



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2024-06-07

Diarienummer 2023-23407

Handläggare: Angelica Winter

Telefon: 031-368 38 33

E-post: angelica.winter@miljo.goteborg.se

Information om status i kommunfullmäktiges uppdrag till miljö- och klimatnämnden om att effektivisera tillståndshandläggningen inom alkohol- och tobaksområdet

Förslag till beslut

Miljö- och klimatnämnden antecknar mottagandet av informationen till protokollet

Sammanfattning

Kommunfullmäktige gav vid sitt sammanträde den 8 december 2022 § 29¹ miljö- och klimatnämnden i uppdrag att effektivisera handläggningstiden inom alkohol- och tobaksområdet samt att implementera en e-tjänst som möjliggör detta.

Förvaltningen bedriver ett aktivt utvecklingsarbete för att effektivisera tillståndsprövningsprocessen, vilket innefattar att utveckla och implementera nya e-tjänster. En e-tjänst för ansökan om nytt serveringstillstånd implementerades i april 2024 och tre ändringstjänster kopplade till alkoholtillstånd har planerat lanseringsdatum i juni 2024.

De nya e-tjänsterna förväntas bidra till att göra ansökningsprocessen enklare för verksamhetsutövarna samt bidra till färre kompletteringar. Detta kommer i sin tur skapa förutsättningar för kortare handläggningstider och minskade kostnader. Under den korta tid som den nya e-tjänsten varit i drift kan förvaltningen konstatera att det kommer in mer kompletta ansökningar och att ärenderegistreringen har effektiviserats.

Förvaltningen planerar en slutlig återrapportering till nämnden när uppdragen bedöms vara genomförda i sin helhet och fler effekter kunnat mätas. Vid behov ges nämnden ytterligare statusuppdatering innan den slutliga återrapporteringen.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Förvaltningens pågående utvecklingsarbete, den nu implementerade och kommande e-tjänster förväntas bidra till effektivisering av tillståndshandläggningen och leda till kortare handläggningstider. Genom en effektiv handläggningsprocess förväntas kostnader minska för både för den sökande av ett tillstånd och för nämnden.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

¹ Ärende rubricerat ” Göteborgs Stads taxa för handel med elektroniska cigaretter och påfyllningsbehållare, folköl, tobaksfria nikotinprodukter och tobaksvaror”, stadsledningskontorets diarienummer 0990/22

Bedömning ur social dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter specifikt på frågan om effektivisering av handläggningstider och införandet av e-tjänster utifrån denna dimension. Detta förutsätter att det finns tillräcklig tid för utredning enligt gällande lagstiftning.

Ärendet

Kommunfullmäktige gav den 8 december 2022 § 29 miljö- och klimatnämnden i uppdrag att effektivisera handläggningstiden inom alkohol- och tobaksområdet samt att implementera en e-tjänst som möjliggör detta.

Förvaltningen återrapporterade båda uppdragen till miljö- och klimatnämnden den 23 januari 2024 § 9. Nämnden beslutade vid detta sammanträde att återremittera ärendet till förvaltningen med motiveringen att avvakta med att förklara uppdragen fullgjorda tills de är implementerade fullt ut.

I detta tjänsteutlåtande informerar förvaltningen om status i det pågående utvecklingsarbetet.

Beskrivning av ärendet

Kommunfullmäktige beslutade vid sitt sammanträde den 8 december 2022 § 29 att ge miljö- och klimatnämnden följande uppdrag:

- 1. Miljö- och klimatnämnden får i uppdrag att effektivisera handläggningstiden inom Tillståndsenheten genom att bland annat drastiskt minska antalet kompletteringar kopplade till tillståndshandläggningen.*
- 2. Miljö- och klimatnämnden får i uppdrag att implementera en e-tjänst som möjliggör effektivisering av tillståndshandläggningen genom automatisering, i syfte att korta handläggningstiderna, minska kostnaderna samt göra ansökningsprocessen enklare för företagarna. Intraservice ska bistå i arbetet.*

De båda uppdragen har en tydlig koppling till varandra, då välfungerande e-tjänster är en förutsättning för effektivisering av handläggningen. I detta tjänsteutlåtande läggs fokus främst på information om det pågående arbetet med att införa e-tjänster då dessa förväntas ha god effekt på handläggningstiderna.

Handläggningstid för tillståndsprövningen

Den totala handläggningstiden för tillståndsprövningen beror på hur omfattande utredningsarbete som krävs rörande bland annat verksamhetens finansiering samt hur fullständig en ansökan är när den inkommer. Handläggningstiden påverkas också av att förvaltningen behöver inhämta uppgifter från flera remissinstanser, såsom Polisen, Skatteverket och Göteborgs Stads socialnämnder samt internt från förvaltningens hälsoskydds-enhet på miljötillsynsavdelningen. Utöver detta påverkas handläggningstiden av den totala mängden pågående ärenden (ärendebalans) som hanteras inom enheten och den aktuella bemanningssituationen.

Processutveckling

Under våren 2024 har förvaltningen tagit fram en produktionsplan för alkohol- och tobaksområdet där ärendemängd och ärendebalans kan följas. Förvaltningen har också börjat mäta handläggningstiden för stadigvarande serveringstillstånd samt antalet kompletteringar per ansökningsärende. Utvecklingsarbete pågår även utifrån resultatet av den så kallade kundresa som slutfördes i november 2023 och som redovisades för nämnden den 23 januari 2024 § 7. En av de viktigaste insikterna i kundresan var vikten av att öka transparensen gentemot verksamhetsutövarna i ärendehanteringsprocessen. Med anledning av det har en checklista tagits fram som nu skickas ut tillsammans med begäran om komplettering i tillståndsärenden. Genom den kan den sökande följa

framdriften i ärendet och enkelt se vilka ytterligare handlingar som behöver skicks in. Hittills har förvaltningen noterat en positiv respons på detta, framför allt genom dialog med företrädare för branschen i ett så kallat branschråd i staden.

Utveckling av e-tjänster

Miljöförvaltningen har under 2023 och våren 2024 utvecklat e-tjänster för serveringstillstånd i stadens plattformar. De nya e-tjänsterna innebär ny teknik för staden och skapar förutsättningar som kommer att effektivisera verksamheten och förenkla för företagare, dels genom att tydliggöra vilka handlingar som ska vara bifogade vid en ansökan, dels genom att automatisera delar av ärendehanteringsprocessen.

Förvaltningen har, tillsammans med förvaltningen för Intraservice, byggt en stomme för företagstjänster som företagarna ska kunna nå via goteborg.se för miljöförvaltningens räkning och där bland annat kopplingar till Bolagsverket är en del för att underlätta för verksamhetsutövarna. Den tekniska lösning som nu finns utvecklad kommer att underlätta i framtagandet av förvaltningens kommande e-tjänster.

I april 2024 implementerades e-tjänsten för ansökan om nytt serveringstillstånd. Det är för tidigt för en utförlig analys av effekterna men redan nu konstaterar förvaltningen att ansökningarna är mer kompletta och att ärenderegistreringen har effektiviserats.

Under juni 2024 planeras lansering av ytterligare tre e-tjänster inom alkoholområdet, tre ändringstjänster varav en är helt automatisk där ingen manuell handläggning kommer att krävas (ändring av serveringsansvarig).

Återrapportering av uppdragen i nämndens verksamhetsplan

För uppdrag 3.3.12 i nämndens verksamhetsplan, *att effektivisera handläggningstiden inom tillståndsenheten genom att bland annat drastiskt minska antalet kompletteringar kopplade till tillståndshandläggningen*, är slutleveransen enligt planen ett tjänsteutlåtande som presenterar genomförda åtgärder och mätbara effekter.

För uppdrag 3.3.13, *att implementera en e-tjänst som möjliggör effektivisering av tillståndshandläggningen genom automatisering, i syfte att korta handläggningstiderna, minska kostnaderna samt göra ansökningsprocessen enklare för företagarna*, ska slutleveransen enligt planen ske under kvartal 2 2024.

Förvaltningen planerar en samlad slutlig återrapportering till nämnden när båda uppdragen bedöms vara genomförda i sin helhet och fler effekter kunnat mätas. Vid behov ges nämnden ytterligare statusuppdatering innan den slutliga återrapporteringen.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att den effektivisering av tillståndsprocessen som nu pågår, inklusive implementeringen av de nya e-tjänsterna kommer att bidra till att göra ansökningsprocessen enklare för verksamhetsutövarna och därigenom leda till färre kompletteringar vilket förväntas korta handläggningstiderna och minska kostnaderna.

Peter Berntsson

Tillförordnad direktör