

Kritik mot Socialstyrelsen för bl.a. långsam handläggning av ett ärende om utfärdande av bevis om specialistkompetens

Beslutet i korthet: JO uttalar kritik mot Socialstyrelsen för handläggningen av ett ärende om utfärdande av bevis om specialistkompetens. Det har tagit drygt nio månader att handlägga ärendet. Det har också varit svårt för den enskilde att komma i kontakt med den ansvariga handläggaren i ärendet.

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 25 augusti 2011, framförde AA klagomål mot Socialstyrelsen rörande handläggningen av ett ärende om utfärdande av bevis om specialistkompetens.

AA anförde bl.a. följande. När han för nio och en halv månad sedan var klar med sin ST-utbildning i ortopedi skickade han in en ansökan om bevis om specialistkompetens till Socialstyrelsen. Efter sju månader fick han besked om att han behövde komplettera sin ansökan, vilket han gjorde. Han har försökt att kontakta den ansvariga handläggaren per telefon ett mycket stort antal gånger men inte lyckats. När han skickat e-post har han endast fått standardiserade svar. Vid tidpunkten för anmälan till JO hade Socialstyrelsen fortfarande inte fattat något beslut i hans ärende.

Utredning

Inledningsvis inhämtades vissa utdrag ur Socialstyrelsens ärendehanteringssystem beträffande det aktuella ärendet, dnr 203-1719/10, samt det beslut som hade meddelats den 26 augusti 2011.

Socialstyrelsen anmodades därefter att inkomma med utredning och yttrande över vad AA anført i sin anmälan till JO.

Socialstyrelsen anförde i ett remissvar följande.

Socialstyrelsens yttrande

Handläggningstiden i detta ärende har kommit att bli oacceptabelt lång. Vidare har det varit svårt att komma i kontakt med ansvarig handläggare på telefon. AA:s

ansökan har alltså inte handlagts i enlighet med de krav som uppställs i förvaltningslagen.

Socialstyrelsens utredning

Handläggningen hos Socialstyrelsen

AA:s ansökan om bevis om specialistkompetens i ortopedi inkom till Socialstyrelsen den 19 november 2010. Handläggningen av AA:s ansökning påbörjades den 2 maj 2011. Handläggningen av ärendet har alltså inte påbörjats förrän efter drygt fem månader efter det att ansökan kom in.

Socialstyrelsen har generellt långa handläggningstider av ansökningar om bevis om specialistkompetens enligt nya ST. Det beror till stor del på att de flesta som hittills kommit in med ansökningar om bevis om specialistkompetens har en grundutbildning från tredje land. Det har visat sig att det ofta är svårt för dessa sökande att inkomma med intyg som visar att de genom angivna lärandemetoder uppfyller målbeskrivningens samtliga delmålskrav. Ansökningarna är därför ofta inte kompletta och behöver kompletteras flera gånger innan Socialstyrelsen kan fatta beslut. Vidare ska samtliga ansökningar granskas av två externa bedömare vilket förlänger handläggningstiden ytterligare. Varje ärende har därmed flera månaders handläggningstid vilket medför att senare inkomna ansökningar blir liggande utan åtgärd innan handläggningen påbörjas.

När handläggningen av AA:s ansökan påbörjades skickades den omgående till två externa bedömare som inkom med svar den 10 maj respektive den 17 maj. Till följd av de externa bedömarnas yttranden inkom AA den 23 juni med en komplettering. Ärendet skickades då åter till de två externa bedömarna och deras yttranden inkom den 29 juni respektive den 8 juli. Den 26 augusti fattade Socialstyrelsen beslut om att utfärda bevis om specialistkompetens i ortopedi för AA.

Socialstyrelsens bedömning

Handläggningstiden i detta ärende har kommit att bli oacceptabelt lång. Vidare har det varit svårt att komma i kontakt med ansvarig handläggare på telefon. AA:s ansökan har alltså inte handlagts i enlighet med de krav som uppställs i förvaltningslagen.

Socialstyrelsen har under 2010 och 2011 haft oacceptabla handläggningstider för vissa yrkesgrupper. För att komma till rätta med de långa handläggningstiderna avseende ansökningar om bevis om specialistkompetens enligt nya ST har enheten förstärkts med ytterligare två utredaresurser. För att komma till rätta med den bristande tillgängligheten har enheten bl.a. avsatt en resurs som svarar i telefon på allmänna frågor som rör behörighet. Sedan juli 2011 har enheten även förstärkts med en administrativ resurs som enbart arbetar med nya ST. Hon har en intensiv kontakt med Socialstyrelsens växel och försöker hitta lösningar på hur enheten ska vara tillgänglig och samtidigt frigöra tid för handläggning. Sökande enligt nya ST får per automatik ett bekräftelsebrev på mottagen ansökan, diarienummer, namn på administratören (då ansvarig utredare vid inkommande datumet ännu inte är bestämt) samt information om de långa handläggningstiderna.

Att få till stånd en rättssäker, transparent och likformig handläggning inom rimlig tid är något som Socialstyrelsens enhet för behörighet har prioriterat och arbetat med under 2010 och 2011. Arbetet har skett utifrån en särskild åtgärdsplan. Detta arbete har resulterat i en förbättrad tillgänglighet då det nu alltid är möjligt att komma i kontakt med någon på enheten samt att e-post besvaras inom rimlig tid.

Socialstyrelsen har dock fortfarande långa handläggningstider avseende ansökningar om bevis om specialistkompetens enligt nya ST. Det pågående förbättringsarbetet kommer att medföra acceptabla handläggningstider framöver.

AA bereddes tillfälle att yttra sig över remissvaret.

JO inhämtade den 20 april 2012 kompletterande upplysningar per telefon från BB, chef för enheten behörighet, avdelningen för regler och tillstånd, Socialstyrelsen. Hon anförde i huvudsak följande.

När Socialstyrelsen i oktober/november 2011 märkte att handläggningstiden för ärenden om bevis om specialistkompetens enligt nya ST, trots resursförstärkningar m.m., inte minskade i den takt som det var tänkt gjordes en djupgående analys. Vissa systemfel upptäcktes och rättades till och ytterligare resursförstärkningar sattes in. Dessa åtgärder samt ändringar i föreskrifter har lett till att handläggningstiden i ärendena nu successivt blir kortare. Socialstyrelsen har fortfarande långa handläggningstider i dessa ärenden men målet är att så snabbt som möjligt komma ner till en handläggningstid om två månader, vilket är en tid som har bedömts som rimlig.

Bedömning

Bestämmelser om myndigheters serviceskyldighet och allmänna krav på handläggningen av ärenden återfinns i förvaltningslagen (1986:223), FL. Såvitt avser myndigheters serviceskyldighet framgår av 4 § andra stycket FL att frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. I 5 § FL anges att myndigheterna ska ta emot besök och telefonsamtal från enskilda. Myndigheterna ska också se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att svar kan lämnas på samma sätt. Vad gäller myndigheters handläggning av ärenden framgår av 7 § FL att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

Av utredningen framgår att AA:s ansökan inkom till Socialstyrelsen den 19 november 2010. Först den 2 maj 2011, dvs. mer än fem månader senare, vidtog Socialstyrelsen de första handläggningsåtgärderna. Handläggningen av ärendet fortlöpte därefter för att utmynna i ett beslut den 26 augusti 2011, drygt nio månader efter att ansökan inkom. Socialstyrelsen har i sitt remissvar anförts att handläggningstiden i det aktuella ärendet har kommit att bli oacceptabelt lång. Jag delar den uppfattningen. Att det dessutom har varit svårt att komma i kontakt med den ansvariga handläggaren i ärendet är inte heller tillfredsställande.

Sammanfattningsvis kan konstateras att handläggningstiden kommit att bli alltför lång samt att tillgängligheten brustit. Socialstyrelsen förtjänar kritik.

Det kan i sammanhanget noteras att jag denna dag uttalat allvarlig kritik mot Socialstyrelsens handläggning av ett annat ärende om utfärdande av bevis om specialistkompetens (JO:s dnr 4340-2011). Även i det ärendet avser kritiken bl.a. lång handläggningstid.

Efter att AA:s anmälan samt anmälan i dnr 4340-2011 remitterats till Socialstyrelsen har JO mottagit ytterligare ett flertal anmälningar mot Socialstyrelsen som gällt lång handläggningstid i ärenden om bl.a. utfärdande av

bevis om specialistkompetens. Ärendena har, sedan utredningsåtgärder vidtagits i vissa av dem, avslutats med hänvisning till bl.a. att problemet med långsam handläggning redan var föremål för JO:s uppmärksamhet. Jag förutsätter att Socialstyrelsen noga följer utvecklingen och säkerställer att de åtgärder som vidtagits leder till acceptabla handläggningstider i framtiden.

Ärendet avslutas med den kritik som har uttalats.