

## Allvarlig kritik mot Socialstyrelsen för bl.a. långsam handläggning av ett ärende om utfärdande av bevis om specialistkompetens

---

**Beslutet i korthet:** JO uttalar allvarlig kritik mot Socialstyrelsen för handläggningen av ett ärende om utfärdande av bevis om specialistkompetens. Det har tagit mer än två år och fyra månader att handlägga ärendet. Det har varit svårt för den enskilde att komma i kontakt med den ansvariga handläggaren. Vidare har brev och e-brev inte besvarats inom rimlig tid eller inte besvarats alls.

### Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 26 augusti 2011, framförde AA klagomål mot Socialstyrelsen rörande handläggningen av ett ärende om utfärdande av bevis om specialistkompetens.

AA anförde bl.a. följande. Under våren 2009 ansökte han om bevis om specialistkompetens i akutsjukvård. Vid tidpunkten för anmälan till JO hade Socialstyrelsen fortfarande inte fattat något beslut i hans ärende. Han och andra personer som är involverade i hans ärende har under ärendets handläggning vid upprepade tillfällen försökt att via telefon, brev och e-brev kontakta Socialstyrelsen. Endast vid ett fåtal gånger hade de fått kontakt med Socialstyrelsen respektive någon form av svar från myndigheten.

Till anmälan fogades vissa handlingar.

### Utredning

Inledningsvis inhämtades från Socialstyrelsen handlingarna i AA:s ärende, bl.a. det beslut som hade meddelats den 31 augusti 2011, samt utdrag ur ärendehanteringssystemet beträffande ärendet, dnr 203-1058/09.

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 få kontakt med ansvarig handläggare per telefon. Brev och e-postmeddelanden har inte besvarats inom rimlig tid eller inte alls. 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 akutsjukvård inkom till Socialstyrelsen den 17 april 2009. Den 6 juli 2009 skickades ansökan till en sakkunnig läkare som i ett yttrande i juli 2009 föreslog kompensationsåtgärder. Den 21 september kontaktade Socialstyrelsen den sakkunnige läkaren för att få ett förtydligande av yttrandet. Det kan konstateras att styrelsen utifrån detta underlag hade kunnat fatta ett beslut om kompensationsåtgärder i form av en anpassningsperiod. Något sådant beslut fattades emellertid inte. Varför så inte har skett och varför AA inte har fått information om hur ärendet fortskridit har inte varit möjligt att klarlägga.

Den 20 januari 2010 gavs AA tillfälle att yttra sig över den sakkunnige läkarens yttrande. Den 26 januari skickades frågor från AA:s handledare till den sakkunnige läkaren för synpunkter. Den 17 februari inkom denne med svar som innebar att Socialstyrelsen begärde kompletterande intyg från AA. Den 2 juni 2010 inkom intyg från AA.

I november 2010 upprättade handläggaren (ny handläggare sedan den 1 mars 2010) ett förslag till beslut om kompensationsåtgärder i form av en anpassningsperiod. Enhetschefen ansåg emellertid att det behövde utredas huruvida AA genom sin yrkesutövning i Sverige hade tillägnat sig kunskaper som kompenserade de väsentliga avvikelserna då myndigheten i sådant fall inte får begära kompensationsåtgärder. Tjänstgöringsintyg avseende AA:s yrkesutövning i Sverige inkom till Socialstyrelsen den 26 november 2010. I slutet av januari 2011 begärde handläggaren en ny bedömning av den sakkunnige läkare som tidigare yttrat sig i ärendet. Trots påminnelser kom dock denne inte in med något yttrande och Socialstyrelsen begärde därför i april 2011 ett yttrande från en ny sakkunnig läkare. Utlåtandet från den nya sakkunnige läkaren kom in till Socialstyrelsen i juni 2011. Det kan konstateras att Socialstyrelsen med stöd av detta yttrande hade kunnat fatta beslut om att utfärda bevis om specialistkompetens i juni 2011. Varför beslut inte fattades i juni beror på att berörd handläggare därefter begärde tjänstledigt. Under sommaren 2011 var därför endast en utredare i stället för två i tjänst vilket medförde att handläggningen av ärendet förlängdes ytterligare.

Den 31 augusti 2011 fattade Socialstyrelsen beslut om att utfärda bevis om specialistkompetens för AA. Dagen efter beslutet kontaktade chefen på enheten för behörighet på Socialstyrelsen AA för att be om ursäkt för den orimligt långa handläggningstiden samt redogöra för styrelsens handläggning av ärendet.

**Socialstyrelsens bedömning**

Socialstyrelsen har under 2010 och 2011 haft oacceptabla handläggningstider för vissa yrkesgrupper. Det har saknats både kompetens och resurser samt rutiner, mallar och ett tillfredsställande arbetssätt.

Handläggningstiden har i AA:s ärende kommit att bli oacceptabelt lång. Han har inte fått besked om hur ärendet har fortskridit och det har varit svårt att få kontakt med ansvarig handläggare per telefon. Brev och e-postmeddelanden har inte besvarats inom rimlig tid eller inte alls. AA:s ansökan har alltså inte handlagts i enlighet med de krav som uppställs i förvaltningslagen.

Att komma till rätta med de brister som nu angetts är något som Socialstyrelsen prioriterat och arbetat med under 2010 och 2011. Arbetet har skett utifrån en särskild åtgärdsplan. Enheten har arbetat intensivt med att omorganisera arbetet och få till stånd delprocesser, rutiner och handböcker för att på så sätt komma till rätta med de ärenden som tidigare inte handlagts på ett tillfredsställande sätt. Det har under 2010 och 2011 skett en kompetensväxling inom enheten och ny personal har rekryterats. En resurs har avsatts för att svara i telefon på allmänna frågor som rör behörighet så att det alltid ska vara möjligt att komma i kontakt med någon på enheten. Enheten har vidtagit en rad åtgärder för att förbättra den interna styrningen och kontrollen. I maj 2011 beslutades en ny särskild beslutsordning. En dokumenterad process för behörighetsbevis har tagits fram och arbetet med enhetliga mallar har pågått och utvecklat under 2010 och 2011. Det ärendehanteringssystem som enheten använder för sin ärendehandläggning är tekniskt föråldrat och har begränsad funktionalitet för journalföring och dokumentation av handläggningen. Som en del i enhetens förbättringsarbete ska behörighetsverksamheten vid årsskiftet 2011/2012 föras över till ett nytt dokumenthanteringssystem. Detta nya system ska innehålla den funktionalitet som verksamheten behöver för en effektiv ärendehantering.

Ovan redovisade förbättringsarbete 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. När det gäller ansökningar om specialistkompetens från sökande med utbildning i annat EU/EES-land har Socialstyrelsen fortfarande långa handläggningstider för vissa specialiteter. 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 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.

AA:s ansökan inkom till Socialstyrelsen den 17 april 2009. Socialstyrelsen har i sitt remissvar uppgett att myndigheten utifrån det underlag som fanns i ärendet under hösten 2009 hade kunnat fatta ett beslut om en kompensationsåtgärd i form av en anpassningsperiod. Mycket talar för att Socialstyrelsen borde ha meddelat ett sådant överklagbart beslut vid den tidpunkten. Varför så inte skedde och varför AA inte underrättades om hur ärendet fortskred har inte kunnat klarläggas av Socialstyrelsen.

Handläggningen av AA:s ärende kom i stället att fortgå. I flera omgångar blev AA:s ärende liggande hos Socialstyrelsen utan att någon handläggningsåtgärd vidtogs. Handläggningen fördröjdes även på grund av att en extern sakkunnig som Socialstyrelsen anlidade inte inkom med begärt utlåtande. I stället fick en annan sakkunnig anlitas. Under Socialstyrelsens handläggning fortsatte AA sin yrkesutövning i Sverige och tillägnade sig sådana kunskaper att Socialstyrelsen i ett senare skede bedömde att det inte fanns skäl att besluta om kompensationsåtgärder. Den 31 augusti 2011 fattade Socialstyrelsen beslut om utfärdande av bevis om specialistkompetens. Handläggningstiden uppgick således till mer än två år och fyra månader. Socialstyrelsen har i sitt remissvar anfört att handläggningstiden i det aktuella ärendet har kommit att bli oacceptabelt lång. Jag delar den uppfattningen. Det har även framkommit att det varit svårt att komma i kontakt med den ansvariga handläggaren i ärendet samt att brev och e-brev inte besvarats inom rimlig tid eller inte besvarats alls. Detta är inte acceptabelt.

Sammanfattningsvis kan konstateras att Socialstyrelsens hantering av AA:s ärende brustit i flera avseenden. Socialstyrelsen förtjänar allvarlig kritik.

Det kan i sammanhanget noteras att jag denna dag uttalat kritik mot Socialstyrelsen, bl.a. vad gäller handläggningstiden, även i ett annat ärende om utfärdande av bevis om specialistkompetens (JO:s dnr 4293-2011).

Efter att AA:s anmälan samt anmälan i dnr 4293-2011 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 allvarliga kritik som har uttalats.