

Tjänsteställe, handläggare

Datum

Beteckning

Er beteckning

2025-05-21

Riksdagens ombudsmän (JO)
Box 16327
103 26 Stockholm

Remissvar JO Dnr 1653-2025

Ärendet

Justitieombudsmannen (JO) har tidigare hämtat in en förteckning över pågående färdtjänstären den samt ärenden som avslutats under den 1–19 februari 2025. Region Örebro län, nedan Regionen, uppmanas nu av JO att göra en utredning och redogöra för handläggningstiderna i ärenden om färdtjänst som grundar sig på ansökan. Yttrandet ska särskilt beröra vissa angivna frågor.

Ärendekategorin, balanserna i den aktuella ärendekategorin och prognos

Den ärendekategorin som handläggs på Regionens enhet för Serviceresor behandlar ansökningar om färdtjänst i enlighet med lag (1997:736) om färdtjänst. Kategorin av ärenden innefattar såväl nya ansökningar som omprövningar av tidigare tillstånd. Den 25 mars 2025 fanns det 1062 öppna ärenden gällande ansökan om färdtjänst inom regionen, såväl nya ansökningar som omprövningar av tidigare tillstånd. Region Örebro läns målsättning långsiktigt är att nå målet på 49 dagar genomsnittlig handläggningstid genom bland annat redovisade åtgärder.

Rimlig handläggningstid för denna typ av ärenden

Målet för 2025 är att den genomsnittliga handläggningstiden för denna kategori av ärenden ska vara 49 dagar. Under perioden januari till februari 2025 var den genomsnittliga handläggningstiden 81,5 dagar.

Det finns en stor variation i handläggningstiden då ärenden prioriteras utifrån dess beskaffenhet. De ansökningar som gäller ärenden där sökande exempelvis inte kan förflytta sig från rullstol till säte i bil eller är inskriven i palliativ vård hanteras med förtur, även ansökningar om så kallade nödvändiga resor (resor till arbete, skola) prioriteras. I dessa kategorier av ärenden fattas beslut inom fyra veckor, ofta

snabbare.

Orsaker till nuvarande handläggningstid

Färdtjänsthandläggningen utförs på uppdrag av länets 12 kommuner. Kommunerna har möjlighet att genom samverkan sända styrsignaler till regionen. Den primära styrsignalen rör kostnader för handläggningsadministration och trafik där regionen förväntas minimera kostnaderna. Det har bidragit till att bemanningen inom färdtjänstadministrationen inte har förstärkts trots att antalet ansökningar har ökat de senaste åren.

Regionen har under 2024 haft ett stort ekonomiskt underskott vilket lett till ett antal åtgärder i form av ekonomisk restriktivitet, det har bland annat inneburit anställningsstopp vilket lett till att rekryteringar fått avvakta. Detta tillsammans med oplanerad längre frånvaro av befintlig personal har resulterat i att handläggningstiderna blivit längre.

Relevant rättslig reglering och vidtagna åtgärder

De ärenden om färdtjänst som handläggs på regionens enhet för Serviceresor handläggs i enlighet med lag (1997:736) om färdtjänst. Förvaltningslagen (2017:900) gäller och enligt 9 § första stycket ska ett ärende handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Mot bakgrund av de orsaker som angivits ovan och för att handläggningen av ärendena ändå ska vara rättssäker har det i vissa fall inte varit möjligt att handlägga ärendena snabbare. Regionen instämmer i att handläggningstiden är för lång för närvarande.

För att leva upp till kravet 9 § första stycket har ett antal åtgärder vidtagits:

- Ansökningsblankettens utformande har setts över och justerats för att mer information ska komma regionen tillhanda direkt vid ansökan för att på så vis undvika att kompletteringar i behövs i ärenden vilket på sikt kommer att bidra till både en enklare och snabbare handläggning av ärenden.
- Under Q1 har rekrytering av utredare och administrativ personal inletts för att öka resurserna i handläggningen som en del i att korta handläggningstiden.
- Förenklade administrativa rutiner har införts vilket bedöms korta tiden per handlagt ärende om omprövning av tillstånd.
- Medel har tilldelats för utveckling och införande av AI under 2025 som stöd i färdtjänsthandläggningen. Projektet kommer att inledas under april 2025.
- I regionens tillämpningsföreskrifter gällande färdtjänst framgår att ärenden tillfälligt kan förlängas i väntan på en ny utredning för de personer som har eller tidigare haft tillstånd som inte upphört för mer än tre månader sedan.

Detta tillämpas nu i de ärenden där det är applicerbart för att på så vis frigöra tid till att hantera nya ansökningar om färdtjänst i första hand och samtidigt säkerställa att personer med befintliga tillstånd kan fortsätta nyttja färdtjänst.

För Kollektivtrafiknämnden

Nina Höijer
Ordförande