

Anmälan mot Pensionsmyndigheten om långsam handläggning, m.m.

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 6 maj 2010, anförde AA i huvudsak följande. Han ansökte via den brittiska pensionsmyndigheten om svensk ålderspension i mars 2009. Hans ansökan har ännu inte behandlats av Pensionsmyndigheten. Han önskar bli kompenserad för dröjsmålet i handläggningen.

Utredning

Muntliga upplysningar inhämtades från Pensionsmyndigheten. Anmälan remitterades därefter till Pensionsmyndigheten för yttrande. Pensionsmyndigheten anförde i remissvar den 15 juni 2010, genom generaldirektören BB, bl.a. följande.

Bakgrund

AA har vänt sig till JO eftersom han är missnöjd med Pensionsmyndighetens handläggningstid gällande hans ansökan om svensk ålderspension. Han anser att han ska bli kompenserad därför att han gått miste om sin pension under längre tid än nio månader.

Utredning

AA ansökte om svensk ålderspension hos den brittiska pensionsmyndigheten (UK Pension service) den 5 mars 2009. Ansökan kom in till Försäkringskassan den 27 mars 2009. Handläggningen av AA:s ärende påbörjades den 25 mars 2010.

Den 31 mars 2010 inkom e-postmeddelande till Pensionsmyndigheten från AA. I detta e-postmeddelande uttryckte han missnöje över den långa handläggningstiden i hans ärende. Han angav också att han kontaktat Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten två gånger tidigare. Några journalanteckningar angående detta finns emellertid inte.

Pensionsmyndigheten besvarade e-postmeddelandet den 15 april 2010. Begäran om komplettering skickades till Skatteverket gällande beslut om SINK-skatt för att rätt skatteavdrag ska kunna göras.

Den 16 april 2010 inkom en påminnelse från AA avseende tidigare e-postmeddelande.

Den 21 april inkom brev från svenska ambassaden i London. Bifogat detta brev var AA:s e-postmeddelande från den 16 april för besvarande.

Den 29 april besvarade Pensionsmyndigheten AA:s e-postmeddelande via brev. Kopia sändes även till ambassaden.

Den 17 maj kontaktade Pensionsmyndigheten Skatteverket angående skattebeslutet och fick till besked att beslut ännu inte var fattat.

Den 24 maj kontaktade Pensionsmyndigheten åter Skatteverket och fick då besked att beslutet om SINK-skatt var klart.

Pensionsmyndigheten har nu beviljat AA ålderspension från och med juni 2009. Ett retroaktivt belopp betalades ut den 31 maj 2010. Första ordinarie betalning kommer att göras den 18 juni 2010.

Pensionsmyndighetens inställning

Handläggningstiden för ålderspensionsansökningar för utomlands bosatta har under 2008 och 2009 varit mycket lång och det har ofta tagit flera månader, ibland upp till mer än ett år, innan ett ärende ens har påbörjats.

Pensionsmyndigheten tog över stora ärendevolymer från Försäkringskassan vid årsskiftet och handläggningstiderna var då oacceptabelt långa.

Efter årsskiftet påbörjades rekrytering av handläggare till Visbykontoret där handläggningen av pensionsärenden för utlandsbosatta sker. Samtidigt infördes också ett annat arbetssätt och en organisering av arbetet i projektform. Dessa åtgärder har redan resulterat i kortare handläggningstider även om ärendebalanserna fortfarande är alldeles för stora för att handläggningstiderna ska anses vara acceptabla. En stor skillnad med det nya arbetssättet är att handläggningen av pensionsärenden påbörjas direkt när ärendena kommer in till Pensionsmyndigheten samtidigt som ett omfattande arbete pågår med att arbeta av befintliga ärendebalanser.

Målet med de redovisade åtgärderna är att korta ned handläggningstiderna så att det inte ska finnas några ärendebalanser vid utgången av 2010. Detta är ett av Pensionsmyndighetens viktigaste mål för 2010.

Det står klart att det dröjt alltför länge innan handläggningen av AA:s ärende påbörjats vilket fått till följd att den sammantagna handläggningstiden blivit oacceptabelt lång. Pensionsmyndigheten beklagar detta samt den olägenhet det har orsakat AA.

AA gavs tillfälle att yttra sig över remissvaret.

Från Pensionsmyndigheten inhämtades uppgiften att beslut i AA:s ärende fattades den 24 maj 2010.

Bedömning

Varje ärende där någon enskild är part ska enligt 7 § förvaltningslagen (1986:223) handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

Av utredningen framgår att AA:s ansökan om svensk ålderspension inkom till Försäkringskassan den 27 mars 2009 och övertogs av Pensionsmyndigheten den 1 januari 2010 när den myndigheten bildades. Beslut i ärendet fattades först den 24 maj 2010. Handläggningstiden av ärendet uppgick således sammanlagt till ett år och två månader, varav mer än fem månader hos Pensionsmyndigheten. En så lång handläggningstid är självfallet inte godtagbar. Pensionsmyndigheten förtjänar kritik för det dröjsmål som uppkommit hos myndigheten.

JO är inte behörig att pröva skadeståndsanspråk.

Ärendet avslutas.