

Chefsjustitieombudsmannen
Elisabet Fura

Inspektion av Pensionsmyndigheten, kontoret Halmstad, den 18–21 november 2013

Sammanfattning

Det allmänna intrycket var mycket positivt. Handläggningstiderna var rimliga med undantag för de äldsta ännu inte avgjorda ärendena om bostadstillägg och de äldsta ännu inte avgjorda återkravsärendena.

Granskningen av återkravsärendena visade att de meddelanden som Pensionsmyndigheten skickar ut till de försäkrade inför beslut om återkrav innehöll vissa brister.

I anslutning till inspektionen framkom det att omprövningsenheten inte tillämpar ändringsreglerna i 113 kap. 3 § socialförsäkringsbalken (SFB). Med anledning av detta framhöll chefsJO bl.a. följande. Om den tvåmånadersfrist som gäller för omprövning har löpt ut bör myndigheten regelmässigt pröva om beslutet kan ändras med stöd av 113 kap. 3 § SFB innan avvisning sker. Även i samband med att ett överklagande inkommer bör Pensionsmyndigheten, oavsett om det har kommit in i rätt tid eller inte, läsa igenom överklagandet och det överklagade beslutet för att bedöma om det finns skäl att ändra beslutet enligt 113 kap. 3 § SFB. En ändring kräver att beslutet innehåller en uppenbar oriktighet, det är således inte aktuellt med några tidskrävande utredningsåtgärder. Även då en ändringsprövning görs bör överklagandet i normalfallet lämnas över till domstolen inom en vecka. ChefsJO erinrade om att det ska framgå av journalanteckningarna att en ändringsprövning med stöd av 113 kap. 3 § SFB har gjorts.

Deltagare från JO

Deltagare från Riksdagens ombudsmän (JO): chefsjustitieombudsmannen (chefsJO) Elisabet Fura (inte närvarande den 19 november 2013), byråchefen Dan Johansson, områdesansvariga föredraganden Anneli Svensson samt föredragandena Maria Malmgren (protokollförare), Eva Fridén och Helen Lidö.

Inledning

Inspektionen inleddes den 18 november 2013 kl. 09.30 i JO:s lokaler i Stockholm. Där sammanträffade chefsJO och hennes medarbetare med avdelningscheferna Helen Stoye och Thomas Norling samt verksamhetscontrollern Maria Modin.

ChefsJO redogjorde kortfattat för verksamheten hos JO.

Helen Stoye redogjorde inledningsvis för Pensionsmyndighetens organisation och verksamhet varvid hon hänvisade till ett tidigare ingivet presentationsmaterial, aktbilaga 2 s. 1-2. Hon tillade bl.a. följande. Myndigheten arbetar på olika sätt för att nå ut med information. Bl.a. anordnar informatörer informationsträffar på arbetsplatser för personer som ligger nära i tiden för pensionsuttag. Inom myndigheten finns även kundvägledare som tar hand om ärenden som är för komplexa att handläggas av kundtjänst.

Helen Stoye redogjorde härefter för pensionsadministrationsavdelningens uppdrag samt presenterade avdelningens verksamhet vid kontoret i Halmstad, aktbilaga 2 s. 3-5. Hon anförde därutöver bl.a. följande. Myndigheten har sedan starten 2010 utvecklats succesivt och idag bedrivs ett arbete för att komma bort från inlåsningsen som handläggningen av ett ärendeslag innebär. En ny roll har tillkommit inom myndigheten, s.k. pensionshandläggare, som ska kunna arbeta med olika ärendeslag. På varje kontor finns det idag även gruppchefer som har ansvar för 20-25 anställda och deras resultat. Handläggningstiderna i ärendena om bostadstillägg är för långa. En delförklaring till detta är att 70 procent av de som ansöker om förmånen för första gången ger in ofullständiga ansökningar. Lagändringen som innebär att beslut om bostadstillägg kan meddelas tills vidare och de ökade möjligheterna att inhämta uppgifter direkt från källorna, t.ex. från tjänstepensionsbolag, har dock underlättat handläggningen. Nya ansökningar om bostadstillägg handläggs inte längre i Halmstad, även om man fortfarande hjälper andra kontor vid behov.

Maria Modin redogjorde närmare för hur arbetet vid pensionsadministrationsavdelningen utvecklats sedan starten 2010 och hur det bedrivs idag, aktbilaga 2 s. 6-19. Hon anförde därutöver bl.a. följande. Handläggningstiderna för ålderspension nationell är i realiteten kortare, eftersom många av ärendena inte behöver kompletteras. Vid kvalitetsuppföljningar uppgår den materiella kvaliteten ofta till 100 procent. När det gäller ärendena om bostadstillägg beror problemen på stor variation i inflödet sett under ett kalenderår, men även de enskilda handläggarnas kapacitet påverkar handläggningen. Det kommer in 15 000 ärenden om äldreförsörjningsstöd per år. Det finns inte någon laglig möjlighet att meddela beslut tills vidare i dessa ärenden.

Thomas Norling redogjorde inledningsvis för juridikavdelningens uppdrag och presenterade härefter verksamheten vid omprövningsenheten, aktbilaga 2 s. 20-27. Han anförde därutöver bl.a. följande. Juridikavdelningen bistår hela Pensionsmyndigheten med kvalificerat rättsligt stöd och förväntas kunna besvara alla juridiska frågor. Det finns ett regelråd som fångar upp olika systemfel och tar emot tips på förbättringar. Kontakt hålls löpande med Socialdepartementet och förslag på förbättringar och förändringar skickas kontinuerligt till departementet. Det anställs företrädesvis jurister när omprövningsenheten ska nyanställa handläggare. Det genomförs löpande slumpvisa kontroller av omprövningsenhetens beslut där man kontrollerar enkelheten i språket samt att besluten är formellt och materiellt

korrekta. Målsättningen är att 90 procent av ärendena om ålderspension och bostadstillägg samt 85 procent av ärendena om efterlevandepension och återkrav ska omprövas inom fyra veckor.

Inspektionen fortsatte den 19 november 2013 i Pensionsmyndighetens lokaler i Halmstad med granskning av de akter som beställts fram. Granskningen pågick den 19–21 november 2013.

Efter förfrågan ingavs Pensionsmyndighetens rutin för överklaganden i ärenden om förmåner enligt socialförsäkringsbalken, aktbilaga 3.

Under inspektionen besökte chefsJO och hennes medarbetare enheten för återkrav/efterkontroller och informerades om hur ärendehandläggningen gick till.

Granskning av akter

Efter justering under inspektionen begärdes följande akter och handlingar fram.

1. Bostadstillägg/Äldreförsörjningsstöd

- a) en förteckning över de 100 äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 30 äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- c) de 40 senast avgjorda ärendena

2. Ålderspension Nationell

- a) de 15 äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 15 senast avgjorda ärendena

3. Ålderspension Internationell

- a) de 15 äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 15 senast avgjorda ärendena

4. Omprövning

- a) de 30 äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 20 senast avgjorda ärendena

5. Återkrav av bostadstillägg

- a) de 20 äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 20 senast avgjorda ärendena

6. Ett urval av de ärenden som under 2013 har kommit tillbaka från domstol med ändring av Pensionsmyndighetens beslut.

Genomgång av gjorda iakttagelser vid inspektionen

ChefsJO och hennes medarbetare sammanträffade den 21 november 2013 kl. 13.30 med avdelningscheferna Helen Stoye och Thomas Norling, enhetschefen Saga Fröjd Lee, gruppcheferna Caisa Staveryd, Elisabeth Bengtsson, Anita Bernandersson och Helen Ernstsson samt biträdande processägaren Patrik Rosén.

ChefsJO konstaterade inledningsvis att det allmänna intrycket av verksamheten var mycket gott.

ChefsJO anförde att alla framtagna akter och handlingar inte hade granskats i alla avseenden.

Ärenden om bostadstillägg/äldreförsörjningsstöd

Av den framtagna förteckningen framgick att det äldsta pågående ärendet var drygt 15 månader gammalt och att det fanns ytterligare 20 ärenden som var äldre än sex månader. Det yngsta ärendet i förteckningen hade pågått i ca tre månader. ChefsJO konstaterade att samtliga ärenden i förteckningen hade passerat den målsatta handläggningstiden med bred marginal, men att situationen ändå inte framstod som alarmerande.

De äldsta ännu inte avgjorda ärendena om bostadstillägg var inkomna under perioden augusti 2012 till september 2013. Granskningen visade att det i så gott som samtliga fall hade förekommit passiva perioder från någon eller några månader upp till sex månader som mest. I en del av ärendena hade det dröjt innan handläggningen påbörjades, men det förekom även ärenden där handläggningen hade stannat av under flera månader. Ofta skedde handläggningsåtgärderna efter impuls utifrån. Det förekom brister i bevakningen av begärda kompletteringar, vilket innebar att handläggningstiderna i flera fall blev onödigt långa. I flera ärendet var dock bevakningen mycket god.

Granskningen av det äldsta ännu inte avgjorda ärendet visade att en ansökan om bostadstillägg hade kommit in den 10 augusti 2012. I oktober 2012 skickades en upprättad promemoria till polismyndigheten på grund av misstanke om brott. Därefter hade inte någon händelse dokumenterats. ChefsJO konstaterade att en så lång passivitet utan dokumenterad bevakning inte är godtagbar.

I ett ärende, som kom in den 2 oktober 2012, påbörjades handläggningen i slutet av oktober 2012 och i mitten av november 2012 kontaktade en anhörig Pensionsmyndigheten och efterfrågade ett beslut. I början av maj 2013 ringde en anhörig på nytt och önskade skyndsamt beslut. Först den 20 augusti 2013 påbörjades handläggningen på nytt genom att ett brev skickades till den sökande.

I ett annat ärende, som kom in den 5 februari 2013, skickades en begäran om komplettering ut först den 10 april 2013. Därefter skickades en påminnelse ut den 8 maj 2013 med följande upplysning. Om ni inte skickar in uppgifterna senast den 17 maj 2013 kommer myndigheten att besluta utifrån de uppgifter som vi har nu. Därefter

hade det inte skett någon handläggning. ChefsJO betonade vikten av att bevaka att begärda kompletteringar kommer in.

De senast avgjorda ärendena om bostadstillägg hade inkommit under perioden oktober till november 2013. Granskningen visade att ärendena genomgående var väl handlagda. I merparten av ärendena fattades beslut mycket snabbt, mellan två och tio dagar efter det att ansökan hade inkommit till Pensionsmyndigheten. De korta handläggningstiderna hade bl.a. sin förklaring i att handläggarna ofta hittade enklaste och snabbaste vägen för inhämtande av kompletteringar, vilka i sin tur dokumenterades på ett bra sätt i ärendejournalen.

Informationen till dem som hade fått ett beslut som gällde tills vidare var tydlig och informativ.

Till besluten om bostadstillägg fanns en bilaga med rubriken ”Använt följande uppgifter”. ChefsJO påtalade att detta underlättade förståelsen för besluten som Pensionsmyndigheten meddelar. ChefsJO konstaterade dock att besluten om bostadstillägg hade vunnit i tydlighet om rubriker hade använts i stället för bara löpande text fram till informationen om hur man begär omprövning.

Helen Stoye förklarade att Pensionsmyndigheten var medveten om att beslutsmodellen för bostadstillägg inte var optimal, men det är systemtekniskt svårt att ändra i mallarna.

Ärenden om ålderspension nationell

Vid granskningen av de äldsta ännu inte avgjorda ärendena noterades att det inte fanns några gamla ärenden i balans som var handläggningsbara. Samtliga av de granskade 15 ärendena var färdigutredda och bevakades för att invänta handläggningsmånad. Det såg med andra ord mycket bra ut.

Det allmänna intrycket av de senast avgjorda ärendena var mycket gott. Ärendena hade handlagts både korrekt och snabbt. Många ärenden hade avgjorts inom några få dagar.

Ärenden om ålderspension internationell

Vid granskningen av de äldsta ännu inte avgjorda ärendena framkom att den huvudsakliga orsaken till att ärendena pågår är att Pensionsmyndigheten avvaktar beslut om pension från utländska pensionsinstitutioner.

I ett ärende hade Pensionsmyndigheten den 8 januari 2010 fattat ett provisoriskt beslut om hel ålderspension från och med januari 2010. I oktober 2010 skickade myndigheten en blankett (E001) till den danska pensionsinstitutionen med begäran om förtydligande av försäkringstagarens försäkringstid. Av journalanteckningarna framgick att Pensionsmyndigheten därefter hade skickat ett stort antal påminnelser till Danmark med några månaders mellanrum. Av en tjänsteanteckning daterad den 28 augusti 2013 framgick att bevakning av den senast utskickade påminnelsen hade satts till den 28 februari 2014.

Pensionsmyndigheten förklarade att man numera endast skickar ut en påminnelse och därefter fattar beslut. Det pågår sedan ett par år tillbaka ett internationellt samarbete på generaldirektörsnivå där bl.a. samverkan behandlas.

Vid granskningen av de senast avgjorda ärendena framkom att de generellt sett var väl handlagda, men att den totala handläggningstiden i många fall uppgick till drygt ett år. I samtliga av de granskade ärendena hade Pensionsmyndigheten emellertid fattat provisoriska beslut om ålderspension i avvaktan på beslut om pension från utlandet. Det innebär att ålderspensionen utbetalades från och med den tidpunkt de försäkrade hade ansökt om. ChefsJO framhöll det föredömliga i detta. Det noterades dock att handläggningstiden från det att ett ärende bedömdes vara klart för slutligt beslut och till dess att sådant beslut fattades i ett flertal ärenden uppgick till mellan åtta och nio månader.

Pensionsmyndigheten uppgav att man för närvarande håller på att arbeta av cirka 1 000 ärenden där slutliga beslut ännu inte har fattats. Målsättningen är att detta arbete ska vara klart i mitten av december 2013. Därefter ska man ligga i fas så att slutliga beslut ska kunna fattas så snart ett ärende blir klart för avgörande.

ChefsJO påpekade att det finns en felskrivning i besluten under rubriken *"Hur du kan begära att beslutet omprövas"*. I andra stycket ska det i stället för *"överklagande"* rätteligen stå *"begäran om omprövning"*.

Ärenden om omprövning

Merparten av de äldsta ännu inte avgjorda omprövningsärendena hade kommit in under oktober 2013 och uppvisade således en mycket bra åldersstruktur. Ett fåtal ärenden hade kommit in tidigare men det fanns godtagbara förklaringar till varför de inte hade kunnat avgöras, bl.a. förekom svårigheter att få in kompletteringar från andra aktörer.

Granskningen visade att rättstidsprövningen i ett flertal ärenden hade dröjt upp till 21 dagar efter det att begäran om omprövning hade kommit in till Pensionsmyndigheten. ChefsJO konstaterade att det inte finns någon regel som styr inom vilken tid rättstidsprövning av en begäran om omprövning eller ett överklagande till högre instans ska ske. En sådan prövning bör dock ske utan onödigt dröjsmål och klaras av på ett så tidigt stadium av handläggningen som möjligt. JO har i ett flertal tidigare beslut uttalat att tidsrymden för Försäkringskassans rättstidsprövning och prövning enligt 113 kap. 3 § SFB och till dess att överklagandet lämnas över till förvaltningsrätten inte bör överstiga en vecka (se bl.a. JO 1993/94 s. 347 f.). ChefsJO uttalade att detta även gäller för Pensionsmyndigheten.

I ett ärende skickades en begäran om komplettering ut på grund av att lång tid hade förflutit sedan grundbeslutet meddelades. Till kompletteringsbegäran bifogades ett frågeformulär och ett svarskuvert. ChefsJO konstaterade att det var första gången hon sett ett ärende utredas på detta sätt inför en rättstidsprövning. Hon hade dock inte några invändningar.

I ett ärende påbörjades handläggningen den 5 juli 2013 genom att ett bekräftelsebrev skickades ut. Åtgärden framgick av journalen men brevet saknades i akten. I akten fanns ett meddelande om anstånd som skickades ut den 12 september 2013. Meddelandet hade inte dokumenterats i journalen. I en gemensam journalanteckning för perioden den 9 oktober 2013 till den 14 november 2013 hade det antecknats att samtal med ombudet hade skett regelbundet sedan slutet av september. ChefsJO konstaterade att journalföringen var bristfällig och att den inte hade förts löpande.

I ett ärende hade en pensionstagare som var bosatt utomlands kommit in med uppgifter om att hans civilstånd hade ändrats under hösten 2012. Med anledning härav fattade Pensionsmyndigheten den 19 december 2012 ett beslut om omräkning av hans ålderspension. Pensionstagaren skickade in skrivelser under våren 2013 och den 19 juni 2013 fattade Pensionsmyndigheten ett omprövningsbeslut. Den 30 september 2013 skickade pensionstagaren på nytt en skrivelse med inledningen ”Missnöjd absolut”. Den 16 oktober 2013 svarade Pensionsmyndigheten att pensionstagaren bl.a. skulle precisera om den inskickade skrivelsen var ett överklagande eller en ny begäran om omprövning. Pensionsmyndigheten informerade om att myndigheten avsåg att behandla skrivelsen som en begäran om omprövning och att ärendet skulle avskrivas om inte någon precisering kom in, eftersom saken redan hade omprövats. Den 18 november 2013 fattade Pensionsmyndigheten ett avskrivningsbeslut.

ChefsJO betonade att myndigheter generellt ska vara generösa i sin tolkning av vad som kan anses vara ett överklagande och att det är den instans som ska pröva överklagandet som också ska pröva överklagbarheten. Det är således tidsödande och onödigt att ge den enskilde tillfälle att förtydliga sig. Om myndigheten bedömer att ett överklagande inte har kommit in i rätt tid, ska överklagandet avvisas.

I ett ärende där handläggningen var mycket bra framkom följande. En begäran om omprövning inkom den 26 september 2013. I skrivelsen begärde den enskilde också att få ut alla handlingar i akten och att få återkomma med information samt att få kopior av vägledande avgöranden. Dagen efter gjordes en rättidsprövning och samtliga handlingar skickades till den enskilde med en underrättelse om att det inte fanns några vägledande avgöranden på området. Vidare informerades det om att kompletteringar kunde skickas in till och med den 11 oktober 2013. Den 22 oktober 2013 begärde den enskilde anstånd med att yttra sig till och med den 24 november 2013. Den 24 oktober 2013 skickades en underrättelse ut om förlängd yttrandetid. Utlämnandet av handlingarna var snabbt liksom beskedet om varför inga vägledande avgöranden kunde bifogas. Även underrättelsen med anledning av begärt anstånd skickades ut snabbt.

Granskningen av de senast avgjorda omprövningsärendena visade att handläggningstiderna var mycket korta, ofta bara ett par veckor. I flera fall då ärendena var av enklare karaktär hade beslut fattats inom ett par dagar. Granskningen visade även att omprövningsbesluten genomgående var tydliga och välformulerade.

På förfrågan upplyste Pensionsmyndigheten om att en begäran om omprövning ställs direkt till omprövningsenheten som efter rättidsprövning omprövar ärendet i sin helhet utan föregående ändringsprövning med stöd av 113 kap. 3 § SFB. Kompletterande uppgifter om myndighetens rutiner för ändringsprövning hämtades in efter inspektionen, aktbilagorna 4-8. Av dessa framgår bl.a. att Pensionsmyndigheten överhuvudtaget inte tillämpar 113 kap. 3 § SFB inom omprövningsenheten.

Med anledning av detta framhöll chefsJO följande. Pensionsmyndigheten är enligt 113 kap. 3 § SFB skyldig att på eget initiativ eller på begäran av den försäkrade ändra ett beslut som myndigheten fattat och som inte prövats av domstol om beslutet vid sin tillkomst blivit oriktigt till följd av någon sådan uppenbar oriktighet som beskrivs i lagrummet. Förutsättningarna för ändring med stöd av 113 kap. 3 § SFB är mycket snävare än vid en omprövning enligt 113 kap. 7 § SFB. Så långt det går bör därför möjligheten till omprövning utnyttjas. Om den tvåmånadersfrist som gäller för omprövning har löpt ut bör dock myndigheten regelmässigt pröva om beslutet kan ändras med stöd av 113 kap. 3 § SFB innan avvisning sker. Även i samband med att ett överklagande inkommer bör Pensionsmyndigheten, oavsett om det har kommit in i rätt tid eller inte, läsa igenom överklagandet och det överklagade beslutet för att bedöma om det finns skäl att ändra beslutet enligt 113 kap. 3 § SFB. En ändring kräver att beslutet innehåller en uppenbar oriktighet, det är således inte aktuellt med några tidskrävande utredningsåtgärder. Även då en ändringsprövning görs bör överklagandet i normalfallet lämnas över till domstolen inom en vecka (jfr åter JO 1993/94 s. 347 f.). ChefsJO erinrade om att det ska framgå av journalanteckningarna att en ändringsprövning med stöd av 113 kap. 3 § SFB har gjorts.

Ärenden om återkrav av bostadstillägg

I de allra flesta av de ännu inte avgjorda ärendena hade impulsen till återkravsutredning inkommit under januari 2013 men utredningen inletts först under hösten. Sedan utredningen väl inletts pågick handläggningen oftast kontinuerligt och flera av ärendena var vid inspektionstillfället klara för avgörande. I ett ärende med impulsdatum den 3 januari 2013 inleddes visserligen utredningen inom en månad men därefter vidtogs inga åtgärder alls förrän den 13 september 2013, därefter hade ingenting hänt.

I ett ärende hade Pensionsmyndigheten den 15 november 2013 noterat att man bedömde att den försäkrade hade lämnat muntlig fullmakt för sin son att företräda honom ”i kontakter med svenska myndigheter”. Bedömningen grundade sig enbart på det faktum att sonen i ett telefonsamtal med Pensionsmyndigheten den 16 juli 2012 hade lovat att ta hand om sin fars post. ChefsJO uttalade att den omständigheten var långt ifrån tillräcklig för att ligga till grund för antagandet att det förelåg en muntlig fullmakt.

I ett ärende var dokumentationen bristfällig. Av handlingar och journalanteckningar i ärendet framgick att det endast fanns en dödsbodeläggare i en försäkrads

dödsbo. Trots det hade Pensionsmyndigheten inför ett beslut om återkrav kommunicerat ytterligare en person i dennes egenskap av dödsbodelägare.

Vad gäller de meddelanden som Pensionsmyndigheten skickar ut till de försäkrade inför beslut om återkrav gjordes följande generella iakttagelse. Under avsnittet *"Bakgrund"* redogör Pensionsmyndigheten både för omständigheterna i ärendet och för sin bedömning av frågan om eftergift. Myndighetens bedömning av frågan om återkrav görs under ett annat avsnitt *"Varför ska du betala tillbaka?"*. I ett mellanliggande avsnitt ges den försäkrade möjlighet att senast ett visst datum lämna synpunkter på beslutsförslaget. Meddelandena är vidare utformade på olika sätt i den del som avser frågan om eftergift. I vissa meddelanden anges uttryckligen vilka grunder som kan utgöra särskilda skäl för eftergift, medan denna information utelämnats i andra meddelanden.

ChefsJO betonade att det är av störst vikt att en myndighet strävar efter att vara så tydlig som möjligt i sin kommunikation med enskilda. I en skrivelse ska det bl.a. klart framgå vad som är en redogörelse för faktiska omständigheter och vad som är myndighetens bedömning av dessa omständigheter. De aktuella meddelandena är inte tydliga i detta avseende. Pensionsmyndigheten bör också i samtliga meddelanden upplysa de försäkrade om vilka skäl som kan utgöra grund för eftergift. Eftersom den enskilde ska ha möjlighet att lämna synpunkter både i frågan om återkravet och i eftergiftsdelen vore det för tydlighetens skull lämpligare att placera avsnittet *"Du har möjlighet att lämna synpunkter"* under avsnittet *"Varför ska du betala tillbaka?"*.

Granskningen av de senast avgjorda ärendena visade att de meddelanden som Pensionsmyndigheten skickar ut till de försäkrade inför beslut om återkrav innehöll samma brister som de i de ännu inte avgjorda ärendena. Besluten i sig var däremot väldisponerade och med något enstaka undantag tydliga även i andra avseenden. I ett ärende var dock beslutsmotiveringen bristfällig. Den försäkrade hade bemött en kommuniceringsskrivelse per telefon. Av tjänsteanteckningen från telefonsamtalet framgick att den försäkrade bl.a. uppgav omständigheter till stöd för att det förelåg grund för eftergift. Pensionsmyndigheten bemötte inte den försäkrades argument i beslutet utan anförde endast att det som angetts vid det aktuella telefonsamtalet inte påverkade bedömningen i ärendet. ChefsJO betonade vikten av att myndigheten bemöter synpunkter som den försäkrade lämnat och framhöll att en bra motivering svarar på frågan *varför* ett villkor inte är uppfyllt.

I ett annat ärende var dokumentationen bristfällig. Av Pensionsmyndighetens journalanteckningar framgick att handläggaren hade tagit emot uppgifter per telefon från en till den försäkrade "behjälplig" person. I akten fanns inga uppgifter om vem den "behjälplige" personen var. I beslutet om återkrav hänvisade Pensionsmyndigheten till uppgifter som den "behjälplige" personen hade lämnat. ChefsJO betonade att det är viktigt att myndigheten gör klart för sig vem man tar emot uppgifter ifrån.

Ärenden som återkommit från domstol under 2013 med ändring av
Pensionsmyndighetens beslut

Handläggningen med att verkställa domar såg generellt sett bra ut. Verkställighetsarbetet påbörjades relativt omgående och ändringsdomarna verkställdes utan onödig tidsutdräkt.

En iakttagelse som gjordes var att det av en del beslut inte tydligt framgick att det var fråga om att verkställa en domstols dom. ChefsJO framhöll att det är bra om det tydligt och gärna i inledningen av myndighetens verkställighetsbeslut framgår att det är fråga om just verkställighet av en dom. En del beslut var också formulerade på detta sätt.

Inspektionen avslutades kl. 14.30.

Vid protokollet

Maria Malmgren

Justerat den 18/12 2013

Elisabet Fura