

Socialförvaltningarnas rutin för hantering av inkomna orosanmälningar via e-tjänsten (MOA)

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Socialförvaltningarnas rutin för hantering av inkomna orosanmälningar via e-tjänsten (MOA)

Beslutad av:
Avdelningschefsnätverket
Barn och unga

Gäller för:
Socialförvaltningarna
Centrum, Hisingen,
Nordost och Sydväst

Diarienummer:

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2026-04-30

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
Tills vidare

Senast reviderad:

Dokumentansvarig:
Processledare enheten för
kvalitet

Bilagor:

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin	4
Vem omfattas av rutinen	4
Bakgrund	4
Koppling till andra styrande dokument	4
Stödjande dokument	5
Rutin	6
Övergripande principer	6
Bevakning	6
Checklista arbetsgång för socialjouren	6
Checklista arbetsgång för mottagningsenhet	7
Undantag och särskilda situationer	8
Ej tillåtet att göra fritextsökning i MOA	8

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet med rutinen är att tydliggöra och beskriva tillvägagångssättet vid mottagande och vidare hantering av orosanmälningar som inkommer till socialtjänsten via ett formulär på Göteborgs Stads hemsida ([Misstanke om barn som far illa - Göteborgs Stad](#)) och e-tjänsten för mottagna orosanmälningar (MOA). Rutinen ska därigenom bidra till en rättssäker handläggning och ökad likvärdighet över staden.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för socialsekreterare inom socialförvaltningarna Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst som arbetar med att ta emot orosanmälningar avseende barn under 18 år.

Samtliga socialsekreterare ska ha kännedom om rutinen, men den ska i huvudsak tillämpas av socialsekreterare som arbetar på socialjouren samt på respektive socialförvaltnings mottagningsenhet.

Bakgrund

Under 2024 fattade avdelningschefsnätverket beslut om att införa en digital e-tjänst för orosanmälningar avseende barn och unga på Göteborgs Stads hemsida. Beslutet baserades på en genomförd förstudie under samma år.

Syftet med införandet är att höja kvaliteten i inkomna anmälningar, öka tillgängligheten och användarvänligheten i anmälningsprocessen samt bidra till att fler barn i behov av stöd och skydd uppmärksammas. Behovet identifierades eftersom verksamheter, samverkansparter och privatpersoner efterfrågade tydligare riktlinjer och en mer ändamålsenlig anmälningsprocess.

Mot denna bakgrund uppstod ett behov av en stadsgemensam rutin för hanteringen av dessa inkomna orosanmälningar.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
Aktualisera en ansökan, anmälan eller information på annat sätt samt förhandsbedömning	Rutinen beskriver den grundläggande initiala handläggningen.
Anvisning för aktualiseringsorsaker i Treserva avseende barn under 18 år	Orsaken till aktualiseringen ska ges en kod enligt anvisningen.

Socialförvaltningarnas rutin för hantering av skyddade personuppgifter	Rutinen ska läsas parallellt i de fall barnet och/eller dess familj har någon form av skyddade personuppgifter.
Överenskommelse mellan socialjouren och de fyra socialförvaltningarna	Överenskommelsen tydliggör ansvarsfördelningen under den tid då socialjouren tar över ansvaret under ordinarie arbetstid.

Stödande dokument

[Digital orosanmälan som inkommer via e-tjänst MOA samt handläggning i Treseva - guide i datorhjälpen.](#)

Rutin

Övergripande principer

All ärendehandläggning ska ske i verksamhetssystemet Treserva och inte i systemet MOA. En orosanmälan som inkommer ska därför fördelas till Treserva utan dröjsmål. En omedelbar skyddsbedömning ska dokumenteras i personakt och får därför inte skrivas i MOA. Orosanmälningar som tillhör en annan kommun ska vidarebefordras snarast.

Bevakning

Ingen notifiering sker i MOA när en ny orosanmälan har inkommit. MOA behöver därför kontrolleras kontinuerligt dygnet runt. En genväg till MOA finns på Digitala Navet under verktyg och länkar.

MOA bevakas av ordinarie mottagningsenhet under socialkontorets öppettider, det vill säga måndag – fredag kl: 08.00-16.30, undantag tisdagar till 18.30. Övrig tid bevakar socialjouren MOA. I överlämningen från ordinarie mottagningsenhet till socialjouren på vardagar ska endast akuta orosanmälningar som behöver hanteras och som inkommit efter kl. 16.00 alternativt kl 18.00 på tisdagar ligga kvar i MOA. Säkerställ överlämning av akuta orosanmälningar genom kontakt.

När socialjouren bevakar MOA görs en initial bedömning av orosanmälan. Om den är akut ska den hanteras omgående. Om den inte är akut, och den ordinarie mottagningsenheten hinner göra den omedelbara skyddsbedömningen inom föreskriven tid¹, lämnas den kvar i MOA för hantering nästföljande morgon.

Checklista arbetsgång för socialjouren

- Kontrollera kontinuerligt inkomna orosanmälningar i MOA genom att gå till fliken *Alla ärenden*.

Om den ska handläggas av annan kommun

- överlämna den till rätt kommun. Anmälan går att skriva ut direkt från MOA. [Se guide gällande MOA på datorhjälpen.](#)

Om den ska hanteras (dvs den är akut eller om den omedelbara skyddsbedömningen inte hinner göras av ordinarie mottagningsenhet inom föreskriven tid)

- skicka den till Treserva för vidare handläggning. [Se guide gällande MOA på datorhjälpen.](#)

¹ När en anmälan inkommer till socialnämnden ska nämnden genast göra en bedömning av om barnet eller den unge är i behov av omedelbart skydd. Skyddsbedömningen ska göras samma dag som anmälan kommer in, eller senast nästa dag om anmälan kom in sent på dagen. (s. 102, *Utreda barn och unga – Handbok för socialtjänsten*, 2023)

- registrera/aktualisera den i Treserva genom att följa rutinen [Aktualisera en ansökan, anmälan eller information på annat sätt samt förhandsbedömning](#)

Om den inte ska hanteras (dvs den är inte akut och den omedelbara skyddsbedömningen hinner göras av ordinarie mottagningsenhet inom föreskriven tid)

- skriv följande under referens: ”Socialjouren läst, ej akut. Hanteras av ord.mottag. / Förnamn Efternamn”

Checklista arbetsgång för mottagningsenhet

- Kontrollera kontinuerligt inkomna orosanmälningar i MOA genom att gå till fliken *Alla ärenden*.

Om den ska handläggas av annan kommun

- överlämna den till rätt kommun. Anmälan går att skriva ut direkt från MOA. [Se guide gällande MOA på datorhjälpen.](#)

Om den ska handläggas av annan socialförvaltning

- skriv om tillhörighet, ditt för- och efternamn samt vilken förvaltning du arbetar i under referens innan den fördelas.
- fördela den till rätt socialförvaltning i MOA. [Se guide gällande MOA på datorhjälpen.](#)

Om den ska handläggas av din socialförvaltning och det inte finns ett pågående ärende

- skicka den till Treserva för vidare handläggning. [Se guide gällande MOA på datorhjälpen.](#)
- registrera/aktualisera den i Treserva genom att följa rutinen [Aktualisera en ansökan, anmälan eller information på annat sätt samt förhandsbedömning](#)

Om den ska handläggas av din socialförvaltning och det finns ett pågående ärende

- skicka den till Treserva, där ansvarig socialsekreterare hämtar orosanmälan och aktualiserar den. [Se guide gällande MOA på datorhjälpen.](#)
- uppmärksamma ansvarig socialsekreterare på att det finns en ny aktualisering i ärendet och överlämna samtidigt information om vad orosanmälan handlar om. *Följ lokal rutin i respektive förvaltning.*

Om den är inkommen kl 16.00-16.30 och ska handläggas av socialjouren (endast akuta orosanmälningar)

- lämna kvar den i MOA och skriv följande under referens: ”Hanteras av socialjouren/ Förnamn Efternamn, SF XX”.
- ta kontakt med socialjouren för att säkerställa att den omhändertas.

Undantag och särskilda situationer

Ej tillåtet att göra fritextsökning i MOA

Tänk på att det inte är tillåtet att göra en fritextsökning i MOA. Enligt 15 § förordning (2001:637) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten, får en kommunal myndighet vid handläggning av ärenden endast använda uppgifter om namn eller uppgifter om person-, samordnings- eller ärendenummer som sökbegrepp vid sökning efter uppgifter eller i samband med sammanställningar.

Kontroller av detta kommer att genomföras regelbundet i systemet.