



Göteborgs
Stad

Socialförvaltningarnas rutin för att fastställa identitet vid ärendehandläggning.

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 att fastställa identitet vid ärendehandläggning.

Beslutad av: Avdelningschefsnätverket Barn och unga, Avdelningschefsnätverket Vuxen och Försörjningsstöd	Gäller för: Socialförvaltningarna Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst	Diarienummer: -	Datum och paragraf för beslutet: 2025-10-16
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: 2025-10-08	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	5
Rutin	6
När och varför kontroll av identitet görs	6
Genomförande av identitetskontroll	6
Dokumentation	6

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet med denna rutin är att Socialförvaltningarna säkerställer att det är rätt person som aktualiseras och handläggs av socialtjänsten.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för myndighetsutövande verksamheter i samtliga socialförvaltningar - Nordost, Centrum, Sydväst och Hisingen. Den omfattar handläggning inom Barn och unga, Vuxen samt Försörjningsstöd.

Bakgrund

Socialtjänsten har ansvar att handlägga ärenden på ett strukturerat, rättssäkert och behovsanpassat sätt. För att uppfylla dessa krav kan det vara nödvändigt att fastställa vem som är sökande, särskilt när uppgifter rör personliga förhållanden eller ligger till grund för beslut.

Socialtjänsten omfattas av sekretess enligt 26 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen (OSL), vilket innebär att vi inte får röja uppgifter om enskildas personliga förhållanden till obehöriga. Att kunna identifiera den vi samtalar med är därför en viktig del i att värna om den enskildes integritet.

Kontroll av identitet sker i första hand vid personliga möten, men kan också vara nödvändigt vid andra former av kontakt – exempelvis vid telefonsamtal – för att säkerställa att vi har kontakt med rätt person.

Det handlar alltså både om att skydda den enskildes integritet enligt sekretesslagstiftningen och om att säkerställa korrekta och rättssäkra beslut utifrån identifierade behov.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
Socialförvaltningarnas rutin för hantering av skyddade personuppgifter	
Socialförvaltningarnas rutin för tillhörighet och överflyttning av ärenden inom individ och familjeomsorg	

Rutin

När och varför kontroll av identitet görs

Socialtjänsten har en skyldighet att handlägga ärenden skyndsamt, rättssäkert och utreda i den omfattning som ärendets karaktär kräver. Det gäller både ansökningar om ekonomiskt bistånd eller insats och utredningar som inleds efter anmälan. För att uppfylla detta ansvar behöver handläggaren säkerställa att det är rätt person som kontaktar eller kontaktas av socialtjänsten och som handläggs av socialtjänsten.

Kontroll av identitet ska genomföras:

- Alltid vid första kontakt med en klient (personligt besök eller telefonsamtal)
- Vid misstanke om felaktig identitet

Genomförande av identitetskontroll

Enligt 21 § FL kan en myndighet begära att en handling bekräftas av avsändaren om det anses behövt.

Vid personligt möte, telefonkontakt eller annan indirekt kontakt, ska handläggaren vidta rimliga åtgärder för att säkerställa identiteten, t.ex. genom uppvisande av ID-handling, kontrollfrågor eller hänvisning till e-tjänst. Vad som anses som rimliga åtgärder får bedömas i den enskilda situationen. Observera att inga personliga uppgifter får utlämnas om du inte säkerställt rätt identitet.

Mot bakgrund av de uppgifter som redan finns tillgängliga i ärendet kan en kontakt per telefon eller e-post ofta ge tillräcklig eller rent av mer tillförlitlig information i identitetsfrågan. (Från förarbetena/kommentaren till 21 § FL)

Det är viktigt att komma ihåg att möjligheten att identifiera sig inte får vara ett absolut krav för att ansökan eller anmälan ska handläggas. Socialtjänsten har enligt socialtjänstlagen en skyldighet att pröva ärenden även när personen inte kan styrka sin identitet med ID-handling, särskilt vid akuta situationer.

För att bedöma identitet i de fall ID-handling saknas kan följande övervägas:

- Ställ kontrollfrågor som kan stärka trovärdigheten i personens uppgifter, t.ex. personnummer, adress, telefonnummer, tidigare kontakter, namn på anhöriga eller skola.
- Om personen har andra myndighetskontakter (exempelvis är aktuell på andra enheter inom förvaltningen) kan sådan intyga att personen är den hen utger sig för att vara.
- Be medföljande person styrka identiteten.

Dokumentation

Vid identifiering ska det dokumenteras hur identiteten har styrkts.