

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

Socialnämnden i Pajala kommun får allvarlig kritik för bl.a. långsam handläggning av en ansökan om utökning av personlig assistans enligt LSS

Beslutet i korthet: En vårdnadshavare ansökte i februari 2025 om utökning av personlig assistans för sin son enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Socialnämnden i Pajala kommun meddelade beslut i ärendet efter drygt tio månader. JO konstaterar att handläggningstiden varit alldeles för lång.

Vidare konstaterar JO att dokumentationen i pojkens ärende är bristfällig. Det framgår exempelvis inte när den aktuella ansökan gjordes. Dokumentationsbristerna gör att det är svårt att följa handläggningen av ärendet. Bristerna har även försvårat JO:s granskning.

Nämnden borde med anledning av tidsutdräkten i ärendet ha lämnat en underrättelse om väsentlig försening enligt 11 § förvaltningslagen (2017:900), FL. JO uttalar vidare att när pojkens vårdnadshavare begärde att ärendet skulle avgöras inom en månad borde nämnden, inom ramen för sin serviceskyldighet, ha informerat honom om att en begäran enligt 12 § FL om att ärendet ska avgöras måste vara skriftlig.

Sammantaget anser JO att nämnden förtjänar allvarlig kritik för bristerna i handläggningen av ärendet. JO understryker också allvaret i att han i två tidigare beslut har riktat allvarlig kritik mot nämnden för brister i hanteringen av pojkens LSS-ärenden.

I beslutet konstaterar JO också att nämnden inte har levt upp till sin skyldighet enligt 13 kap. 6 § regeringsformen att biträda JO i en utredning.

JO gör denna dag även uttalanden med anledning av en inspektion som han genomförde hos nämnden den 14–16 april 2026. Vid inspektionen granskades bl.a. handläggningen av LSS-ärenden.

Anmälan

I en anmälan till JO den 21 oktober 2025 klagade AA på Socialförvaltningen i Pajala kommuns handläggning av hans son BB:s ansökan om utökning av personlig assistans enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. AA uppgav bl.a. att en ansökan hade gjorts i februari 2025, men att nämnden ännu inte hade fattat beslut i ärendet. AA framförde även att han vid ett telefonsamtal med förvaltningen den 29 augusti 2025 hade begärt att myndigheten skulle fatta ett beslut i ärendet inom en månad.

Utredning

JO hämtade in handlingar från förvaltningen. Muntliga upplysningar hämtades in från en verksamhetschef. Hon uppgav bl.a. att den aktuella ansökan inte fanns registrerad i ärendehanteringssystemet och att hon varken kunde svara på när ansökan hade kommit in eller om den hade gjorts skriftligt eller muntligt.

Därefter begärde JO att Socialnämnden i Pajala kommun skulle yttra sig över det som hade framförts i anmälan. Nämnden skulle även besvara ett antal frågor om handläggningen.

I sitt yttrande uppgav nämnden bl.a. följande. Nämnden har nu hittat ett e-postmeddelande där det framgår att en muntlig ansökan om utökning av personlig assistans gjordes den 7 februari 2025. Ansökan aktualiserades inte i verksamhetssystemet. I början av juni 2025 kontaktade AA förvaltningen och frågade hur det gick med handläggningen av ansökan. Den 31 juli 2025 hölls ett utredningsmöte med vårdnadshavarna. Nämnden fattade ett beslut i ärendet den 23 december 2025. Handläggningen av ansökan har inte varit tillräcklig skyndsam. AA har fått information om att nämnden behövde mer tid och om försening av beslut enligt 11 § förvaltningslagen (2017:900), FL. AA kom inte in med någon skriftlig begäran om att ärendet skulle avgöras enligt 12 § FL. Nämnden har dock brustit i att fatta ett beslut enligt samma bestämmelse. Nämnden konstaterar att det brister i rättssäkerhet när det gäller handläggningen av LSS-ärenden.

JO hämtade in ytterligare handlingar från förvaltningen samt kompletterande muntliga upplysningar från verksamhetschefen.

AA fick möjlighet att kommentera yttrandet.

Bedömning

Handläggningen av ansökan

I LSS finns bestämmelser om vissa insatser som personer som omfattas av den lagen har rätt till, om de behöver sådan hjälp i sin livsföring och behovet inte tillgodoses på annat sätt. En av insatserna är personlig assistans. Målet med LSS är att den enskilde ska få möjlighet att leva som andra. Genom insatserna ska den enskilde tillförsäkras goda levnadsvillkor. (Se 1, 5, 7 och 9 §§ LSS.)

LSS är en rättighetslag. Det innebär att den enskilde kan kräva de rättigheter som anges i lagen. Detta kan jämföras med socialtjänstlagen (2025:400), som inte ger den enskilde en absolut rätt till en viss bestämd insats. Jag har i ett tidigare beslut mer utförligt redovisat vad det innebär att LSS är en rättighetslag (se JO 2025 s. 346, dnr 5244-2023).

Det finns inte någon särskild bestämmelse som reglerar inom vilken tid en nämnd ska fatta beslut med anledning av en ansökan om en insats enligt LSS. De generella bestämmelserna om ärendehandläggning i FL är därför tillämpliga. Det innebär bl.a. att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och

kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts (se 9 § FL). Nämnden måste alltså se till att ärendet drivs framåt och att utföra de handläggningsåtgärder som krävs för att ärendet ska kunna avgöras inom en rimlig tid. Det ligger i sakens natur att beslut i ärenden enligt LSS är av stor betydelse för den enskilde. Det är därför särskilt angeläget att han eller hon inte behöver vänta längre än nödvändigt på att få sin rätt till en viss insats prövad av nämnden.

Jag har tidigare uttalat att en handläggningstid om tre till fyra månader är ett rimligt riktmärke för ett ärende som rör personlig assistans. Alla ärenden kommer dock inte kunna avgöras inom en sådan tidsperiod. För att en längre handläggningstid ska anses godtagbar krävs att det föreligger omständigheter som kan motivera det. Är det t.ex. fråga om ett komplext ärende där en rad utredningsåtgärder varit nödvändiga kan en utredningstid om sju till åtta månader vara nödvändig. För att en handläggningstid som överstiger sju till åtta månader ska kunna godtas krävs typiskt sett att det varit fråga om ett ärende där en mer omfattande utredning varit nödvändig. Det krävs också att nämnden hela tiden har bedrivit ett aktivt utredningsarbete. Den enskilde ska inte behöva vänta så länge på ett beslut i sitt ärende annat än i mycket speciella undantagsfall. (Se JO 2019/20 s. 588, dnr 7477-2017.)

Av utredningen framgår att BB:s vårdnadshavare den 7 februari 2025 ansökte om utökning av hans personliga assistans. Den 23 december 2025 fattade nämnden ett beslut i ärendet. Verksamhetschefen har upplyst om att vårdnadshavarna vid ett teammöte den 31 juli 2025 begärde en större utökning av insatsen. Hon har även förtydligat att det beslut som nämnden fattade i december 2025 omfattade såväl den ursprungliga ansökan om utökning av personlig assistans som den begäran om utökning som gjordes därefter.

Jag kan alltså konstatera att det tog drygt tio månader från det att ärendet om utökning av insatsen inleddes till dess att nämnden fattade ett beslut. Såvitt framgår av journalanteckningarna vidtog nämnden inte några åtgärder med anledning av ansökan förrän i juni 2025. Nämnden har konstaterat att handläggningen inte har levt upp till kravet på skyndsamhet. Jag instämmer i den bedömningen. Nämnden förtjänar kritik för den långsamma hanteringen.

Underrättelse om väsentlig försening

Om en myndighet bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer att bli väsentligt försenat, ska myndigheten underrätta parten om detta. I en sådan underrättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen. (Se 11 § FL.)

Syftet med bestämmelsen i 11 § FL är främst att minska risken för att bristande information om handläggningen leder till onödig irritation hos den enskilde. Det är god förvaltning att inte hålla den enskilde ovetande om vad som händer i ärendet. En myndighet bör därför lämna information om handläggningen så tidigt som möjligt. De överväganden som en myndighet gör i fråga om den ska

underrätta den enskilde bör dokumenteras. Det är viktigt att en underrättelse enligt 11 § FL är tydligt utformad – det ska bl.a. framgå att det är fråga om en underrättelse enligt den bestämmelsen och det är lämpligt att myndigheten försöker uppskatta hur lång tid det beräknas ta innan ärendet avgörs. (Se t.ex. JO 2023 s. 351, dnr 6473-2021, JO 2023 s. 368, dnr 7262-2022 och 7266-2022 samt JO:s beslut den 19 juni 2023, dnr 3232-2023.)

Nämnden har uppgett att den informerade BB:s vårdnadshavare om att nämnden behövde mer tid och att beslutet hade försenats. Jag kan konstatera att det av dokumentationen inte framgår att nämnden vid något tillfälle skulle ha övervägt eller lämnat en underrättelse om väsentlig försening enligt 11 § FL. Som nämnts kan det i ett ärende om personlig assistans godtas att handläggningstiden överstiger fyra månader om ärendet är mer komplext. Det har inte kommit fram att J:s ärende varit av sådan beskaffenhet. Enligt min mening borde nämnden därför redan när AA kontaktade nämnden den 5 juni 2025 ha lämnat en underrättelse om väsentlig försening. Jag är kritisk till nämndens hantering även i detta avseende.

Dröjsmålstalan

Om ett ärende som har inletts av en enskild part inte har avgjorts i första instans senast inom sex månader, får parten skriftligen begära att myndigheten ska avgöra ärendet. Myndigheten ska inom fyra veckor från den dag då en sådan begäran kom in antingen avgöra ärendet eller i ett särskilt beslut avslå begäran. (Se 12 § första stycket FL.)

I förarbetena förtydligas att bestämmelsen inte är tillämplig på en begäran som görs muntligt. När en begäran om dröjsmålstalan görs muntligt bör myndigheten, i enlighet med bestämmelserna i 6 § FL om myndigheternas serviceskyldighet, upplysa parten om formkravet. (Se prop. 2016/17:180 s. 297.)

AA har uppgett att han vid ett telefonsamtal med verksamhetschefen den 29 augusti 2025 begärde att nämnden skulle fatta ett beslut i BB:s ärende inom en månad. Det finns inte någon notering i journalen om att en begäran gjordes det datumet. Jag noterar dock att det framgår av en journalanteckning den 5 september 2025 att AA begärde att nämnden skulle fatta ett beslut i ärendet inom tre veckor.

Nämnden har inte ifrågasatt AA:s uppgift om att en begäran gjordes redan den 29 augusti 2025. Jag utgår därför från den uppgiften. När begäran gjordes hade det gått mer än sex månader sedan ärendet inleddes hos nämnden. Nämnden borde därför inom ramen för sin serviceskyldighet ha upplyst AA om att han behövde göra en skriftlig begäran. Jag är kritisk till att nämnden inte informerade honom om detta.

Dokumentationen

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om olika slags insatser enligt LSS ska dokumenteras. Dokumentationen ska utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. (Se 21 a § LSS.)

Journalanteckningar och andra handlingar som upprättas och som hör till den enskildes personakt ska vara väl strukturerade och tydligt utformade. Åtgärder som vidtas vid handläggningen av ett ärende ska fortlöpande och utan oskäligt dröjsmål dokumenteras i journalen. Av journalen ska det framgå bl.a. när en handling av betydelse för handläggningen har kommit in eller upprättats i ärendet. (Se 4 kap. 8 och 9 §§ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd [SOSFS 2014:5] om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.)

Det är av flera anledningar viktigt att ett ärende journalförts på ett korrekt och rättvisande sätt. Dokumentationen skapar förutsättningar för den enskilde att följa handläggningen av sitt ärende och är även viktig för att andra, t.ex. JO och domstolar, i efterhand ska kunna förstå vad som hänt i ärendet.

Nämnden har inte dokumenterat i BB:s journal att en ansökan gjordes i februari 2025. När JO inledningsvis hämtade in upplysningar kunde verksamhetschefen inte svara på när ansökan kommit in eller om den var muntlig eller skriftlig. Först i yttrandet till JO kunde nämnden lämna besked om att en muntlig ansökan hade gjorts den 7 februari 2025.

Att en ansökan från en enskild inte dokumenteras hos nämnden är givetvis helt oacceptabelt. Det är för mig förvånande att nämnden inte redan innan JO inledde en utredning hade rätt ut omständigheterna kring ansökan. Även i övrigt är dokumentationen gällande handläggningen bristfällig. Som exempel kan nämnas att nämnden i sitt yttrande angett att ett hembesök genomfördes den 16 september 2025. Detta framgår inte av journalen. Det går inte heller att tydligt utläsa vilka dokumenterade åtgärder eller händelser som avser den aktuella ansökan.

Dokumentationen i BB:s ärende lever inte upp till lagstiftningens krav och det går inte att följa handläggningen på ett tillfredställande sätt med hjälp av journalen. Den bristfälliga dokumentationen har påtagligt försvårat min granskning. Jag är mycket kritisk till detta.

Nämnden förtjänar allvarlig kritik för sin handläggning av ärendet

Jag har i två tidigare beslut riktat allvarlig kritik mot nämnden för handläggningen av BB:s ärenden enligt LSS. I det första beslutet var det fråga om bl.a. långsam handläggning och bristande dokumentation i ett ärende om personlig assistans (se JO 2024 s. 399, dnr 5149-2023). I det andra beslutet hade nämnden dröjt med att verkställa en boendeinsats enligt LSS efter det att en

domstol hade återförvisat målet för fortsatt handläggning och nytt beslut (se JO:s beslut den 9 april 2026, dnr 2129-2025).

Handläggningen av BB:s ärende om utökning av personlig assistans är bristfällig i flera avseenden. Precis som i de tidigare kritikbesluten handlar det om brister i helt grundläggande moment i ärendehandläggningen. Sammantagna är bristerna även i detta ärende sådana att nämnden förtjänar allvarlig kritik.

Att jag nu för tredje gången riktar allvarlig kritik mot nämnden för handläggningen av BB:s ärenden enligt LSS är helt oacceptabelt. Jag ser med stort allvar på att nämnden inte kommit tillrätta med de brister som jag pekade på i mitt första kritikbeslut. Jag förutsätter att nämnden nu säkerställer en korrekt handläggning av ärenden enligt LSS. Jag avser att följa den saken i mitt fortsatta tillsynsarbete.

Jag gör denna dag även uttalanden med anledning av den inspektion som jag genomförde hos nämnden den 14–16 april 2026 (se dnr 2680-2026). Vid inspektionen granskade jag bl.a. nämndens handläggning av LSS-ärenden. Mina uttalanden finns att ta del av i ett inspektionsprotokoll på JO:s hemsida.

Skyldigheten att biträda JO i en utredning

För att kunna fullgöra sitt tillsynsuppdrag måste JO få tillgång till ett korrekt beslutsunderlag. En myndighet är därför enligt 13 kap. 6 § regeringsformen skyldig att lämna de upplysningar och yttranden som en ombudsman begär. JO har alltså en grundlagsfäst rätt att påkalla biträde i sitt utredningsarbete. När JO begär utredning eller upplysningar från en myndighet är syftet att få ett sakligt underlag för prövningen. De frågor som JO ställer till myndigheten måste besvaras med omsorg och så noggrant som möjligt. Det är av stor vikt att myndigheter är transparenta och tydliga gentemot JO och lämnar korrekta och fullständiga uppgifter om relevanta omständigheter. För berörda tjänstemän medför grundlagsbestämmelsen en skyldighet att sanningsenligt och utan att dölja något uppge alla sakförhållanden som rör tjänsten och t.ex. ge besked om de tjänsteåtgärder de har vidtagit i form av beslut eller på andra sätt. En befattningshavare kan alltså inte avstå från att lämna upplysningar om dessa har betydelse för JO:s utredning. (Se t.ex. JO 2023 s. 39, dnr 7766-2022 m.fl., och JO 2024 s. 399, dnr 5149-2023.)

Min granskning av handläggningen i BB:s ärende om personlig assistans har varit förenad med svårigheter. Först i samband med att nämnden yttrade sig till JO kunde besked lämnas om när ansökan kommit in och att den hade gjorts muntligt. Nämndens redogörelse i yttrandet när det gäller handläggningen av BB:s ansökan är varken fullständig eller så tydlig som kan krävas. Ytterligare kontakter behövde därför tas från JO:s sida för att försöka klarlägga vad som hade hänt i ärendet. Det var först i samband med dessa kontakter som det stod klart att beslutet den 23 december 2025 avsåg både den ansökan som gjordes den 7 februari 2025 och en senare begäran om utökning som gjordes den 31 juli

2025. Nämnden har inte bidragit till utredningen i ärendet på ett godtagbart sätt. Det ser jag med stort allvar på.

Övrigt

Vad som i övrigt har kommit fram i ärendet föranleder inte någon åtgärd eller något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av JO Thomas Norling. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Rättssakkunniga Lovisa Falkman har föredragit ärendet byråchefen Sandra Lundgren har deltagit i beredningen.