BESLUT

Datum
2026-10-16

Dnr
11886-2025
2039-2026

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

Inspektionen för vård och omsorg får kritik för långsam handläggning av två tillståndsärenden och för att inte ha lämnat underrättelser om väsentlig försening i ärendena

Beslutet i korthet: Två personer klagade i anmälningar till JO på Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att deras tillståndsärenden handlagts långsamt. Det ena ärendet handlade om tillstånd att bedriva verksamhet i form av skyddat boende enligt den då gällande socialtjänstlagen (2001:453) och det andra ärendet om tillstånd att bedriva verksamhet enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Handläggningstiden i respektive ärende kom att uppgå till cirka ett år och fyra månader och det förekom även perioder av passivitet i handläggningen. JO konstaterar att handläggningstiderna har klart överstigit vad som är rimligt och acceptabelt. IVO kritiseras för den långsamma handläggningen av tillståndsärendena. JO uttalar även att IVO med anledning av tidsutdräkten i ärendena borde ha lämnat underrättelser om väsentlig försening enligt 11 § förvaltningslagen (2017:900). IVO kritiseras för att underrättelser inte lämnades.

JO har i flera tidigare beslut kritiserat IVO för långsam handläggning av olika typer av ärenden. JO framhåller i beslutet att IVO måste se till att komma tillrätta med de långa handläggningstiderna och uttalar även att han avser att följa upp detta i sin tillsyn.

Anmälan

I anmälningar till JO klagade AA (dnr 11886-2025) och BB (dnr 2039-2026) på Inspektionen för vård och omsorg (IVO) bl.a. för att deras tillståndsärenden handlagts långsamt.

AA:s anmälan gällde en ansökan om tillstånd att bedriva verksamhet i form av skyddat boende enligt den då gällande socialtjänstlagen (2001:453). Ansökan till IVO gjordes i juni 2024 och vid tidpunkten för anmälan till JO, den 17 oktober 2025, var ärendet fortfarande inte avgjort.

BB:s anmälan gällde en ansökan om tillstånd att bedriva verksamhet enligt 9 § 9 lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Ansökan till IVO gjordes i januari 2025 och vid tidpunkten för anmälan till JO, den 9 februari 2026, var ärendet fortfarande inte avgjort.

Utredning

JO hämtade in ärendeöversikter i ärendena. Därefter begärde JO att IVO skulle yttra sig över det som hade framförts i respektive anmälan om handläggningstiden och även redogöra för vilka överväganden som myndigheten gjort angående underrättelse om väsentlig försening enligt 11 § förvaltningslagen (2017:900), FL.

I sina yttranden redogjorde IVO för handläggningen av ärendena. IVO medgav att handläggningstiderna, som i respektive ärende uppgick till ett år och fyra månader, var oskäligt långa. IVO uppgav vidare att myndighetens fastställda mål för handläggningen, dvs. 120 dagar för nyansökningar och 30 dagar för ändringsansökningar, inte nås. IVO konstaterade också att underrättelser om väsentlig försening enligt 11 § FL inte hade skickats till parterna, vilket utgjorde en brist i handläggningen.

AA och BB fick möjlighet att kommentera respektive yttrande.

Bedömning

Handläggningen av tillståndsärendena

Ett privaträttsligt organ eller en fysisk person får inte utan tillstånd av IVO yrkesmässigt bedriva bl.a. verksamhet i form av skyddat boende (se 26 kap. 1 § socialtjänstlagen [2025:400], SoL). Vid tidpunkten för AA:s ansökan gällde som nämnts den tidigare socialtjänstlagen. En i sak överensstämmande bestämmelse fanns då i 7 kap. 1 §. IVO:s beslut i ärenden om tillstånd får överklagas till förvaltningsrätt (se 35 kap. 2 § första stycket 2 SoL).

En enskild person får inte utan tillstånd av IVO yrkesmässigt bedriva verksamhet som avses i 9 § 2–10 LSS (se 23 § LSS). IVO:s beslut om sådant tillstånd får överklagas till förvaltningsrätt (se 27 § första stycket 5 LSS).

Enligt 9 § FL ska ett ärende handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Av utredningen i AA:s ärende framgår att ansökan om tillstånd att bedriva verksamhet i form av skyddat boende gjordes i juni 2024 och att IVO fattade beslut i ärendet i oktober 2025. Det framgår av utredningen i BB:s ärende att ansökan om tillstånd att bedriva verksamhet som avses i 9 § 9 LSS gjordes i januari 2025 och att IVO fattade beslut i ärendet i maj 2026.

Jag kan konstatera att handläggningstiden i respektive ärende uppgick till cirka ett år och fyra månader. Enligt IVO är handläggningstiderna oskäligt långa. Jag instämmer i detta. Handläggningstiderna har klart överskridit vad som är rimligt och därför kan accepteras. Av ärendeöversikterna framgår dessutom att handläggningen kännetecknats av flera perioder av passivitet. Detta är givetvis

inte godtagbart. En myndighet ansvarar för att driva sina ärenden framåt mot beslut och på det sättet säkerställa att de avgörs inom en skälig tid.

Jag noterar att IVO har uttryckt förståelse för den osäkerhet och de olägenheter som den utdragna processen har medfört för de berörda aktörerna i tillståndsärendena. IVO har uppgett att myndighetens mål när det gäller handläggningstid för en nyansökan om tillstånd är 120 dagar. Jag kan konstatera att det anges på IVO:s hemsida att medianhandläggningstiden för ett tillståndsärende avseende skyddat boende är cirka 20 månader och avseende verksamhet enligt 9 § 9 LSS cirka 11 månader. Det är tydligt för mig att myndigheten alltjämt har problem med långa handläggningstider. IVO förtjänar kritik för att handläggningen av de två tillståndsärendena varit långsam och långt i från uppfyllt myndighetens egna servicemål och målbild för handläggningen.

Jag vill också tillägga att JO i flera tidigare beslut har kritiserat IVO för långsam handläggning i olika typer av ärenden. Det framhålls i ett beslut som rörde långsam handläggning av ett tillsynsärende att det är bekymmersamt att liknande brister förekommer inom flera delar av IVO:s verksamhet (se JO:s beslut den 16 oktober 2025, dnr 9950-2024). Jag har även relativt nyligen kritiserat IVO för långsam handläggning i ett annat tillsynsärende (se JO:s beslut den 17 april 2026, dnr 4211-2025).

IVO har beskrivit en rad åtgärder som myndigheten har vidtagit. Jag vill i sammanhanget framhålla hur viktigt det är att IVO kommer tillrätta med sina handläggningstider. Jag avser att följa upp detta i min tillsyn.

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 enligt 11 § FL underrätta parten om detta. I en sådan underrättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen.

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 m.fl. samt JO:s beslut den 19 juni 2023, dnr 3232-2023.)

IVO har uppgett att frågan om underrättelse enligt 11 § FL inte övervägdes i något av ärendena och att några underrättelser inte skickades ut, vilket är en brist i handläggningen. Enligt IVO berodde detta på att rutinerna för förfarandet inte varit fullt ut implementerade och i tillräcklig utsträckning kända inom tillståndsavdelningen. Jag finner den förklaringen något uppseendeväckande med hänsyn till att bestämmelsen i 11 § FL trädde i kraft redan den 1 juli 2018. Jag vill därför understryka vikten av att de rutiner som myndigheten fastställer är kända såväl till innehåll som till innebörd och att tjänstemännen har tillräckliga kunskaper om de rättsregler som styrt utformningen av rutinerna. Jag vill också vara tydlig med att en myndighet inte själv kan välja vilka krav i lagen som den vid varje tidpunkt anser sig kunna uppfylla, eller i vilken grad myndigheten i varje enskilt fall anser sig behöva leva upp till kraven.

Med hänsyn till handläggningstiderna i de granskade ärendena borde IVO, som myndigheten själv också konstaterat, ha underrättat parterna enligt 11 § FL om att avgörandena kunde bedömas bli väsentligen försenade. Handläggningen har brustit även i denna del, vilket jag är kritisk till. Jag utgår från att IVO i fortsättningen uppfyller sin skyldighet enligt bestämmelsen.

Ärendet avslutas.

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

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