

# Rutin för hantering av begäran om upplysning/yttrande från tillsynsmyndighet

**Diarienummer:** SN-2025/01048  
**Paragraf:** §  
**Beslutsinstans:** Socialdirektör  
**Beslutsdatum:** 2026-01-09

**Informationsklassning:**  
**Dokumentansvarig:** Socialförvaltningen, SF Stab  
**Giltighetstid:** Fr.o.m. 2026

**Föregående diarienummer:**  
**Föregående beslutsdatum:**  
**Föregående beslutsinstans:**  
**Föregående paragraf:**

## Inledning

Samtliga verksamheter inom Socialförvaltningen ska säkerställa god kvalitet i det arbete som bedrivs inom respektive verksamhetsområde. Tillsyn utgör en central del av Socialförvaltningens systematiska kvalitetsarbete. Syftet är att tillhandahålla underlag för granskning, åtgärda eventuella brister och förebygga att liknande missförhållanden uppstår igen.

Denna rutin beskriver förvaltningsövergripande anvisningar för handläggning av begäran om upplysningar eller yttranden från tillsynsmyndigheter – exempelvis Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Justitieombudsmannen (JO), Länsstyrelsen, Miljö- och hälsa samt Arbetsmiljöinspektionen – i ärenden som rör enskilda individer eller specifika verksamhetsområden.

Handläggningen ska ske i enlighet med gällande lagstiftning, såsom Socialtjänstlagen (SoL), Arbetsmiljölagen (AML) och andra relevanta regelverk.

Syftet med rutinen är att tydliggöra handlägningsprocessen och säkerställa en enhetlig hantering av begäran om upplysningar och yttranden. Processkarta för rutinen finns publicerad på kommunens processplattform: [Hantera begäran/upplysning från tillsynsmyndighet | Motala kommuns processer](#)

## Rutin

Mottagare	<b>Begäran om upplysning/yttrande inkommer</b> Samtliga handlingar som inkommer kopplat till ärendet lämnas fysiskt eller skickas vidare till registrator via e-post: <a href="mailto:sn-ciceron@motala.se">sn-ciceron@motala.se</a> för diarieföring i Ciceron.
Registrator	<b>Ta emot och diarieför ärendet i Ciceron</b> Informera socialdirektör för kännedom vid ärenden av särskilt intresse samt enligt överenskommelse under ärendets gång. Ställningstagande behöver även göras om Socialnämnden ska informeras.  Observera eventuellt behov av att ärendet sekretessmarkeras i Ciceron. I dessa fall ges behörighet till: <ul style="list-style-type: none"><li>- Socialdirektör (vid behov)</li><li>- Verksamhetschef inom aktuellt verksamhetsområde</li><li>- Tilldelad ansvarig (om aktuellt)</li></ul> Eventuell fysisk handling förvaras enligt dokumenthanteringsplan.
Registrator	<b>Tilldela ansvarig verksamhetschef</b> Skicka information via Outlook till verksamhetschef att ärendet är tilldelat i Ciceron.
Verksamhetschef	<b>Eventuell vidaredelegering av ärendet</b> Ärendet kan vidaredelegeras till annan lämplig ansvarig för hantering av ärendet.  Ta risk för jäv i beaktning och omfördela ärendet vid behov.
Verksamhetschef/ Tilldelad ansvarig	<b>Hantera begäran</b> Samla in fakta, information och dokumentera löpande i Ciceron. Ta vid behov hjälp av sakkunniga inom förvaltningen utifrån aktuell begäran.  I enskilda individärenden noteras kort i journal (Viva) att begäran inkommit och hanteras enligt Socialförvaltningens rutin för hantering av begäran om upplysning/yttrande från tillsynsmyndighet.
Verksamhetschef/ Tilldelad ansvarig	<b>Begära anstånd</b> Kontakta tillsynsmyndighetens utsedda utredare och begär anstånd om ärendet inte hinner hanteras inom given tidsfrist. Saklig grund krävs i de fall ärendet inte hanteras i tid. Ange skäl för varför anstånd

behövs. Kontakter och skriftliga handlingar diarieförs i Ciceron.

Ta vid behov hjälp av registrator för expediering av utgående handling.

Verksamhetschef/ Tilldelad ansvarig	<b>Upprätta svar och förslag till beslut</b> Använd mall <i>Svar på begäran</i> i Ciceron.  <i>Mallen syftar till förslag på rubriksättning och stöd för svar på inkommen begäran. Anpassa rubriksättning och innehåll enligt den specifika begäran. Se till att radera hjälptexten innan dokumentet expedieras.</i>
Verksamhetschef	<b>Granska svar och besluta</b> Granska svar på upplysning/begäran och förslag till beslut. Vid godkännande, använd mall för delegationsbeslut samt underteckna och upprätta beslut i Ciceron.
Verksamhetschef	<b>Svar på begäran klar för expediering</b> Meddela registrator. Sekretessmarkera utgående handling vid behov innan expediering.  <i>Vid eventuellt utlämnande av offentlig handling från en tillsynsmyndighet sekretessmarkeras inte dessa av tillsynsmyndigheten.</i>
Registrator	<b>Expediera</b> Svar på upplysning/yttrande skickas i original. Arbetsmaterial i Ciceron ändras till upprättad handling.
Mottagare	<b>Svar från tillsynsmyndighet inkommer</b> Lämnas fysiskt eller skickas vidare till registrator via e-post: <a href="mailto:sn-ciceron@motala.se">sn-ciceron@motala.se</a> för diarieföring i Ciceron.
Registrator	<b>Ta emot och diarieför svar</b> I Ciceron.
Registrator	<b>Informera ansvarig verksamhetschef</b> Informationen skickas via Outlook.
Verksamhetschef	<b>Ställningstagande vidare hantering</b> Ta ställning till vad som framkommer i svar från tillsynsmyndigheten och bedöm behov av vidare

hantering av det enskilda individärendet och/eller inom aktuellt verksamhetsområde.

Vid föreläggande, planera för och vidta åtgärd inom angiven tidsfrist. Ärendet kan vidaredelegeras till annan lämplig ansvarig för hantering av ärendet. Ta risk för jäv i beaktning och omfördela ärendet vid behov.

Återkoppla vidtagna åtgärder till registrator för diarieföring i Ciceron.

Verksamhetschef/  
Tilldelad ansvarig

### **Avslut av ärende**

Säkerställ att samtliga handlingar och åtgärder är diarieförda i Ciceron eller skickade till registrator för diarieföring.

I enskilda individärenden noteras kort i journal (Viva) att ärendet, med anledning av begäran om upplysning/yttrande från tillsynsmyndighet, avslutats.

Registrator

Säkerställ att samtliga mottagna handlingar är diarieförda i Ciceron. Avsluta och arkivera ärendet enligt dokumenthanteringsplanen.