

**Handläggare**  
Carina Cronwall  
Telefon: 08-50803076

**Till**  
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

## Långsam handläggning - 11 och 12 §§ förvaltningslagen

Yttrande till JO

### Förvaltningens förslag till beslut

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det som sitt yttrande till Justitieombudsmannen (JO) i ärende med dnr. 9487-2022.

### Sammanfattning

JO har gjort en begäran om yttrande till nämnden rörande hur socialtjänsten tillämpar 11 och 12 §§ FL. Begäran om yttrandet är inte kopplad till klagomål från någon enskild. Lagstiftningen syftar till att minska den sökandes irritation över långsam handläggning och ger den enskilde möjlighet att begära att ett ärende ska avgöras i beslut efter sex månader. I begäran om yttrande framgår att JO i samband med sin löpande granskning av klagomålsärenden har lagt märke till att vissa myndigheter ibland inte tillämpar 11 och 12 §§ FL alls eller tillämpar bestämmelserna på olika sätt. Begäran om yttrande innehåller en rad frågeställningar om hur nämndens verksamheter tillämpar lagstiftningen. I detta tjänsteutlåtande besvarar förvaltningens dessa frågor. I samband med handläggningen av detta yttrande har förvaltningen blivit uppmärksam på att det saknas rutiner för information till de enskilda som söker insatser inom socialtjänsten om rätten att begära att ett ärende ska avgöras i beslut enligt 12 § FL. Rutiner för detta kommer att införas snarast.

### Bakgrund

I samband med att förvaltningslagen (2017: 900), FL trädde i kraft den 1 juli 2018 infördes vissa bestämmelser med syftet att stärka enskildas ställning vid långsam handläggning. Bestämmelserna finns i 11 och 12 §§ FL och innebär i korthet att en myndighet i vissa fall och på visst sätt ska informera den enskilde om handläggningen försenas (11 §) samt att den enskilde under vissa omständigheter kan väcka dröjsmålstalan, dvs. begära att få sitt ärende avgjort (12 §).

Den 21 december 2022 inkom en begäran om yttrande till nämnden från justitieombudsmannen (JO). I begäran framgår att JO i samband med sin löpande granskning av klagomålsärenden har lagt märke till att vissa myndigheter ibland inte tillämpar 11 och 12 §§ FL alls eller tillämpar bestämmelserna på olika sätt. JO har därför dragit slutsatsen att det eventuellt är oklart hur bestämmelserna ska tillämpas. Granskningen av klagomålsärenden har också visat brister i handläggningen som föranlett kritiska uttalanden från JO. Justitieombudsmannen Thomas Norling har mot denna bakgrund och med det huvudsakliga syftet att kunna ge vägledning, beslutat att göra en övergripande undersökning av hur 11 och 12 §§ FL tillämpas hos olika myndigheter. För att kunna genomföra undersökningen behöver JO svar på ett antal frågor.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd är en av flera myndigheter som valts ut för undersökningen. Urvalet av kommunala nämnder är gjort slumpvis och inte kopplat till klagomål i något enskilt ärende.

### **Ärendet**

Nedan följer JO:s frågor och förvaltningens svar.

Om underrättelser enligt 11 § FL

### **Handläggningstider**

*Har stadsdelsnämnden ifråga om något eller några av sina ärendeslag enligt socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) angett inom vilken tid en sökande typiskt sett kan förvänta sig ett beslut? Vilka tider har i så fall angetts för respektive ärendeslag?*

### **Förvaltningens svar**

I ärenden rörande ekonomiskt bistånd finns ingen angiven tidslinje för handläggningsprocessen i förvaltningens rutiner eller i stadens riktlinjer men det finns en väl känd och inarbetad kunskap om och förståelse för att handläggningen ska ske skyndsamt. Det finns rutiner för att bevaka att väntetiden för nybesök hålls rimlig.

I verksamheten för vuxna missbrukare som ansöker om stöd- och behandlingsinsatser finns i verksamhetens ledningssystem angivet att en utredning ska genomföras skyndsamt och helst inom tre månader. I stadens riktlinjer för vuxna med missbruk eller beroendeproblematik finns en kvalitetsgaranti som anger att utredning och planering för insatser ska finnas inom två månader vid ansökan.

I handläggningen av barn och ungdomsärenden gäller att utredningstiden inte ska överstiga fyra månader. Om utredningstiden ändå överstiger fyra månader får beslut om

förlängning fattas om det finns godtagbara skäl för det. Under 2022 hade 19 procent av utredningarna en utredningstid som översteg fyra månader. Endast en liten del av de utredningar som förvaltningen genomför har uppkommit utifrån en ansökan om insatser. Under 2022 hanterade förvaltningen 1475 aktualiseringar av barn och unga. Endast 43 av dessa gällde ansökan om insatser. Under de gångna åren har förvaltningen tillsammans med Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd drivet ett utvecklingsprojekt rörande intensivutredning i vissa typer av ärenden rörande barn. Inom projektet har målet varit att ha en utredningstid om 8 veckor.

I ärenden som rör ansökan om insatser för personer med funktionsnedsättning och i ärenden som rör äldreomsorg finns ingen uttalad tid när utredningen ska vara klar och beslut fattas, vare sig i lokala rutiner eller i Stockholms stads riktlinjer. I verksamheten finns en medvetenhet om JO:s uttalande om att en ansökan om personlig assistans inte ska ta mer än tre till fyra månader.

### **Tillämpning**

*I vilken utsträckning och på vilket sätt tillämpar stadsdelsnämnden 11 § FL? Skiljer sig tillämpningen åt mellan olika ärendeslag? Varför och hur i så fall?*

### **Förvaltningens svar**

Nämndens verksamheter tillämpar i ringa utsträckning 11 § FL. Berörda chefer menar att handläggningen innefattar en hög grad av delaktighet från den enskilde med täta kontakter och ett kontinuerligt utbyte av information. Bilden är att det är ovanligt att utredningstiderna blir långa eller att beslut på något sätt försenas. Verksamheterna uppger att det förekommer få klagomål på lång utredningstid. Det förekommer inte heller att det går lång tid mellan det att utredningen är klar och att beslutet fattas och verkställs. Undantaget kan vara ansökningar och beslut om insatsen bostad med särskild service enligt LSS där det generellt är svårt att verkställa beslutet. I dessa fall kan regelverket rörande icke verkställda beslut medverka till att skapa ett incitament att avvakta med det gynnande beslutet efter genomförd utredning.

Handläggning av ansökningar om ekonomiskt bistånd till tandvård i de fall där det krävs utlåtande från konsulttandläkare och ibland kompletterande handlingar från behandlande tandläkare kan dra ut på tiden. För detta ändamål har man skapat en bevakningslista som gör att handläggaren enkelt kan följa upp vilka ansökningar som inkommit, när de inkommit och vilka som ännu inte avgjorts i beslut. Den sökande får i samband med att konsulttandläkare kontaktas besked om att det är viktigt att invänta beslut innan hen påbörjar tandvårdsbehandlingen.

**Tidpunkt för underrättelse**

*Vilka överväganden gör stadsdelsnämnden i fråga om vid vilken tidpunkt underrättelseskyldigheten uppkommer? Vilka omständigheter beaktar myndigheten i denna bedömning? Har det någon betydelse för bedömningen om förseningen beror på den enskilde, den egna myndigheten eller någon annan aktör? På vilket sätt i så fall?*

**Förvaltningens svar**

Då nämndens verksamheter sällan uppmärksammar behov av att tillämpa 11 § FL finns det inte heller någon erfarenhet eller praktik vad gäller att överväga när underrättelseplikten uppstår.

**Rutindokument**

*Har stadsdelsnämnden tagit fram rutiner, riktlinjer eller liknande för hur 11 § FL ska tillämpas? När togs dessa i så fall fram?*

**Förvaltningens svar**

Nej, sådana dokument har inte tagits fram. I samband med att den nya förvaltningslagen började gälla 2018 tog stadens juridiska avdelning fram ett PM rörande den nya lagstiftningen med stöd av socialförvaltningen och äldreförvaltningen. PM:et spreds till stadsdelsförvaltningarnas verksamheter. Stockholms stads riktlinjer för olika ärendetyper inom socialtjänsten är komplement till socialstyrelsens allmänna råd och handböcker. I handboken *Handläggning och dokumentation – handbok för socialtjänsten* finns ett tydligt avsnitt som förklarar och förtydligar hur 11 § FL bör tillämpas. Handboken används som stöd i arbetet.

**Instruktioner**

*Har stadsdelsnämnden vid sidan av eller i stället för eventuella rutiner etc. gett den handläggande personalen några särskilda instruktioner rörande 11 § FL? Vilka i så fall? När gavs de och vem beslutade om dem?*

**Förvaltningens svar**

Några andra särskilda instruktioner rörande 11 § FL finns inte.

Om dröjsmålstalan enligt 12 § FL

**Förekomst**

*Hur många framställningar enligt 12 § FL har stadsdelsnämnden tagit emot under 2022? I vilka ärendeslag har framställningar gjorts?*

**Förvaltningens svar**

Det har inte inkommit några framställningar enligt 12 § FL.

**Rutindokument**

*Har stadsdelsnämnden tagit fram rutiner, riktlinjer eller liknande för hanteringen av framställningar enligt 12 § FL? När togs dessa i så fall fram? Eventuella rutiner etc. ska fogas till remissvaret.*

**Förvaltningens svar**

Det har inte tagits fram några sådana dokument vare sig lokalt i stadsdelsnämndens verksamheter eller för Stockholms stad. I samband med att den nya förvaltningslagen började gälla 2018 tog stadens juridiska avdelning fram ett PM rörande den nya lagstiftningen med stöd av socialförvaltningen och äldreförvaltningen. PM:et spreds till stadsdelsförvaltningarnas verksamheter. Stockholms stads riktlinjer för olika ärendetyper inom socialtjänsten är komplement till socialstyrelsens allmänna råd och handböcker. I handboken *Handläggning och dokumentation – handbok för socialtjänsten* finns ett tydligt avsnitt som förklarar och förtydligar hur 12 § FL bör tillämpas. Handboken används som stöd i arbetet. Beslut enligt 12 § FL är inte möjligt att registrera i socialtjänstens verksamhetssystem i Stockholms stad. Avslagsbeslut enligt 12 § FL finns med i nämndens delegationsordning och är där delegerat till enhetschef som lägsta nivå.

**Information**

*När och på vilket sätt informerar stadsdelsnämnden de enskilda om möjligheten att väcka dröjsmålstalan enligt 12 § FL?*

**Förvaltningens svar**

Nämndens verksamheter ger ingen sådan information till de enskilda.

Gemensamt för 11 - 12 §§ FL

**Möjligheter**

*Finns det exempel på situationer eller ärendeslag där stadsdelsnämnden har hittat välfungerande arbetssätt för att tillämpa 11 och 12 §§ FL? Vilka i så fall?*

**Förvaltningens svar**

Nej, sådana exempel saknas.

**Svårigheter**

*Anser stadsdelsnämnden att 11 och 12 §§ FL är otydliga eller svåra att tillämpa i något avseende? På vilket sätt i så fall? Anser stadsdelsnämnden att tillämpningen av bestämmelserna är resurskrävande? På vilket sätt i så fall?*

**Förvaltningens svar**

11 § FL bedöms vara svårt att tillämpa då det är en bedömningsfråga om vad som är *en väsentlig försening* och då det

inte heller finns lagstiftning eller annat regelverk som fastställer vad som är förväntade eller rimliga handläggningstider för de flesta ärendetyper inom socialtjänsten. De tidsramar som finns gäller maximala tidsramar för utredning vilket inte kan jämföras med rimlig tidsåtgång för ett ”normalärende”.

Tillämpningen av bestämmelserna i 11 § FL bedöms vara resurskrävande särskilt i det att Stockholms stads verksamhetssystem inte har någon funktion för att registrera en inkommen ansökan och inte någon funktion som möjliggör uppföljning om och när beslut fattats. Detta måste ske manuellt på handläggarnivå och är då ytterligare ett moment i en komplex och dokumentationstät handläggningsprocess.

### **Övriga synpunkter**

*Har stadsdelsnämnden några andra synpunkter att framföra avseende 11 och/eller 12 §§ FL?*

### **Förvaltningens svar**

I samband med handläggningen av detta yttrande har förvaltningen blivit uppmärksam på att det saknas rutiner för information till de enskilda om 12 § FL. Rutiner för detta kommer att införas snarast.

### **Ärendets beredning**

Ärendet är berett inom avdelningen för ekonomi och kvalitet i samarbete med avdelningen för individ och familj, avdelningen för äldre, funktionsnedsättning och psykisk ohälsa samt kansliavdelningen. Kontakt har även tagits med Juridiska avdelningen vid stadsledningskontoret och med socialförvaltningen.

Ärendet bedöms vara neutralt i förhållande till jämställdhet mellan kvinnor och män.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det som yttrande till JO.

Victoria Callenmark  
Stadsdelsdirektör  
Spånga-Tensta  
stadsdelsförvaltning

Jonas Eliasson  
Avdelningschef  
Spånga-Tensta  
stadsdelsförvaltning

### **Bilagor**

1. Remiss, Begäran om yttrande med dnr. 9487-2022

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Victoria Callenmark, Stadsdelsdirektör	2023-02-06
Jonas Eliasson, Avdelningschef	2023-02-06