågor och alla anställda har under hösten 2017 genomgått en heldagsutbildning rörande bl.a. dessa frågor.

Under 2016 togs en ny webbplats fram. På webbplatsen finns för närvarande information om myndighetens organisation och verksamhet samt om överklagandeförfarandet på svenska, engelska, arabiska, farsi, franska, spanska, finska, tyska, polska, meänkieli, jiddisch, romani-chib, nordsamiska, sydsamiska, lulesamiska, kroatiska, serbiska, serbiska – kyrilliskt alfabet, och lättläst svenska. Där lämnas också information om aktuella handläggningstider. Utvecklingen av webbplatsen kommer att fortsätta även framöver.

På webbplatsen publiceras även vägledande avgöranden grupperade efter ämnesområde. Materialet justeras sedan under hand, när t.ex. ett avgörande blivit inaktuellt på grund av författningsändringar eller liknande.

## **7. Måluppfyllelse för verksamheten enligt regleringsbrevet**

- Myndigheten har upprätthållit en hög servicenivå.
- Den rättspraxis som utvecklas genom myndighetens beslut har gjorts tydlig och tillgänglig genom information på myndighetens webbplats.
- De kvantitativa målen för verksamheten har uppfyllts.

Myndigheten anser, sammantaget, därmed att de i regleringsbrevet angivna målen är uppnådda, med den avvikelse och förklaring som lämnats om de ingående telefon-samtalen under avsnitt 6.

## **8. Kompetensförsörjning**

Myndigheten har under 2017 haft som mest 19 anställda, vilket motsvarar ungefär 16 årsarbetskrafter. I myndighetens ledningsgrupp sitter fyra personer, två kvinnor och två män. I övrigt kan nämnas att merparten av myndighetens anställda är kvinnor. Med hänsyn till myndighetens storlek och den låga personalomsättningen har dock möjligheterna att uppnå en jämnare könsfördelning samt kulturell och etnisk mångfald varit begränsade. Varken verksamheten eller lokalernas utformning begränsar möjligheterna för funktionshindrade att arbeta i myndigheten.

Myndighetens personal är indelad i tre enheter. Fördelningen av ärendegrupper till dessa enheter har möjliggjort en specialisering som ger tillfälle att bygga upp kunskap och erfarenhet. För att sprida kunskap och tillvarata denna diskuteras även många ärenden vid respektive enhets veckomöte med myndighetschefen och den biträdande myndighetschefen. Som nämnts tidigare har, inte minst för att hantera arbetstoppar, ett ökat samarbete skett mellan enheterna, vilket också gjort det möjligt för en föredragande att få lära sig nya ärendekategorier. Detta har samtidigt medfört att sårbarheten minskats genom att kunskapsbasen blir bredare.

Arbetsmarknadsläget när det gäller rekrytering bedöms vara gott. Myndigheten har, i de fall det varit aktuellt, goda erfarenheter av att rekrytera och internutbilda nya föredragande. Detta gäller även vid visstidsanställningar.

I sammanhanget kan nämnas att ÖKS, inom ramen för regeringens uppdrag till statliga myndigheter att ta emot t.ex. nyanlända, har haft flera kontakter med Arbetsförmedlingen/länsstyrelsen. Myndighetens arbete kommer, enligt regeringens uppdrag, att fortsätta under 2018.

I kompetensfrämjande syfte har även vissa friskvårdsinsatser gjorts under året.

## **9. Miljöledningsarbete**

Miljöledningsarbetet redovisas särskilt i anslutning till årsredovisningen.