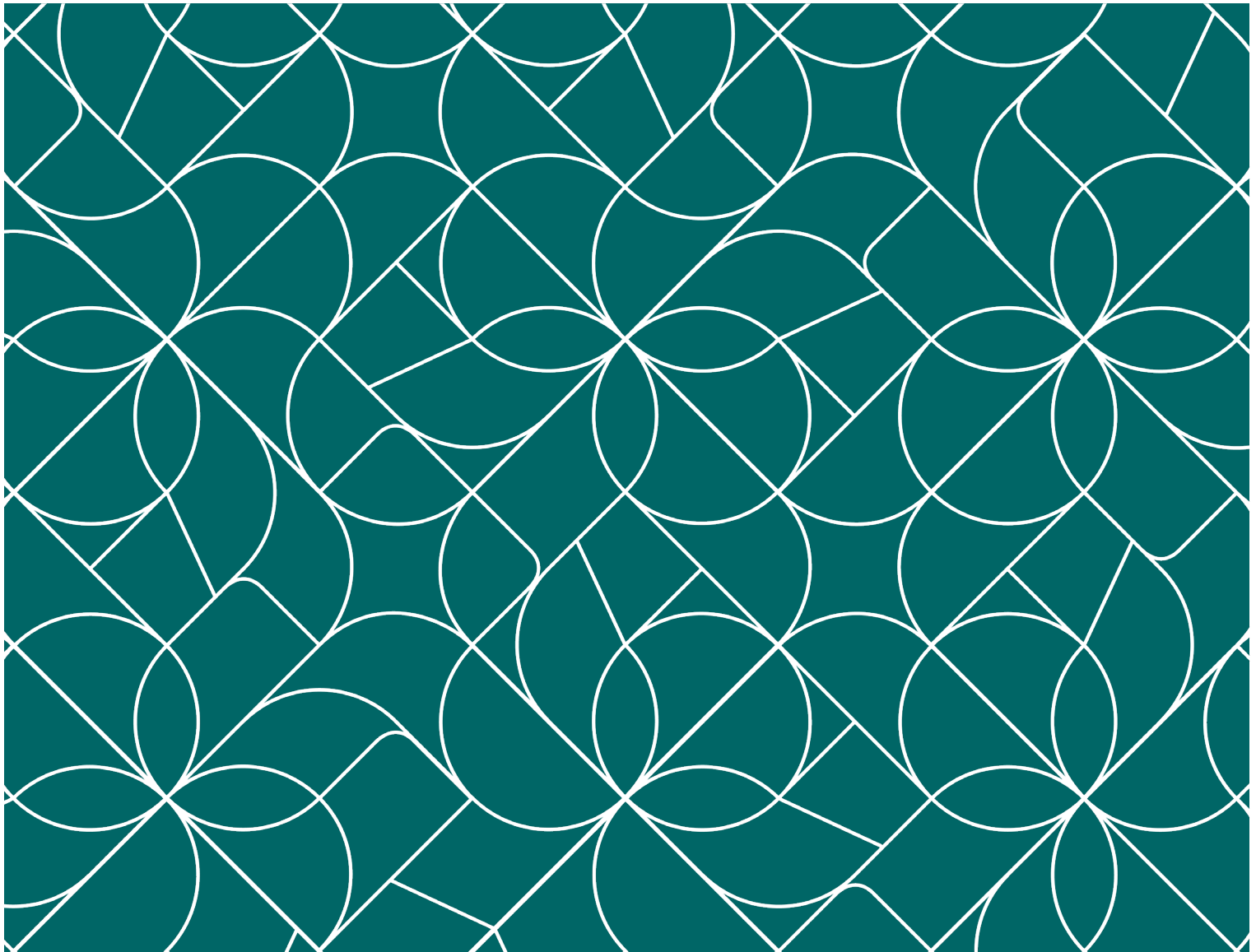


Stärka och påskynda förenklingsarbetet

Delredovisning av regeringsuppdrag
S2025/00257



Citera gärna ur IVO:s publikationer, men ange alltid källa. Kom ihåg att bilder, fotografier och illustrationer är skyddade av upphovsrätten, och du måste ha upphovsmannens tillstånd för att använda dem.

Rapporten finns publicerad på www.ivo.se

Artikelnr • IVO 2026-15

Utgiven • Mars 2026, www.ivo.se

Sammanfattning

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) delredovisar härmed arbetet med att stärka och påskynda förenklingsarbetet i enlighet med regeringens uppdrag (S2025/00257). Delredovisningen beskriver genomförda, pågående och planerade åtgärder inom tillståndsprövningen och angränsande processer där företag berörs. Åtgärderna rör i huvudsak sex områden:

- Nya blanketter för ansökan om tillstånd för förenkling och förbättrad service.
- E-tjänster och digitalisering för effektivare processer och förbättrad service.
- Interna stöddokument och intern uppföljning för effektivare processer.
- Extern information och kommunikation för förbättrad service.
- Regelförenklingar för förenkling och minskad administrativ börda.
- Arbete inom annat regeringsuppdrag för förbättrad service och bemötande.

En grundläggande utgångspunkt i arbetet har varit att förbättra själva ingången till tillståndsprövsprocessen. Genom reviderade och mer ändamålsenliga ansökningsblanketter får aktörerna bättre stöd i att lämna korrekta och fullständiga uppgifter redan vid ansökningstillfället. Det minskar behovet av kompletteringar samt bidrar till kortare handläggningstider och bättre service utan att åsidosätta IVO:s arbete med att motverka oseriösa och kriminella aktörer inom vården och omsorgen.

Digitalisering utgör ett centralt inslag i myndighetens förenklingsarbete. IVO bedömer att utvecklingen av e-tjänster och digitalisering av processerna i övrigt kommer minska den administrativa bördan för aktörer, förbättra servicen och skapa förutsättningar för kortare handläggningstider.

Parallellt med arbetet riktat mot externa aktörer har IVO även stärkt de interna förutsättningarna. Genom uppdaterade interna stöddokument, mål för handläggningstider samt en förbättrad intern uppföljning skapas förutsättningar för ökad effektivitet och kortare handläggningstider.

För att förenklingsåtgärderna ska få full effekt krävs även tydlig och tillgänglig extern information. Genom mer samordnad och tydligare kommunikation, bland annat via upplysningstjänsten och IVO:s webbplats, underlättas aktörernas förståelse för gällande krav och processer. Detta minskar risken för felaktiga eller ofullständiga ansökningar, reducerar behovet av upprepade kontakter och bidrar till förbättrad service.

Utöver processutveckling och informationsinsatser arbetar IVO löpande med att identifiera behov av regelförenklingar. Åtgärder som IVO genomför inom regeringsuppdragen som avser handläggningstider, bemötande och service (N2020/01493, N2022/01751) bedöms också kunna bidra till förbättrade service och kortare handläggningstider.

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	5
Nya blanketter för ansökan om tillstånd för förenkling och förbättrad service	5
E-tjänster och digitalisering för effektivare processer och förbättrad service	6
Interna stöddokument och intern uppföljning för effektivare processer	7
Extern information och kommunikation för förbättrad service.....	8
Regelförenklingar för förenkling och minskad administrativ börda	9
Arbete inom annat regeringsuppdrag för förbättrad service och bemötande	9
Referenser	11

Inledning

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) delredovisar härmed uppdraget att stärka och påskynda IVO:s förenklingsarbete (S2025/00257) i enlighet med uppdraget i regleringsbrevet för 2025. Uppdraget ska slutredovisas senast den 16 mars 2027.

Uppdraget innebär att IVO ska stärka och påskynda förenklingsarbetet, inklusive arbetet med regelförenklingar och processer för att minska företagens regelbörda och administrativa kostnader samt förbättra bemötande och service gentemot företagen, till exempel vid ansökan om tillstånd för att bedriva verksamhet. Förenklingsarbetet ska vara en integrerad del av IVO:s arbete och verksamhetsplanering utan att åsidosätta arbetet mot oseriösa och kriminella aktörer.

Uppdraget innebär också att IVO ska redovisa vilka förenklingsåtgärder för företag som har vidtagits och planeras, hinder och möjligheter som finns i myndighetens förenklingsarbete samt vilka effekter som vidtagna och planerade förenklingsåtgärder bedöms ha för företag. Slutredovisningen ska även innehålla IVO:s förslag på fortsatta insatser inom förenklingsarbetet.

Denna delredovisning beskriver i huvudsak vilka åtgärder som planeras och vilka åtgärder som har vidtagits hittills. Åtgärderna rör i huvudsak sex områden som innebär förenkling, bättre service och effektivitet samt minskad administrativ börda för företagen. De sex områdena är:

- Nya blanketter för ansökan om tillstånd för förenkling och förbättrad service.
- E-tjänster och digitalisering för effektivare processer och förbättrad service.
- Interna stöddokument och intern uppföljning för effektivare processer.
- Extern information och kommunikation för förbättrad service.
- Regelförenklingar för förenkling och minskad administrativ börda.
- Arbete inom regeringsuppdraget N2020/01493 och N2022/01751 för förbättrad service och bemötande.

Nedan redovisas vilka åtgärder som vidtagits inom ramen för respektive område.

Nya blanketter för ansökan om tillstånd för förenkling och förbättrad service

IVO har vidtagit flera åtgärder för att förenkla ansökningsprocessen och förbättra servicen gentemot privata aktörer. En central del i detta arbete har varit att revidera samtliga blanketter för ansökan om nytt respektive ändrat tillstånd för enskild socialtjänstverksamhet. IVO tar årligen emot cirka 400 ansökningar om nytt tillstånd och över 1 400 ansökningar om ändrat tillstånd inom totalt nitton tillståndspliktiga verksamhetstyper enligt socialtjänstlagen (2025:400), SoL, och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387), LSS, samt vissa tillstånd inom hälso- och sjukvården.

Utvecklingsarbetet har inneburit att samtliga ansökningsblanketter har förbättrats vilket IVO bedömer förenklar ansökningsförfarandet, förbättrar servicen samt minskar den administrativa bördan för företagen. De tidigare blanketternas utformning medförde ofta behov av kompletteringar vilket ökade den administrativa belastningen för de sökande. De nya blanketterna syftar till att säkerställa att korrekta och fullständiga uppgifter lämnas redan vid ansökningstillfället så att kompletteringsbehovet minskar vilket ger förutsättningar för en mer effektiv handläggning.

Som en del av förenklingsarbetet har separata blanketter för ansökan respektive anmälan om ändring av tillstånd tagits fram för samtliga tillstånd. IVO bedömer att detta tydliggör processen och ger aktörerna bättre vägledning om vilken typ av ärende som ska påbörjas samt vilken information de ska lämna in till IVO. För vissa verksamhetstyper, exempelvis hem för vård eller boende (HVB), har särskilt anpassade blanketter tagits fram med frågor som är utformade utifrån verksamhetens specifika inriktning. Vidareutvecklingen av blanketterna har även inneburit en förenkling av vissa frågor genom flervalsoalternativ. Informationen, dispositionen och frågornas utformning har utvecklats ytterligare utifrån ett klarspråksperspektiv. Effekterna av de nya blanketterna kommer att följas upp när ett tillräckligt antal ärenden har inkommit och avslutats.

Samtidigt kan, i vissa fall, fler underlag behöva lämnas in för att motverka oseriösa och kriminella aktörer inom vård och omsorg. Exempelvis ska sökande inom verksamhetsformerna HVB, stödboende och skyddat boende numera lämna in handlingar som styrker tillgång till verksamhetens lokaler. Syftet är att motverka användning av andrahandskontrakt och bulvanupplägg. IVO har gjort en noggrann avvägning mellan behovet av förenkling för aktörer i ansökningsprocessen och behovet av att stärka arbetet mot oseriösa och kriminella aktörer inom vård och omsorg.

E-tjänster och digitalisering för effektivare processer och förbättrad service

Under 2025 påbörjade IVO utvecklingen av en e-tjänst för ansökan om tillstånd. E-tjänsten planeras att lanseras hösten 2026 för ansökningar om tillstånd för privat tandvård i ett första steg. E-tjänsten och en mer digital ansökningsprocess gör det enklare att lämna korrekt och fullständig information redan vid ansökningstillfället, vilket minskar behovet av kompletteringar. Tvingande fält och tydlig vägledning i e-tjänsten innebär att ofullständiga ansökningar inte kan skickas in och att aktörerna får bättre stöd i att förstå vilken information de ska lämna in. E-tjänsten kommer därmed att bidra till förbättrad service, minskad administrativ börda och en effektivare tillståndsprövning.

Inom ramen för digitaliseringsarbetet påbörjade IVO under 2024 utvecklingen av ett analysverktyg kallat Aktörsgranskaren. Verktyget är ett stöd i arbetet med att identifiera oseriösa och kriminella aktörer. Genom att samköra uppgifter från andra myndigheter med egna data kan Aktörsgranskaren genomföra mer effektiva och

träffsäkra riskanalyser, i enlighet med gällande författningskrav. Verktuget började användas i december 2025 och kommer utvecklas vidare under 2026. IVO bedömer att verktuget i förlängningen kan bidra till en effektivare tillståndsprövning genom den riskbaserade differentiering som verktuget ger förutsättningar för.

IVO har även vidareutvecklat arbetssätt för digitala intervjuer och digitala verksamhetsbesök inom tillståndsprövningen och tillsynen. Dessa arbetssätt bidrar till en enklare process för både aktörer och utredare samt kortare handläggningstider. Inom tillståndsprövningen kan till exempel digitala intervjuer användas som komplement till skriftliga kompletteringar vilket kan korta handläggningstiden. IVO kommer på prov att öka användningen av digitala intervjuer under 2026.

Under 2024 och 2025 har en ny e-tjänsteplattform ”Mina sidor” utvecklats som gör det möjligt för aktörer att ta del av uppgifter om sina anmälningsskyldiga verksamheter och hålla informationen uppdaterad i IVO:s register. Under 2025 integrerades den nya e-tjänsten med vårdgivarregistret, vilket innebär att verksamheter nu kan uppdatera sina uppgifter digitalt i stället för att fylla i blanketter och skicka in för manuell registrering. E-tjänsten minskar det administrativa arbetet för både verksamheter och IVO, höjer servicenivån, effektiviserar processen och bidrar till ökad kvalitet i registret. För närvarande är tre av IVO:s elva register kopplade till e-tjänsten.

IVO arbetar vidare med att tillgängliggöra viss statistik via IVO:s webbplats genom PxWeb under 2026. Genom denna lösning kommer externa intressenter att kunna ta del av och ladda ned statistiska sammanställningar från IVO i ett dynamiskt gränssnitt. Det kan till exempel handla om ärendevolym, handläggningstider eller antal verksamheter med tillstånd. IVO bedömer att utvecklingen förbättrar servicen genom att öka och förenkla tillgången till efterfrågad information.

Interna stöddokument och intern uppföljning för effektivare processer

IVO har i regleringsbrevet för 2026 fått i uppdrag att ta fram en plan för hantering av myndighetens handläggningstider och ärendebalanser. Samtliga ärendeslag ska påbörja arbetet med att fastställa målnivåer för sina handläggningstider. Parallellt inleder IVO ett övergripande arbete för att säkerställa att handläggningstider mäts och följs upp på ett enhetligt sätt inom hela myndigheten. En tydlig styrning och en gemensam målbild är en viktig förutsättning för att kunna följa upp och korta handläggningstiderna.

IVO kommer även att arbeta med att stärka och vidareutveckla IVO:s styrande och stödjande dokument. Arbetet ska säkerställa att dokumenten är ändamålsenliga i syfte att bidra till att handläggningen bli mer effektiv, enhetlig och förutsägbar.

Inom den författningsreglerade frekvenstillsynen har IVO förenklat delar av processen för företag. Genom att ta fram stödjande dokument för handläggningen

av vissa typer av ärenden har processen blivit mer enhetlig och förutsägbar för aktören. IVO kommunicerar nu endast det mest väsentliga till mottagaren under handläggningen för att minska den administrativa bördan för aktören. Inspektionsprotokoll upprättas numera på plats vid inspektionstillfället vilket spar tid. IVO har även tagit fram vissa standardiserade texter i beslutsmallar för en mer enhetlig och tydlig struktur.

Extern information och kommunikation för förbättrad service

I IVO:s uppdrag ingår att informera, vägleda och ge råd till både privatpersoner och yrkesverksamma samt besvara frågor om tillståndsprövning. En del av arbetet utförs av IVO:s upplysningstjänst som besvarar frågor och tar emot synpunkter inom hälso- och sjukvård, tandvård och socialtjänst samt frågor om tillstånd inom dessa områden. Under 2022 centraliserades funktionen för att öka enhetligheten i informationen, förbättra tillgängligheten och stärka servicen för externa aktörer.

De frågor som kommer till upplysningstjänsten som rör ansökan om tillstånd handlar exempelvis om vilka verksamheter som är tillståndspliktiga, hur ansökningsprocessen går till, hur ändringar av tillstånd ska hanteras samt information om gällande lagar och föreskrifter. Under 2025 har medarbetarna inom upplysningstjänsten utbildats i samtliga IVO:s e-tjänster för att kunna ge tydliga svar och god service till frågeställare. Standardiserade svar har också tagits fram för att säkerställa en mer effektiv och enhetlig vägledning. Detta har bidragit till minskade kötider för telefonsamtal på samtliga linjer.

Under 2025 har IVO:s upplysningstjänst även tagit fram och publicerat särskilt informationsmaterial riktat till verksamheter som utför estetisk kirurgi och estetiska injektionsbehandlingar. Materialet innehåller vägledning om anmälningsförfarandet och årsavgifter samt konkreta exempel som tydliggör kostnader och faktureringsperioder. Syftet är att underlätta för verksamheterna att göra rätt från början och minska behovet av upprepade kontakter med IVO.

En särskild kommunikationsinsats har genomförts i samband med införandet av tillståndsplikten för den privata tandvården. Insatsen omfattade bland annat framtagande av information som publicerats på IVO:s webbplats, annonsering i utvald media och informationssatsning via upplysningstjänsten för att göra relevant information tillgänglig för aktörer.

I samband med revideringen av blanketterna för ansökan om tillstånd gjorde IVO en översyn av webbplatsen, med fokus på de delar som rör tillståndsprövningen. Informationen har uppdaterats och strukturerats om för att bättre stämma överens med de nya blanketterna och för att tydliggöra de olika stegen i tillståndsprövningsprocessen. För att göra det enklare för aktörer att hitta rätt information har IVO lagt till hänvisningar till relevanta blanketter samt till andra processer inom IVO som berör tillståndspliktiga verksamheter.

IVO:s webbplats är en av de främsta ingångarna för aktörer som vill ta del av information eller komma i kontakt med IVO. Webbplatsen är en central kanal för att tydligt kommunicera vilka krav som gäller inom IVO:s olika ansvarsområden. Under 2026 planerar IVO att fortsatt utveckla webbplatsen med fokus på tillståndsprövningen. Syftet är att ytterligare förbättra tydligheten och relevansen i informationen för att förenkla och förbättra servicen för externa aktörer.

Regelförenklingar för förenkling och minskad administrativ börda

IVO har inom ramen för tidigare regeringsuppdrag analyserat regelverket för tillståndsprövning inom vård och omsorg¹ och i slutrapporten för uppdraget föreslagit åtgärder i syfte att förenkla processerna för både IVO och sökande aktörer. IVO kommer fortsatt att analysera och vid behov föreslå regelförenklingar.

Arbete inom annat regeringsuppdrag för förbättrad service och bemötande

IVO har tillsammans med åtta andra myndigheter ett regeringsuppdrag om att följa upp handläggningstider, bemötande och service². Uppdraget har beröringspunkter till uppdraget om att stärka och påskynda förenklingsarbetet som nu delredovisas. Uppdraget om att följa upp handläggningstider, bemötande och service pågår under perioden 2023–2029 och syftar till att följa upp IVO:s arbete med handläggningstider, bemötande och service inom tillståndsprövningen samt att vidta lämpliga förbättringsåtgärder vid behov.

Inom ramen för uppdraget genomför IVO bland annat en årlig enkätundersökning riktad till aktörer som har fått beslut i ärenden om nytt eller ändrat tillstånd enligt SoL eller LSS. Enkäten fokuserar på aktörernas upplevelse av IVO:s bemötande och service under handläggningen. Enkäten har utformats i samråd med Tillväxtverket och har skickats ut sedan 2023.

Tidigare enkätsvar visar att det finns behov av mer konkret och tydlig vägledning från IVO om hur IVO tillämpar lagstiftningen, till exempel i frågor som rör krav på lokaler eller föreståndares kompetens i samband med ansökan om tillstånd.

Enkätsvaren påvisar även ett tydligt önskemål om en e-tjänst där aktören kan följa sitt ärende och hantera sin ansökan på ett mer effektivt och transparent sätt. Analysen av 2025 års enkätsvar kommer att utgöra ett viktigt underlag för IVO:s

¹ Regleringsbrev för budgetåret 2020 avseende Inspektionen för vård och omsorg (S2019/05315/RS).

² Regeringsuppdrag (2022). Uppdrag att följa upp mål om handläggningstider samt om bemötande och service hos vissa myndigheter. att följa upp handläggningstider (N2020/01493, N2022/01751).

fortsatta utvecklingsarbete inom ramen för regeringsuppdraget, bland annat i arbetet med att förbättra service och bemötande gentemot sökande aktörer.

Referenser

IVO (2021). Analys av regelverket för tillståndsprövning (IVO 2021-4).

Regeringen (2022). Uppdrag att följa upp mål om handläggningstider samt om bemötande och service hos vissa myndigheter. att följa upp handläggningstider (N2020/01493, N2022/01751).

Regeringen (2019). Regleringsbrev för budgetåret 2020 avseende Inspektionen för vård och omsorg (S2019/05315/RS).