

BESLUT

Datum
2025-10-01

Dnr
1653-2025

Sid 1 (3)

Justitieombudsmannen
Per Lennerbrant

Kritik mot Kollektivtrafiknämnden i Region Örebro län för långsam handläggning av ansökningar om färdtjänsttillstånd

Beslutet i korthet: JO har i ett initiativärende utrett handläggningstiderna för färdtjänstärenden i Region Örebro län. Utredningen visar att handläggningstiden för en ansökan om färdtjänsttillstånd i många fall uppgick till ca fem månader eller mer. Enligt den ansvariga nämnden var orsaken till de långa handläggningstiderna framför allt bristande bemanning i förhållande till ärendetillströmningen. JO uttalar att det inte är en godtagbar anledning till att handläggningen i enskilda ärenden drar ut på tiden och att ett ärende av aktuellt slag har stor betydelse för den som berörs.

JO kritiserar nämnden för att inte ha handlagt ärenden om färdtjänsttillstånd med den skyndsamhet som krävs enligt 9 § förvaltningslagen.

Initiativet

Under hösten 2024 och inledningen av 2025 kom det in flera klagomål till JO om att Region Örebro län har långa handläggningstider för ansökningar om tillstånd till färdtjänst. I ett av klagomålen fördes det fram att sökandena hade informerats om att handläggningstiden var ca 14 veckor. I ett senare klagomål uppgavs att sökandena fortfarande väntade på beslut 20 veckor efter ansökan.

Med anledning av det som kommit fram beslutade jag den 17 februari 2025 att i detta initiativärende utreda regionens handläggningstider för ansökningar om tillstånd till färdtjänst.

Utredning

JO hämtade inledningsvis in förteckningar över pågående ansökningsärenden om tillstånd till färdtjänst och över de ärenden som hade avslutats under februari 2025.

Regionen uppmanades därefter att yttra sig i fråga om handläggningstiderna för ansökningar om färdtjänsttillstånd och särskilt beröra förhållandet till det skyndsamhetskrav som följer av 9 § förvaltningslagen.

Kollektivtrafiknämnden i Region Örebro län yttrade sig i maj 2025 och förde fram bl.a. följande.

Nämndens färdtjänsthandläggning utförs på uppdrag av länets tolv kommuner. Ärendeslaget innefattar nya ansökningar och omprövningar av tidigare tillstånd. Målet för 2025 är att den genomsnittliga handläggningstiden för dessa ärenden ska vara 49 dagar. Under perioden januari–februari 2025 var den genomsnittliga handläggningstiden 81,5 dagar. Det finns en stor variation i handläggningstiden då ärenden prioriteras utifrån deras beskaffenhet. Vissa ansökningar hanteras med förtur, t.ex. sådana där sökanden inte kan förflytta sig från rullstol till säte i bil eller är inskriven i palliativ vård. Även ansökningar om s.k. nödvändiga resor – resor till arbete eller skola – prioriteras. I dessa typer av ärenden fattas beslut inom fyra veckor, ofta snabbare.

Nämnden bedömde att handläggningstiderna för närvarande är för långa. Bemanningssituationen inom färdtjänstadministrationen och ett ökat antal ansökningar under de senaste åren angavs vara orsaker till att handläggningstiderna hade blivit längre. Enligt nämnden hade det i vissa fall inte varit möjligt att handlägga ärendena snabbare för att handläggningen ändå ska vara rättssäker.

Nämnden redovisade ett flertal åtgärder som vidtagits för att åstadkomma en snabbare handläggning, bl.a. rekrytering av personal och översyn av ansökningsblankettens utformning för att undvika att kompletteringar behöver begäras in i ärendena.

Rättslig reglering

Bestämmelser om färdtjänst finns i lagen om färdtjänst.

Tillstånd till färdtjänst ska enligt lagen meddelas för dem som på grund av funktionshinder, som inte endast är tillfälligt, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel (7 §).

Frågor om tillstånd prövas av kommunen där den sökande är folkbokförd, eller, om kommunens uppgifter enligt lagen har överlåtits till den regionala kollektivtrafikmyndigheten i länet, av denna myndighet (6 §).

Det finns ingen särskild bestämmelse om hur snabbt en ansökan om tillstånd till färdtjänst ska handläggas. Enligt förvaltningslagen ska ett ärende handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts (9 § första stycket). Det är inte möjligt att ange någon generell övre gräns för vilka handläggningstider som kan godtas, utan det varierar beroende på bl.a. ärendeslag och det enskilda ärendets komplexitet. Regleringen innebär emellertid att myndigheterna har ett ansvar för att aktivt driva fram sina ärenden till ett avgörande.

Bedömning

I ärendet är upplyst att kollektivtrafiknämnden är ansvarig för att pröva ansökningar om tillstånd till färdtjänst.

Ett beslut om tillstånd till färdtjänst kan gälla den enskildes möjligheter att över huvud taget kunna resa. Det är således ett ärende av stor betydelse för den som berörs.

Av de ärendeförteckningar som nämnden gett in framgår att det i mitten av februari 2025 fanns 89 öppna ärenden som kommit in under september 2024 och således hade en handläggningstid över fyra och en halv månad. Vidare framgår att 175 ärenden hade avslutats under perioden den 1–19 februari 2025. Av dessa gällde 26 ärenden riksferdtjänst, vilka alla hade handlagts inom 32 dagar. Resterande 149 ärenden hade handläggningstider av varierande längd, vilket nämnden förklarat med att en del ansökningar hanterats med förtur. En knapp tredjedel av ärendena hade handlagts inom 50 dagar, varav de flesta inom en månad. Drygt hälften av ärendena hade en handläggningstid på 145–165 dagar, dvs. ca fem månader. I ett tiotal ärenden var handläggningstiden längre än så och uppgick i några fall till sex månader.

Granskningen visar således att handläggningstiden i merparten av de ärenden som inte hanterats med förtur uppgår till närmare fem månader eller mer. Nämnden har bedömt att handläggningstiderna för närvarande är alltför långa. Jag kan inte annat än instämma i den bedömningen. Orsaken har på generell nivå uppgetts vara bristande bemanning i förhållande till ärendetillströmningen. Det är dock inte en godtagbar anledning till att handläggningen i enskilda ärenden drar ut på tiden.

Av remissvaret framgår att det har inletts ett arbete för att komma till rätta med de utdragna handläggningstiderna. Jag ser givetvis positivt på detta. Slutsatsen av min granskning är emellertid att nämnden, trots de åtgärder som vidtagits, inte har handlagt ärenden om tillstånd till färdtjänst med den skyndsamhet som förvaltningslagen kräver. Nämnden kritiseras för detta.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av JO Per Lennerbrant. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Rättssakkunniga Madeleine Sjödin har föredragit ärendet och byråchefen Charlotte Håkansson har deltagit i beredningen.