

[Forside](#) / [Uttalelser](#)

/ Helsedirektoratets tidsbruk ved behandling av søknader om autorisasjon

Helsedirektoratets tidsbruk ved behandling av søknader om autorisasjon

13.12.2024 (2024/5313)

Saken gjelder Helsedirektoratets tidsbruk ved behandling av søknader om autorisasjon. Klager søkte 4. oktober 2022 om autorisasjon som reseptarfarmasøyt med grunnlag i sin utdanning som farmasøyt fra Pakistan. Til tross for at det har gått over to år, er søknaden hans fortsatt ikke ferdigbehandlet. Helsedirektoratet informerer på sin hjemmeside om lang saksbehandlingstid for saker fra Pakistan.

Helsedirektoratet har opplyst at årsakene til den lange saksbehandlingstiden er et stort antall søknader og tidkrevende verifisering av utdanningsdokumentasjon og arbeidsattester i disse sakene. Helsedirektoratet har ikke gitt tilstrekkelig konkrete opplysninger til at ombudet kan konkludere med at tidsbruken i klagers sak er ulovlig. Ventetid på mer enn to år er imidlertid svært lenge. Det stiller strenge krav til Helsedirektoratets aktive oppfølging av saken.

Helsedirektoratet har heller ikke holdt klager tilstrekkelig orientert om fremdriften i saken, herunder om når saken kan forventes avgjort. Helsedirektoratet informerer på nettsiden om at henvendelser om behandlingstiden ikke vil bli besvart, og viser til generell informasjon på nettsiden om saksbehandlingstiden.

Sivilombudet forutsetter at Helsedirektoratet besvarer henvendelser i henhold til forvaltningslovens krav, og at informasjonen om at Helsedirektoratet ikke vil svare på slike henvendelser tas bort fra hjemmesiden.

Hjemmesidens opplysninger om saksbehandlingstid bør oppdateres jevnlig og være så konkret som mulig om årsakene til forsinkelser i saksbehandlingen.

Helsedirektoratet bes om å ferdigbehandle klagers sak så snart det er mulig. Vi ber om kopi av Helsedirektoratets svar til klager når saken er ferdigbehandlet. Sivilombudet imøteser uansett tilbakemelding på status i klagers sak innen 17. februar 2025. I tillegg ber vi om en redegjørelse for Helsedirektoratets arbeid med å få saksbehandlingstiden ned innen 2. juni 2025.

Sakens bakgrunn

(1) A (klager) søkte 4. oktober 2022 Helsedirektoratet om autorisasjon som reseptarfarmasøyt på grunnlag av sin utdanning fra Pakistan. Hans søknad er fortsatt ikke ferdigbehandlet.

(2) Etter at klager sendte søknaden, fikk han med en gang melding fra Helsedirektoratet om at det måtte påregnes 11 måneders behandlingstid for søknad om autorisasjon for utdanning fra land utenfor EU/EØS. Helsedirektoratet sendte han deretter 7. august 2023 varsel om forlenget saksbehandlingstid på grunn av et stort antall søknader. Det fremgikk at søknadene ble behandlet fortløpende og i den rekkefølgen de var mottatt.

(3) Klager henvendte seg første gang til Sivilombudet 26. januar 2024 med klage over lang saksbehandlingstid i Helsedirektoratet. Han fikk beskjed om å purre på svar og eventuelt komme tilbake med ny klage hvis han ikke fikk svar på purringen innen rimelig tid. Klager henvendte seg hit med en ny klage 28. august 2024. Han viste da blant annet til et brev fra Helsedirektoratet 29. februar 2024 der de anslo at hans søknad ville bli ferdigbehandlet innen 6 måneder. Klager påpekte i klagen at forventet saksbehandlingstid hadde utløpt uten at hans søknad var ferdigbehandlet. I en ny henvendelse hit 6. september 2024 viste han til en e-post fra Helsedirektoratet 6. september 2024 med lenke til Helsedirektoratets hjemmeside. Følgende fremgikk:

«Søker fra Pakistan: På grunn av et stort antall innkomne søknader, samt utfordringer med kontroll av dokumenter, har Helsedirektoratet brukt lang tid på å vurdere søknader om autorisasjon fra søkere med utdanning gjennomført i Pakistan. Behandlingen av samtlige søknader er påbegynt, men lang saksbehandlingstid må fortsatt søkere regne med. Dette da søknadene behandles enkeltvis og i den rekkefølgen de er mottatt.

Søker fra Pakistan: Helsedirektoratet har ikke mulighet til å besvare henvendelser om forventet saksbehandlingstid og prioritert behandling hverken per telefon eller e-post. Vi har ikke mer informasjon å gi enn det som oppgis ovenfor. Søknad om visum kan vi ikke ta hensyn til i saksbehandlingen.»

(4) For øvrige søknader om autorisasjon basert på utdanning fra utenfor EU/EØS er saksbehandlingstiden 11 måneder ifølge Helsedirektoratets hjemmeside.

Våre undersøkelser

(5) Sivilombudet fant grunn til å undersøke saken nærmere, og sendte Helsedirektoratet brev 11. oktober 2024. Vi viste til forvaltningsloven (fvl.) § 11 a, som fastslår at et forvaltningsorgan skal «forberede og behandle saken uten ugrunnet opphold». Vi spurte om fremdrift og samlet tidsbruk i behandlingen av klagers søknad var i samsvar med fvl. § 11 a første ledd. Samtidig ba vi Helsedirektoratet opplyse hva som var årsaken til at saken ikke var ferdigbehandlet.

(6) Deretter spurte vi når klagers sak kunne forventes ferdigbehandlet, og om Helsedirektoratet hadde besvart henvendelser om fremdrift og gitt foreløpig svar iht. fvl. § 11 a andre ledd og tredje.

(7) Sivilombudet viste deretter til Helsedirektoratets hjemmeside der det er sagt at Helsedirektoratet ikke har mulighet til å besvare henvendelser om forventet saksbehandlingstid og prioritert behandling på grunn av et stort antall innkomne saker. Vi spurte om det var i tråd med god forvaltningsskikk å ikke besvare henvendelser om forventet saksbehandlingstid slik det var sagt på hjemmesiden. I tillegg ba vi Helsedirektoratet opplyse hvor mange søknader fra Pakistan de hadde til behandling, gjennomsnittlig alder for disse og når den eldste saken kom inn.

(8) Helsedirektoratet svarte at de senere år hadde det vært en betydelig økning i søknader fra søkere utdannet i Pakistan. I perioden 1. januar 2020 – 31. desember 2023 mottok de 3665 søknader fra søkere utdannet i Pakistan. Søknadene var innenfor flere helseprofesjoner, men de fleste søkte som reseptarfarmasøyt. Økningen av antall søknader og utfordringer med verifisering av utdanningsdokumentasjon og arbeidsattester i disse sakene hadde medført lang saksbehandlingstid.

(9) Helsedirektoratet jobbet nå med en løsning for bruk av eksternt byrå for primærverifisering av dokumentasjon. Dette tok tid blant annet fordi det må foretas bakgrunnssjekk av leverandøren. Også her trengte de ekstern kompetanse.

(10) Lang saksbehandlingstid kunne etter Helsedirektoratets syn forsvares av hensyn til forsvarlig utredning og korrekt resultat. I behandlingen av søknader om yrkesgodkjenning gikk hensynet til pasientsikkerhet foran. Behandlingen av klagers søknad var derfor ikke i strid med fvl. § 11 a første ledd. De kunne ikke gi et konkret svar på når klagerens sak ville være ferdigbehandlet.

(11) Helsedirektoratet opplyste at alle som søkte om autorisasjon fikk umiddelbart melding om mottatt søknad og forventet saksbehandlingstid i tråd med fvl. § 11 a. Informasjon om saksbehandlingstid fremgikk av en lenke til nettsiden i meldingen. Hvis det ble forsinkelser i søknadsbehandlingen som ikke kunne lastes søkeren, varslet Helsedirektoratet om forlenget saksbehandlingstid, begrunnelse for forlengelsen og, hvis mulig, når svar kunne forventes.

(12) Helsedirektoratet hadde varslet klager om forlenget saksbehandlingstid 7. august 2023 og 29. februar 2024. I det første varslet fikk han beskjed om at behandlingen av saken var forsinket som følge av en stor økning i antall søknader. Det ble ikke angitt når søknaden kunne forventes ferdigbehandlet, fordi Helsedirektoratet på det tidspunktet ikke hadde full oversikt over sakskomplekset.

(13) Likeledes varslet Helsedirektoratet 29. februar 2024 klager om forlenget saksbehandlingstid på grunn av antall søknader. I tillegg var det utfordringer med verifisering av dokumenter utstedt i Pakistan. Helsedirektoratet hadde da estimert at søknaden ville være behandlet innen seks måneder, men denne fristen hadde vært umulig å overholde.

(14) Helsedirektoratet hadde fått en rekke e-poster fra klager om saksbehandlingstid. De fleste henvendelsene var besvart enten samme dag, dagen etter eller få dager etter mottak. Det fulgte av deres rutiner at henvendelser skulle besvares innen tre uker. Så vidt Helsedirektoratet kunne se, hadde klager fått svar på sine e-poster innen rimelig tid og i henhold til de interne rutinene. I tillegg hadde klager etter deres syn fått løpende informasjon om saksbehandlingstid, fremdrift og årsak til forsinkelse i samsvar med fvl. § 11 a andre og tredje ledd.

(15) Forsinkelser i varslet saksbehandlingstid ble normalt gitt ved personlig melding til søkeren. Fordi det var et så høyt antall søknader fra søkere utdannet i Pakistan, var det imidlertid svært ressurskrevende å sende personlig melding og det ville gå på bekostning av behandlingen av søknader. Helsedirektoratet mente derfor at det var mest hensiktsmessig å henvise til informasjon om saksbehandlingstid på hjemmesiden. Helsedirektoratet svarte ikke direkte på spørsmålet om dette er i tråd med god forvaltningsskikk.

(16) Helsedirektoratet hadde pr. i dag i overkant av 1900 aktive søknader fra Pakistan til behandling. Den eldste ubehandlede søknaden ble mottatt 1. april 2022.

(17) I klagers kommentar til Helsedirektoratets svar trakk han frem at Helsedirektoratet ikke hadde gitt konkrete svar om fremdriften i hans sak og at tidsbruken var i strid med forvaltningsloven. Dette medførte betydelig usikkerhet og uforutsigbarhet, selv om han forsto behovet for dokumentverifisering. Klager viste til at han oppfyller de øvrige kravene for å kunne jobbe innen helse- og omsorgstjenesten i Norge. Videre mente han at pasientsikkerhet var viktig, men måtte balanseres mot hensynet til søkeren.

(18) Klager hadde også vært i dialog med Norges Farmaceutiske Forening, som uttrykte bekymring over forsinkelsene i behandling av søknader for reseptarfarmasøyt og kapasiteten til Helsedirektoratet.

(19) For å forenkle dokumentkontrollen anbefalte klager at Helsedirektoratet prioriterte å behandle søknader fra personer som er bosatt i Norge og som er studenter eller har høyere utdanning fra Norge. Norske universiteter hadde allerede kontrollert og godkjent disse søkerens dokumentasjon på utdanning i forbindelse med opptak til studier. Han mente at dette reduserte behovet for ytterligere verifikasjon, noe som igjen ville spare ressurser.

(20) I Helsedirektoratets kommentar til klagers merknader viste de til at autorisasjon eller lisens ikke er et vilkår for å tilsettes i den norske helse- og omsorgstjenesten for å yte helsehjelp. Offentlig godkjenning er kun nødvendig for å kunne benyttet beskyttet tittel, for eksempel tittelen «farmasøyt». Dette følger av helsepersonelloven § 74. En farmasøyt som venter på behandling av sin autorisasjonssøknad, kan følgelig jobbe i apotek uten bruk av tittel, så lenge dette skjer innenfor rammene av helsepersonellovens forsvarlighetskrav, jf. helsepersonelloven § 4. Helsedirektoratet uttrykte videre forståelse for at lang

saksbehandlingstid medfører ulemper både for klageren og andre som venter på å få sin søknad behandlet.

Sivilombudets syn på saken

3.1. Innledning

(21) Saken reiser spørsmål om saksbehandlingstiden i klagers sak er tråd med kravet om at en sak skal behandles uten ugrunnet opphold, jf. fvl § 11 a. Det er videre spørsmål om forvaltningsorganets plikt til å holde partene informert om saksbehandlingstiden og svare på henvendelser om saksbehandlingstid.

3.2. Har Helsedirektoratets behandlingstid i klagers sak vært for lang?

3.2.1 Rettslig utgangspunkt

(22) Etter fvl. § 11 a første ledd skal forvaltningsorganet forberede og avgjøre saken «uten ugrunnet opphold». Sivilombudet har uttalt seg om innholdet i fvl. § 11 a første ledd flere ganger tidligere, blant annet i SOM-2022-5454:

«Bestemmelsen stiller krav til både saksbehandlingstiden og hva som er akseptable årsaker til opphold i saksbehandlingen. Vilkåret 'uten ugrunnet opphold' er skjønnsmessig og det nærmere innholdet vil kunne variere etter blant annet saksområde og sakstype. De øvrige saksbehandlingsreglene i forvaltningsloven, blant annet kravet til en forsvarlig opplysning av saken i forvaltningsloven § 17 første ledd, vil kunne begrunne en lengre behandlingstid i kompliserte og prinsipielle saker enn i enklere saker.»

(23) Det følger av dette at man må ta stilling til hva som er årsaken til den lange saksbehandlingstiden og hvor stor betydning saken har for den som er berørt i vurderingen av om det foreligger brudd på forvaltningsloven.

(24) Sivilombudet har i flere uttalelser fremhevet at behovet for opplysning av saken, hva saken gjelder og sakens faktiske og rettslige kompleksitet, er relevant i vurderingen av hvor lang saksbehandlingstid som kan aksepteres, se blant annet uttalelse 7. juni 2022 (SOM-2022-1160). Enkeltvedtak som reiser spørsmål av stor samfunnsmessig betydning eller berører kompliserte temaer eller der resultatet har stor betydning for parten kan kreve en grundigere utredning, jf. fvl. § 17 første ledd og ombudets uttalelse 7. juni 2022 (SOM-2022-

1160). I slike saker vil det ikke nødvendigvis utgjøre et ugrunnet opphold at behandlingen trekker ut i tid.

(25) Blir en sak liggende ubehandlet hos forvaltningsorganet, eller uten at det er fremdrift i saksbehandlingen, vil det lettere bli ansett som et «ugrunnet opphold» i strid med fvl. § 11 a, se blant annet Sivilombudet uttalelse 5. november 2024 (SOM-2024-3547).

(26) I uttalelsen fremhever Sivilombudet at lang saksbehandlingstid som følge av ressursmangel ikke uten videre innebærer et brudd på forvaltningsloven, men at lang saksbehandlingstid i slike tilfeller vil «[...] kreve oppfølging og vurdering av tiltak, både fra forvaltningsorganet selv og eventuelt overordnede organer. Uten slik aktiv oppfølging, vil saksbehandlingstiden lettere kunne anses som «ugrunnet opphold»». Forvaltningens plikt til å iverksette relevante og effektive tiltak der saksbehandlingstiden er i strid med forvaltningsloven fremgår også av uttalelse 25. oktober 2022 (SOM-2022-4415).

3.2.2 Helsedirektoratets behandlingstid i klagers sak

(27) Klagers søknad har vært til behandling i mer enn to år og er ennå ikke avgjort. På søknadstidspunktet ble behandlingstiden oppgitt til 11 måneder på hjemmesiden. Siste informasjon til klager er den generelle informasjonen på hjemmesiden om at søkere fra Pakistan må påregne «lang behandlingstid».

(28) På spørsmål fra Sivilombudet om årsaken til den lange behandlingstiden, har Helsedirektoratet ikke kommentert tidsbruken i klagers sak spesielt eller anslått når svar kan forventes. Det er derimot generelt vist til en betydelig økning søknader senere år fra søkere utdannet i Pakistan, herunder mange søknader om autorisasjon som reseptarfarmasøyt. Helsedirektoratet viser også til utfordringer med verifisering av dokumentasjon på utdanning og arbeidsattester, og understreker behovet for en forsvarlig utredning og et korrekt resultat. Det jobbes nå med en løsning for bruk av et eksternt byrå for primærverifisering av dokumentasjon, noe som tar tid blant annet fordi de må foreta bakgrunnssjekk av leverandøren. Helsedirektoratet viser også til hensynet til pasientsikkerhet, og mener derfor at den lange saksbehandlingstiden ikke er lovstridig.

(29) Hvorvidt en sak er avgjort i tråd med kravet i fvl. § 11 a beror blant annet på årsakene til tidsbruken. Sivilombudet ser behovet for en grundig behandling og for å få verifisert utdanning av hensyn til pasientsikkerheten, se også Sivilombudets uttalelse 5. november 2024 (SOM-2024-3547). Hensynet til et riktig resultat er også viktig i forhold til søkerne, slik at det ikke blir gitt uriktige avslag. I uttalelsen understreket ombudet at sakens betydning for parten likevel tilsier rask behandling. Utfallet av en søknad om autorisasjon har stor betydning og er viktig for partens videre karrieremuligheter i Norge.

(30) Sivilombudet ser ikke bort fra at den lange saksbehandlingstiden i autorisasjonssakene dels kan skyldes forhold hos andre lands myndigheter, da

søknadsbehandlingen krever samhandling mellom Helsedirektoratet og utenlandske myndigheter. Forhold hos andre lands myndigheter er utenfor Helsedirektoratets kontroll. Vi viser til Sivilombudets uttalelse 2. juni 2016 (SOM-2015-201) om behandling hos andre myndigheter som medvirkende årsaker til lang saksbehandlingstid.

(31) Helsedirektoratet har imidlertid ikke gitt konkrete opplysninger om utenlandske myndigheters tidsbruk i disse sakene, eller beskrevet hvilke utfordringer de møter. Slike opplysninger ville vært relevant i vurderingen. Det er heller ikke gitt andre konkrete opplysninger om tidsbruken i klagers sak, hvor saken ligger nå, hva som har tatt tid og hva som gjenstår i denne saken før søknaden er ferdigbehandlet, slik det fremgår av Sivilombudets uttalelse 2. juni 2016 (SOM-2015-201): «[d]ersom behandlingen av en sak blir forsinket, bør årsaken til forsinkelsen oppgis. Direktoratet bør også gi så konkret og realistisk informasjon som mulig om ny forventet saksbehandlingstid.»

(32) Selv om vi har forståelse for at det kan være tidkrevende å verifisere utdanningsdokumentasjon og arbeidsattester i disse sakene, er en saksbehandlingstid på over to år svært lenge. Helsedirektoratet har ikke gitt tilstrekkelig konkrete opplysninger til at ombudet kan konkludere med at tidsbruken i klagers sak er ulovlig. Ventetid på mer enn to år er imidlertid svært lenge. Det stiller strenge krav til Helsedirektoratets aktive oppfølging av saken. I lys av alderen på klagers sak, forutsettes det at saken blir ferdigbehandlet så snart som mulig.

3.3. Er Helsedirektoratets orientering om sakens fremdrift underveis i samsvar med god forvaltningsskikk?

3.3.1 Rettslige utgangspunkt

(33) Etter fvl. § 11 a andre og tredje ledd skal forvaltningen gi et foreløpig svar dersom det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og så vidt mulig angi når svar kan ventes, se blant annet Sivilombudets uttalelse 24. august 2021 (SOM-2021-2256) med ytterligere referanser. Gjelder saken et enkeltvedtak, skal det gis foreløpig svar etter andre ledd dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den er mottatt.

(34) Et foreløpig svar må, i tråd med god forvaltningsskikk, følges opp med nye orienteringer hvis saksbehandlingen trekker ut i tid. Slike orienteringer bør sendes til parten uten at vedkommende selv må purre på svar, se blant annet ombudets uttalelse 31. oktober 2016 (SOM-2016-1318). Både det foreløpige svaret og eventuelle senere orienteringer skal gi mest mulig realistisk informasjon om når endelig avgjørelse i saken kan forventes.

(35) Fvl. § 11 a andre ledd krever ikke at et presist tidsperspektiv angis dersom dette ikke er mulig, jf. Sivilombudets uttalelse 30. september 2024 (SOM-2024-2588). I den saken ga

meldingene til klager ingen indikasjoner om når endelig svar kunne forventes. Ombudet kom til at forvaltningen skulle ha gitt et mer konkret anslag om forventet behandlingstid i den saken, selv om det var et stort antall saker til behandling og ventetiden i enkeltsaker ofte er vanskelig å anslå.

(36) Generell informasjon om behandlingstider på nettsider er ikke i seg selv tilstrekkelig til å oppfylle forpliktelsene som følger av fvl. § 11 a andre ledd og kravene til god forvaltningsskikk, se ombudets uttalelse 22. november 2024 (SOM-2024-3463). I uttalelsen er det lagt til grunn at en forsinkelsesmelding som kun viser til generell saksbehandlingstid på nettsidene ikke er tilstrekkelig dersom denne tiden er oversittet.

3.3.2 Helsedirektoratets orientering om fremdrift

(37) Da klagers søknad ble mottatt, fikk han gjennom en lenke til hjemmesiden opplyst at behandlingstiden var 11 måneder. Det ble deretter varslet om forlenget behandlingstid 7. august 2023 og 29. februar 2024. Helsedirektoratet har vist til at de i tillegg til oppdateringene har mottatt en rekke henvendelser om saksbehandlingstid fra klager og at disse har blitt besvart ofte samme dag, dagen etter eller innen tre uker. I siste brev fra Helsedirektoratet i september 2024 varsles det at behandlingen er forsinket, uten at det er angitt når avgjørelsen vil foreligge.

(38) Det er positivt at Helsedirektoratet sendte ut oppdatert foreløpig svar i august 2023 og i februar 2024, og at henvendelser fra klageren så langt ser ut til å ha blitt besvart.

(39) Innholdsmessig synes imidlertid de fleste meldingene ikke å være i samsvar med krav til god forvaltningsskikk. Det er kun et par meldinger som angir forventet behandlingstid i tråd med fvl. § 11 a andre ledd og ombudets uttalelse 24. august 2021 (SOM-2021-2256). Selv om det i enkelte tilfeller kan være vanskelig å anslå når svar kan forventes, følger det likevel av god forvaltningsskikk at det så langt mulig skal gis realistisk informasjon om ny forventet behandlingstid. Dersom det senere viser seg at anslaget ikke var treffende, må det sendes ny oppdatert forsinkelsesmelding.

(40) I Helsedirektoratets siste e-post 6. september 2024, altså nesten to år etter søknaden ble sendt, angis det ikke når avgjørelsen kan forventes. Ombudet har forståelse for at det, særlig hvis saken ligger hos andre lands myndigheter, kan være vanskelig for direktoratet å anslå når saken kan forventes avgjort. Det kunne imidlertid likevel ha vært opplyst om og når klagers sak ble oversendt for verifisering, eventuelt i kombinasjon med opplysninger om gjennomsnittlig behandlingstid hos pakistanske myndigheter. Når klager etter to år ikke har noen informasjon eller indikasjon på når hans søknad kan forventes være ferdigbehandlet, er det etter ombudets syn ikke gitt informasjon i tråd med kravene til god forvaltningsskikk.

(41) Helsedirektoratet har dessuten nå opplyst generelt på sin hjemmeside at de ikke har mulighet til å besvare henvendelser om forventet saksbehandlingstid på telefon eller e-post

og at direktoratet ikke har mer informasjon å gi enn det som er oppgitt på hjemmesiden om at søkere fortsatt må påregne lang saksbehandlingstid. Ombudet forstår dette slik at purringer på telefon eller e-post heretter ikke vil bli besvart av direktoratet. Som begrunnelse har Helsedirektoratet i svaret hit vist til at det vil være svært ressurskrevende å sende personlige meldinger, noe som vil gå på bekostning av behandlingen av søknader.

(42) Både fvl. § 11 a og god forvaltningsskikk krever at parten holdes orientert om fremdriften med så konkret og realistisk informasjon som mulig, se blant annet Sivilombudets uttalelse 2. juni 2016 (SOM-2015-201). Sivilombudet har i flere uttalelser slått fast at forvaltningen plikter å svare på skriftlige eller muntlige henvendelser om behandlingstid, se for eksempel uttalelse 22. november 2024 (SOM-2024-3463), og at stor saksmengde ikke kan unnskyldes at orienteringer om behandlingstid ikke er sendt, se for eksempel uttalelse 24. august 2021 (SOM-2021-2256). Det er særlig i tilfeller der forvaltningsorganet har stor saksmengde at det er viktig for den som henvender seg til forvaltningen å bli holdt orientert om sakens gang, som i denne saken.

(43) Ombudet forutsetter at Helsedirektoratet svarer på skriftlige eller muntlige henvendelser om fremdrift i disse sakene. Informasjonen om at henvendelser ikke vil bli besvart må tas bort fra nettsiden. Den generelle informasjonen på nettsiden om forventet behandlingstid bør oppdateres jevnlig og være så konkret som mulig om årsakene til forsinkelser i saksbehandlingen, slik at hjemmesiden gir så konkret og realistisk informasjon som mulig.

Konklusjon

(44) Helsedirektoratet har ikke gitt tilstrekkelig konkrete opplysninger til at ombudet kan konkludere med at tidsbruken i klagers sak er ulovlig. Ventetid på mer enn to år er midlertid svært lenge. Det stiller strenge krav til Helsedirektoratets aktive oppfølging av saken.

(45) Helsedirektoratet har heller ikke holdt klager tilstrekkelig orientert om fremdriften i saken, herunder om når saken kan forventes avgjort. Helsedirektoratet informerer på nettsiden om at henvendelser om behandlingstiden ikke vil bli besvart, og viser til generell informasjon på nettsiden om saksbehandlingstiden.

(46) Sivilombudet forutsetter at Helsedirektoratet besvarer henvendelser i henhold til forvaltningslovens krav, og at informasjonen om at Helsedirektoratet ikke vil svare på slike henvendelser tas bort fra hjemmesiden. Hjemmesidens opplysninger om saksbehandlingstid bør oppdateres jevnlig og være så konkret som mulig om årsakene til forsinkelser i saksbehandlingen.

(47) Helsedirektoratet bes om å ferdigbehandle klagers sak så snart det er mulig. Vi ber om kopi av Helsedirektoratets svar til klager når saken er ferdigbehandlet. Sivilombudet imøteser uansett tilbakemelding på status i klagers sak innen 17. februar 2025. I tillegg ber

vi om en redegjørelse for Helsedirektoratets arbeid med å få saksbehandlingstiden ned innen 2. juni 2025.

13.12.2024 (2024/5313)