

Handläggare
Ludvig Jansson
Telefon: 08-50806120**Till**
Bromma stadsdelsnämnd
2025-10-02

Beslut från Riksdagens ombudsmän avseende handläggning inom funktionshinderområdet

Förvaltningens förslag till beslut

Bromma stadsdelsnämnd beslutar att ärendet läggs till handlingarna.

Sammanfattning

Riksdagens ombudsmän (JO) har granskat förvaltningens handläggning av fem ärenden inom funktionshinderområdet. Utifrån granskningen har JO fattat två beslut, i det ena uttalas allvarlig kritik och i det andra uttalas kritik. Förvaltningen redovisar i detta tjänsteutlåtande vad JO anser brustit samt vilka åtgärder som vidtas för att liknande händelser inte ska uppstå igen.

Bakgrund

Riksdagens ombudsmän, även kallad Justitieombudsmannen (JO), granskar att myndigheter arbetar enligt tillämpliga lagar och regler och arbetar för att stärka rättssäkerheten i Sverige. JO har främst ett normerande uppdrag genom att granska om myndigheter agerat felaktigt samt uttala sig om detta. De har även andra möjligheter som exempelvis att väcka åtal mot befattningshavare eller lämna över ärenden till ordinarie tillsynsmyndighet för vidare bedömning av åtgärder.

Ärendet

Fem klagomål har inkommit till JO angående Bromma stadsdelsförvaltnings handläggning av ärenden inom funktionshinderområdet. Ansvarig för handläggningen är enheten för personer med funktionsnedsättning organiserad inom område vuxen, avdelning socialtjänst och fritid. JO har utrett klagomålen och förvaltningen har yttrat sig till JO i ärendena. JO har nu fattat två beslut, i det ena uttalas allvarlig kritik och i det andra uttalas kritik.

Bromma stadsdelsförvaltning

Köpsvängen 24
Box 150 17
167 15 Bromma
Växel 08-508 06 000
Fax 08-508 06 011
bromma@stockholm.se
www.stockholm.se

Beslut 1 (JO dnr 6087-2024 m.fl.)

Beslutet avser handläggningen av fyra ärenden om personlig assistans enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) där handläggningstiden bedömts för lång.

Av JOs beslut framgår att en handläggningstid om åtta månader kan vara rimlig för ärenden inom personlig assistans om de varit av komplex karaktär där en rad utredningsåtgärder behövts vidtas. Handläggningstid upp till ett år ska enbart behöva förekomma i mycket speciella undantagsfall.

Av JOs utredning konstateras att handläggningstiden i de fyra granskade ärendena uppgått till cirka 18, 18, 14 samt 9 månader. Ärendena uppfattas inte ha varit av särskild karaktär samtidigt som JO bedömer att aktiva utredningsåtgärder ofta saknats i ärendena. Handläggningstiden har därför inte uppfyllt skyndsamhetskravet enligt förvaltningslagen.

Vidare konstaterar JO att dokumentation av vissa handläggningsåtgärder enligt gällande lagkrav i vissa fall saknats vilket medfört att det i efterhand förekommit vissa svårigheter att helt följa handläggningen. Det noteras även att förvaltningen brustit i att underrätta berörda om att deras ärende är väsentligt försenade i enlighet med 11 § förvaltningslagen.

Sammantaget bedömer JO att nämnden förtjänar allvarlig kritik för den bristfälliga handläggningen av de fyra ärendena. JO har även skickat en kopia av beslutet till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för eventuell vidare bedömning.

Förvaltningens bedömning av beslut 1

Förvaltningen konstaterar att den brustit i de fyra ärendena och beklagar de besvär och osäkerheter det medfört för berörda.

Vid översyn av ärendena konstateras att det i två fall avsåg utökning av redan beviljad assistans, och att enskilda under utredningstiden därmed erhållit insatsen i redan befintlig omfattning. I de två andra fallen avsågs minderåriga vilket medfört att föräldrarna gett stöd till berörda under utredningstiden, i ena fallet innehades andra insatser under väntetiden.

JO förmedlar att det rört sig om liknande brister i flera av ärendena vilket tyder på underliggande brister i verksamheten. Förvaltningen instämmer i denna risk varvid en åtgärdsplan arbetats fram för att hantera dessa risker.

Åtgärder beslut 1

Ansvarig enhet har genomfört en genomlysning av sina samtliga ärenden för att säkerställa att eventuella fördröjningar hanteras skyndsamt framåt. Vidare har nedan åtgärder vidtagits i verksamheten.

Systematisk kontroll

Den systematiska kontrollen har stärkts i samband med att varje handläggare går igenom sina ärenden månadsvis med ansvarig arbetsledare. Vid genomgångarna granskas nu särskilt handläggningstiden utifrån ett särskilt dokument med fastställda tidsgränser för att säkerställa att de hanteras inom ramen för en snabb handläggning enligt 9 § förvaltningslagen.

Rutin om väsentlig försening & ny handläggare

En rutin har implementerats för när handläggningen bedöms bli väsentligt försenad vilket innebär att enskild ska informeras om detta genom ett särskilt brev. Av brevet framgår även möjligheten att begära att ärendet slutförs inom fyra veckor enligt 12 § förvaltningslagen.

En brevmall har även införts för då byte av handläggare sker där den vidare planeringen av handläggningen framgår. Detta för att säkerställa att enskild hålls informerad om sitt ärende samt handlägggarbytet.

Förstärkt kontroll journaler

För att säkerställa att handläggningsåtgärder dokumenteras enligt gällande krav utökas kontrollerna av journaler. Ansvarig arbetsledare ansvarar för att göra en översyn i samband med de månatliga ärendegenomgångarna. Utöver detta genomförs tre aktgranskningar per år av metodutvecklare, granskningarna avser journaler samt utredningstid.

Arbetsmiljö och nära ledarskap

För att stärka medarbetares förutsättningar att uppfylla gällande krav utökas enheten med en biståndshandläggare för att skapa arbetsutrymme. I de fall medarbetare slutar med kort uppsägningstid tas konsult in för att avlasta kollegor. Vidare sker en kompetenssatsning genom juridisk handledning med särskilt fokus relaterat till förvaltningslag, dokumentationskrav och personlig assistans.

Införandet av den nya chefsorganisationen bedöms även skapa utrymme för ett närmare ledarskap. Vid månadsavstämningar ska ett fokus även finnas på arbetsmiljö.

Beslut 2 (JO dnr 11107-2024)

Beslutet avser klagomål avseende bristande skyndsamhet i utlämnande av allmän handling samt dröjsmål att lämna ett överklagande till förvaltningsdomstol.

JO framför att besked i utlämnandefrågor normalt bör göras samma dag, men att någon eller några dagars fördröjning kan godtas om det är nödvändigt för att ta ställning till om handlingar får lämnas ut.

Av JOs utredning konstateras att enskild begärt handlingar men att de först lämnats ut efter 19 dagar, och då enbart delvis. Efter att enskild påpekat detta får hen vänta ytterligare tid för att få resterande handlingar utlämnande, totalt uppgår väntetiden till mer än tre månader. JO framför att förvaltningen förtjänar kritik för detta.

Avseende frågan om överlämnande av överklagan till domstol sker detta efter cirka två veckor och JO framhåller att det bör ske inom en vecka. JO uttalar inte särskild kritik i frågan men uppmanar förvaltningen att säkerställa att tidsgränsen uppnås.

Åtgärder beslut 2

Förvaltningen har en rutin avseende utlämnande av allmänna handlingar där det bland annat framgår att hanteringen ska ske skyndsamt samt att det är en prioriterad arbetsuppgift som inte får dra ut på tiden.

Aktuell enhet har gått igenom JO beslutet samt aktuell rutin för att säkerställa att utlämnande av allmänna handlingar görs korrekt framöver. Vidare bedöms en förbättrad arbetsmiljö och nära ledarskap bidra till att minska risken att liknande händelser sker igen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelning socialtjänst och fritid.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Utifrån inkomna beslut från JO konstaterar förvaltningen att ett flertal förbättringsåtgärder behövs vidtas. Uppföljning av dessa sker av ansvarig områdeschef och status för åtgärderna dokumenteras varannan vecka och följs därefter upp av avdelningschef.

Sammanfattningsvis beklagar förvaltningen de besvär som bristerna medfört för berörda och strävar efter att systematiskt verka för att liknande händelser inte uppstår igen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden tar del av denna redovisningen av besluten från JO samt att ärendet läggs till handlingarna.

Susanna Halldin Olsson
Stadsdelsdirektör
Bromma stadsdelsförvaltning

Fredrik Skoglund
Avdelningschef
Bromma stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. JO beslut 1 (6087-2024 m.fl.)
2. JO beslut 2 (11107-2024)

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Susanna Halldin Olsson, Stadsdelsdirektör	2025-09-25
Fredrik Skoglund, Avdelningschef	2025-09-25