

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2024-12-06

Diarienummer 2023-23407

Handläggare

Angelica Winter

Telefon: 031-368 38 33

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

Återrapportering av kommunfullmäktiges uppdrag till miljö- och klimatnämnden om att effektivisera tillståndshandläggningen inom alkohol- och tobaksområdet, SLK 0990/22

Förslag till beslut

1. Miljö- och klimatnämnden godkänner återrapporteringen av kommunfullmäktiges uppdrag 2022-12-08 § 29 till nämnden om att effektivisera handläggningstiden inom tillståndsenheten genom att drastiskt minska antalet kompletteringar kopplade till tillståndshandläggningen, enligt tjänsteutlåtandet.
2. Miljö- och klimatnämnden skickar tjänsteutlåtandet till kommunfullmäktige som avrapportering av kommunfullmäktiges uppdrag 22-12-08 § 29 till nämnden om att effektivisera handläggningstiden inom tillståndsenheten genom att drastiskt minska antalet kompletteringar kopplade till tillståndshandläggningen, och föreslår kommunfullmäktige att förklara uppdraget fullgjort.
3. Miljö- och klimatnämnden godkänner återrapporteringen av kommunfullmäktiges uppdrag 2022-12-08 § 29 till nämnden om 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, enligt tjänsteutlåtandet.
4. Miljö- och klimatnämnden skickar tjänsteutlåtandet till kommunfullmäktige som avrapportering av kommunfullmäktiges uppdrag 2022-12-08 § 29 till nämnden om 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, och föreslår kommunfullmäktige att förklara uppdraget fullgjort.

Sammanfattning

Den 8 december 2022 § 29 beslutade kommunfullmäktige att ge miljö- och klimatnämnden följande två uppdrag:

- *Miljö- och klimatnämnden får i uppdrag att effektivisera handläggningstiden inom tillståndsenheten genom att drastiskt minska antalet kompletteringar kopplade till tillståndshandläggningen.*

- *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 bidrar till effektivisering av ansöknings- och handläggningsprocessen.

Följande arbete och slutsatser kan förvaltningen konstatera:

- En e-tjänst som effektiviserat handläggningen genom att kräva obligatoriska underlag har implementerats. Dock kommer förvaltningen inte kunna säkerställa att samtliga underlag är kompletta eftersom det alltid kommer att krävas en handläggares bedömning. E-tjänsten har möjliggjort ytterligare en effektivisering där tillståndshavare kan göra automatiserade ändringar av exempelvis serveringsansvariga. Fortsatt utveckling av e-tjänster behövs.
- Förvaltningens handläggningstider är idag längre än önskvärt men förväntas minska med mer erfarna medarbetare och pågående förbättringsarbete.
- Det finns många olika metoder för att mäta handläggningstider i kommunerna vilket gör det svårt att jämföra. Genomförd kundresa visar att det för den sökande är viktigare med förutsägbarhet och möjlighet att följa processen samt att beslutet kommer i tid än att handläggningen tar ett visst antal veckor.
- Genomförd kundresa har gett insikt om att förväntningar behöver förtydligas, förenklad information samt transparens i tillståndsprocessen och tillgänglighet behövs. Långsiktig effektivitet kräver fortsatt utvecklingsarbete.
- Effektiviseringsarbetet följs kontinuerligt upp och redovisas regelbundet för nämnden vid förvaltningens ordinarie uppföljning, det vill säga delårs-, halvårs- och årsrapporter samt däremellan om nämnden så önskar.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Förvaltningens pågående utvecklingsarbete och de implementerade e-tjänsterna förväntas bidra till förenkling och effektivisering av ansöknings- och handläggningsprocessen men också till kortare handläggningstider. Genom en effektiv handläggningsprocess förväntas kostnader minska för både för den sökande av ett tillstånd och för nämnden.

Att arbeta med effektivisering av verksamheten kräver ett ständigt arbete och en förståelse för dem vi utför vårt uppdrag gentemot, det vill säga kunden, i det här fallet företagen. För att kunna ha denna förståelse och veta vad förvaltningen ska fokusera på, för att få bästa effekt av det vi gör, behövs samverkan och dialog med företagen. Denna samverkan och dialog kan göras i större och mindre omfattning och eftersom större delen av råd och stöd samt samverkan gentemot företagen finansieras via skattemedel kan en utveckling av samverkan påverka behovet av kommunbidrag, alternativt ökad kostnad för företagen om nämnden beslutar om att detta bör delfinansieras av företagen själva. Samverkan kan på sikt ge en viss effektivisering av förvaltningens verksamhet men bedöms mest få påverkan på kundnöjdheten.

Bedömning ur ekologisk dimension

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

Bedömning ur social dimension

Förvaltningens bedömning ur den social dimensionen utgår från att det är en socialt ansvarsfull uppgift att få servera alkoholdrycker. Då förvaltningen följer gällande lagstiftning inom ramen för sitt uppdrag med tillståndsprövning och tillsyn inom alkohol- och tobaksområdena, så har förvaltningen inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Ärendet

Kommunfullmäktige gav vid sitt sammanträde den 8 december 2022 § 29 miljö- och klimatnämnden i uppdrag att effektivisera handläggningstiden inom tillståndsenheten samt att implementera en e-tjänst som möjliggör effektivisering av tillståndshandläggningen genom automatisering. I detta tjänsteutlåtande redovisar förvaltningen genomfört arbete inom ramen för de två uppdragen. Förvaltningen redovisar också resultat av hur långt effektiviseringsarbetet har kommit samt presenterar planerna för det fortsatta utvecklingsarbetet inom ramen för grunduppdraget.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund

Den 8 december 2022 § 29 beslutade kommunfullmäktige att ge miljö- och klimatnämnden följande två uppdrag:

- Miljö- och klimatnämnden får i uppdrag att effektivisera handläggningstiden inom tillståndsenheten genom att drastiskt minska antalet kompletteringar kopplade till tillståndshandläggningen
- 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 bidrar till effektivisering av ansöknings- och handläggningsprocessen.

Förvaltningen återrapporterade uppdraget till nämnden 23 januari 2024 § 9 där nämnden beslutade att återremittera ärendet till förvaltningen och att avvakta med att förklara uppdragen fullgjorda tills de är implementerade fullt ut.

Vid miljö- och klimatnämndens möte 18 juni 2024 § 97 gavs en muntlig information till nämnden om status i uppdraget.

Handläggningstid för tillståndsprövningen

Den totala handläggningstiden för tillståndsprövningen, från att ett ärende är upprättat hos förvaltningen till dess ett beslut är fattat, beror på hur omfattande utredningsarbete som krävs rörande bland annat verksamhetens finansiering samt hur fullständig en ansökan är när den inkommer. Den påverkas också av hur brådskande det är för den sökande.

En del som söker tillstånd skickar in sin ansökan i ett mycket tidigt skede och har därmed inte behov av en snabb handläggning medan andra skickar in sin ansökan närmre inpå när verksamheten eller evenemanget ska starta och har därför ett större behov av snabbare hantering av sitt ärende. Det har visat sig att den sökande med lång handläggningstid kan vara lika eller mer nöjd med handläggningen av sitt ärende än den som fått en snabbare handläggning. Det handlar mer om förutsägbarhet och att kunna följa processen, samt att beslutet kommer i tid än att handläggningen är ett visst antal veckor, vilket stärks av de två utredningar som förvaltningen genomfört och som presenteras nedan, samt de dialoger som förvaltningen har med branschen och sökande.

Handläggningstiden påverkas också av att förvaltningen behöver inhämta uppgifter från flera remissinstanser, såsom Polisen, Skatteverket och Göteborgs Stads socialnämnder samt internt från förvaltningens hälsoskyddsenhet på miljötillsynsavdelningen. Utöver detta påverkas handläggningstiden av den totala mängden pågående ärenden (ärendebalans) som hanteras inom enheten och den aktuella bemanningssituationen.

Bemanning på tillståndsenheten

Under hösten 2022 och hela 2023 har det varit en stor omsättning av personal på tillståndsenheten vilket lett till längre handläggningstider.

I oktober 2024 hade samtliga tjänster tillsats och ärendebalansen är idag i ett normalläge. Introduktion av nya medarbetare påverkar dock handläggningstiden eftersom tid går åt för de nya att introduceras och för mer erfarna att introducera sina kollegor. Det tar normalt sett cirka tre år innan en nyanställd handläggare helt på egen hand kan hantera ett tillståndsärende.

Genomfört och pågående arbete med koppling till effektivisering av handläggningen

Kundresa för att öka förståelsen för verksamhetsutövarnas behov

I slutet av 2023 genomförde förvaltningen en så kallad kundresa med stöd av externa konsulter med syfte att få en djupare förståelse för vad den som söker tillstånd har för behov och vad det är som upplevs som effektivitet hos myndigheten. Förvaltningen ville också veta om det fanns något förvaltningen behövde göra för att samspelet med företagen utifrån myndighetsuppdraget ska bli tydligare. Resultatet från kundresan presenterades muntligt på miljö- och klimatanvändens sammanträde den 23 januari 2024 § 7. Slutsatserna från kundresan visar att:

- Förvaltningen behöver skapa en bättre förståelse för den sökandes upplevelse av ansökningsförfarandet genom att minska gapet i förståelse för användarnas vardag och helhetsupplevelse. Detta inkluderar konsekvenserna för den sökande och de sökandes behov av information.
- Förvaltningen behöver göra det lättare för den sökande att följa sitt ärende genom återkoppling, vilket i sin tur kan underlätta för handläggare i förvaltningens interna processer.

Kundresan visade vidare att det finns en god bild av förvaltningens handläggare hos de sökande gällande kompetens, rättssäkerhet och bemötande liksom en önskan om samförstånd. Av insiktsresultatet går det också utläsa att bemötande och rättssäkerhet är områden som får ofta får höga betyg och är sådant som behöver tas bevaras, vilket också stärks genom observationer som gjorts i den genomförda kundresan.

Förvaltningen behöver skapa förutsättningar för en effektiv process genom att se användarnas hela process, som startar innan handläggningsprocessen inleds, och underlätta för dem. På så vis kan förvaltningen också underlätta de delar i den interna processen som upplevs som tidskrävande eller frustrerande.

Utredning av taxekonstruktion för alkohol- och tobaksområdet

Under våren och hösten 2024 genomförde förvaltningen en utredning av taxekonstruktionen för alkohol- och tobaksområdet där jämförelser gjordes med sju andra kommuner i landet. Jämförelsekommunerna fick svara på frågor om bland annat hur olika

taxekonstruktioner skulle kunna påverka förtroendet och acceptansen av förvaltningens avgifter hos företagen. Utredningen och dess slutsatser presenterades för nämnden den 19 november 2024 § 179.

Syftet med utredningen var att få ett underlag för att förvaltningen skulle kunna ta fram en tydlig och ändamålsenlig taxekonstruktion inom alkohol- och tobaksområdet och att den taxekonstruktion som sedan tillämpas därefter ligger till grund för framtagande av nya avgifter och en ny taxa.

De slutsatser som utredningen visat är följande;

- *Det finns utmaningar i att jämföra handläggningstider:*
Systemstöd saknas ibland för att ta fram jämförbara underlag och behovet av manuell handpåläggning i många kommuner medför risk för diskrepans i underlagen. Det är också svårt att identifiera vart i processerna en specifik kommun är mer eller mindre effektiv. Det finns även en uppenbar risk att statistik grundade på olika underlag sprids mellan kommuner och leder till missvisande jämförelser och slutsatser.
- *Pågående utvecklingsarbete på miljöförvaltningen har utvecklingspotential:*
Utmaningen i samtliga jämförelsekommuner är hur man kan underlätta för företagen att göra rätt från början och därmed påverka handläggningstiden.
- *Framgångsfaktorn är tillgänglighet:*
Att tidigt i processen få en handläggare som går igenom ansökan och tar in kompletteringar omgående är väldigt väsentligt. Detta bidrar också till en löpande dialog och kontakt med en handläggare som känner ärendet och kunden, något som lyfts som positivt både från kommuner och näringsliv samt återspeglas i NKI-resultaten.

Det som utredningen rekommenderade kopplat till *upplevd effektivitet* var att det pågående utvecklingsarbetet på miljöförvaltningen, utifrån resultatet av tidigare genomförd kundresa, behöver få tid att bli klart. Fokus i utvecklingsarbetet behöver också vara att hitta en balans mellan rättssäker handläggning och kundnöjdhet. Intervjuade representanter för näringslivet framhåller att det främst är handläggningen och tillgänglighet/kontakterna som måste fungera bättre, inte att avgifterna nödvändigtvis måste sänkas eller i övrigt förändras.

Insiktsmätningen

Insikt är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning. En enkät skickas till de företag som haft ett avslutat myndighetsärende med kommunen under mätåret.

För att delta i undersökningen behöver deltagande kommuner skriva ett avtal med SKR samt upphandla en av SKR:s godkända statistik konsulter. Tio myndighetsområden mäts från och med mätåret 2024 där fyra myndighetsområden är obligatoriska att mäta och ingår i den totala rankingen. Av dessa fyra finns tre på miljöförvaltningen: miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd.

Vid analys av förvaltningens resultat i insiktsmätningen gällande serveringstillstånd ser vi återkommande att effektiviteteten är den absolut viktigaste parametern att arbeta med för att öka kundupplevelsen, det så kallade nöjd kundindex (NKI).

Effektivitet handlar inte enbart om att genomföra arbetet på kortare tid. Att bara se till kortsiktig effektivitet kan resultera i att vi mister effektivitet på längre sikt. För att vara effektiva på längre sikt behövs resurser och marginaler för att kunna anpassa arbetsprocesserna, men denna marginal kan försvinna om vi enbart ser till kortsiktig effektivitet.

Kundresan som beskrivs ovan ger oss en djupare kunskap och ett bättre svar på vad upplevd effektiviteten hos de sökande faktiskt är, som till exempel att *förväntningen ska vara tydligare, informationen ska förenklas samt förvaltningen måste ha en ökad förståelse för företagarens hela situation*. Det förstärks också av det branschföreträdare ger uttryck för i de olika branschråden och andra möten med företag som förvaltningen deltar i.

Arbete för ett förbättrat företagsklimat

Förvaltningen arbetar sedan flera år tillbaka aktivt med utvecklingsarbete för ett förbättrat företagsklimat. Nedan beskrivs några av de områden och sammanhang där förvaltningen aktivt deltar och arbetar med anknytning till ovan två uppdrag.

Förvaltningen deltar i en styrgrupp och arbetar konkret och aktivt i arbetsgruppen som samordnas av stadens näringslivskontor Business Region (BRG) där ett kontinuerligt arbete sker inom ramen för gällande handlingsplan i Göteborgs Stads näringslivsstrategiska programmet (NÄSP) där ett av de sex strategiska områdena är just företagsklimat.

Det näringslivsstrategiska programmet antogs av kommunfullmäktige i mars 2018. Syftet med programmet är att tydliggöra och stärka Göteborgs Stads samlade arbete gentemot näringslivet för att skapa goda förutsättningar för företagande. Programmet beskriver hur staden ska arbeta med strategiska näringslivsfrågor på ett konkret, långsiktigt och målinriktat sätt.

Förvaltningen deltar också kontinuerligt i det så kallade branschrådet där representanter för hotell och restaurangnäringen i staden samt branschorganisationen Visita deltar tillsammans med Polisen och företrädare för Göteborg & Co, stadsbyggnadsförvaltningen och stadsmiljöförvaltningen. Syftet med detta branschråd är att ha en dialog och lyssna in företagarna och deras behov samt samordna oss bättre i staden. Nuvarande branschråd har funnit i fyra år och har genererat en högre förståelse för företagens situation samt att staden och miljöförvaltningen har kunnat möta olika önskemål och skapat tydlighet i syfte att förenkla för företagen.

Handläggare på tillståndsenheten deltar också i stadens evenemangsråd som samordnas av Göteborg & Co. I evenemangsrådet samlas myndigheter, förvaltningar och bolag och för dialog och samverkar för att skapa bra förutsättningar för arrangörer att arrangera och genomföra evenemang samt att bidra till effektiva stadeninterna arbetsprocesser.

Utöver ovan beskrivna grupper deltar förvaltningen i en rad andra sammanhang där företag och företrädare för företag har önskemål om att förvaltningen deltar och berättar om sitt arbete samt lyssnar in företagarnas behov. Det kan handla om initiativ från andra förvaltningar och bolag i staden såväl som från branschen själv och vara inom ramen för tillståndsgivning, stadens trygghetsarbete, arbetet mot osund konkurrens med mera. Den gemensamma nämnaren för dessa olika tillfällen är att skapa tydlighet, förståelse för att förenkla för företagen och underlätta kommunikationen mellan myndighet och

näringslivet. Detta är en förutsättning för samverkan och det råd och stöd som ingår i grunduppdraget. All samverkan av den här typen kräver dock, till största del, finansiering via kommunbidrag.

Genomfört arbete och resultat

Införande av en e-tjänst

Förvaltningen har bedrivit och bedriver fortsatt ett aktivt utvecklingsarbete för att effektivisera tillståndprocessen, vilket har innefattat 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 implementerades i juni 2024.

De nya e-tjänsterna förväntades bidra till att förenkla för företagarna samt bidra till färre kompletteringar och att det skulle skapa förutsättningar för kortare handläggningstider och minskade kostnader.

Efter att e-tjänsterna nu varit i drift i cirka ett halvår kan förvaltningen konstatera att det kommer in mer kompletta ansökningar och att ärenderegistreringen har effektiviserats detta då e-tjänsten kräver att den som ansöker bifogar obligatoriska underlag så som exempelvis finansieringsplan, dokument som visar dispositionsrätten på lokalen, menyer etcetera vilket gör att ansökningarna blir mera kompletta. Dock kommer förvaltningen inte kunna säkerställa att samtliga underlag är kompletta eftersom det alltid kommer att krävas en handläggares bedömning av dessa.

Men det som näringslivet framför allt återkopplar i de sammanhang där förvaltningen möter branschen och företagare är att den ändringstjänst som införts gällande ändring av serveringsansvarig och av person med betydande inflytande (PBI) har förenklats för dem då detta är något som företaget kan göra själv, direkt i e-tjänsten och att det sedan går rakt in i förvaltningens ärendesystem, utan handpåläggning och är på så sätt helt automatiserat. Detta upplevs som en förenkling för företagen eftersom de inte behöver vänta på en bekräftelse från en handläggare som har mottagit och gjort ändringen.

Processutveckling

Förvaltningen arbetar aktivt med att minska handläggningstiderna och öka förutsägbarheten och transparensen.

För att kunna sätta mål samt för att ha en god uppföljning på progressionen så har förvaltningen tagit fram en produktionsplan för alkohol- och tobaksområdet där ärendemängd och ärendebalans kan följas. Förvaltningen mäter nu också handläggningstiden för stadigvarande serveringstillstånd samt antalet kompletteringar per ansökningsärende. Denna mätning gjordes inte innan tillståndsenheten flyttades över till miljö- och klimatnämnden. Någon produktionsplan fanns heller inte tidigare.

Handläggningstiden är i november 2024:

Stadigvarande serveringstillstånd

Medelvärde	Median
19 veckor	18 veckor

Tillfälligt serveringstillstånd

Medelvärde	Median
7 veckor	6 veckor

För att kunna göra en analys och skapa en bättre bild av hur det sett ut bakåt har förvaltningen också jämfört data för stadigvarande serveringstillstånd bakåt, från och med när tillståndsenheten flyttades över till miljö- och klimatnämnden 2021. Före 2021 mättes inte handläggningstiderna systematiskt och man hade ett annat verksamhetssystem som gör att förvaltningen haft svårt att få fram någon tillförlitlig data från den tiden. Nedan presenteras också antal handlagda och avslutade stadigvarande serveringstillstånd eftersom tillgången till antalet medarbetare påverkar hur många ärenden verksamheten har möjlighet att handlägga.

Stadigvarande serveringstillstånd

År	Medelvärde	Median	Antal handlagda avslutade ärenden
2024*	20 veckor	19 veckor	108
2023	20 veckor	20 veckor	104
2022	22 veckor	21 veckor	109
2021	17 veckor	16 veckor	75**

*Data baserat på 2024 tom 22 november

**2021 var ett pandemiår

Av tabell ovan framgår att både medelvärdet och medianvärdet för handläggningstiden var lägst 2021, 17 respektive 16 veckor. Detta var första året efter att tillståndsenheten flyttades över till miljö- och klimatnämnden. Det var ett år då det fortsatt fanns full täckning av personal och det var också ett pandemiår där inte lika många stadigvarande serveringstillstånd med beslut och avslag eller bifall handlades. Under andra halvåret 2022 ökade personalomsättningen på tillståndsenheten och under hela 2023 var det en underbemanning av verksamheten eftersom förvaltningen inte lyckades rekrytera i den takt som medarbetare slutade. I oktober 2024 hade förvaltningen återbesatt samtliga tjänster. Dock kommer inte enheten vara helt fullbemannad förrän vid årsskiftet 2024–2025 eftersom de som rekryterats har en uppsägningstid på sina nuvarande arbetsplatser. Förvaltningen ser att handläggningstiderna minskar och kommer att fortsätta att följa dessa utifrån målsättning att de fortsatt ska gå i den riktningen. Uppföljning av hur utvecklingen går kommer att göras inom ramen för det löpande arbetet och redovisas för nämnden vid förvaltningens ordinarie uppföljning, det vill säga delårs-, halvårs- och årsrapporter.

Antalet kompletteringsbrev per ärende är fyra (gäller ansökan om stadigvarande serveringstillstånd). Handläggningstiden kommer att kortas successivt när medarbetare får ökad erfarenhet samt har möjlighet att arbeta sig samman med sina kollegor. Förvaltningen lägger stor vikt vid att behålla den nu rekryterade personalen och stärka dem i sin roll och ser det om en av flera viktiga delar för att kunna fortsatt arbeta för kortare handläggningstider, men framförallt för att hålla en kontinuitet gentemot den sökande och därigenom skapa en ökad kundnöjdhet.

Ett av de två uppdragen säger att tillståndsenheten ska *drastiskt minska antalet kompletteringar kopplade till tillståndshandläggningen*. När förvaltningen har följt upp hur många kompletteringsbrev som skickats ut så har vi följt stadigvarande serveringstillstånd samt tillfälliga serveringstillstånd. Data för denna uppföljning presenteras i tabellerna nedan.

Kompletteringsbrev stadigvarande serveringstillstånd med bifall/avslag

Avslutat år	Antal kompletteringsbrev i genomsnitt	Median
2021	3,8	3
2022	4,4	4
2023	3,0	3
2024	4,3	4

Kompletteringsbrev tillfälliga serveringstillstånd till allmänheten med bifall/avslag

Avslutat år	Antal kompletteringsbrev i genomsnitt	Median
2021	Ej aktuellt*	-
2022	2,0	2
2023	1,2	1
2024	1,5	1

*Endast 4 ansökningar

Förvaltningen kan konstatera att antalet kompletteringsbrev för stadigvarande serveringstillstånd inte har minskat utan har pendlat mellan tre och fyra mellan åren, medan det skett en minskning av kompletteringsbrev för tillfälliga tillstånd till allmänheten. Förvaltningen har i sin analys tittat extra på ärenden som haft flest antal kompletteringsbrev och kan se att flera av dessa är knutna till ett och samma ombud.

Ett ombud anlitas oftast för att denne är mera insatt i sakfrågorna kring en tillståndsansökan men också i gällande lagstiftning samt i regelverket och därmed borde behovet av kompletteringsbrev generellt bli färre när ett ombud anlitas. Det förvaltningen kan se är att antalet kompletteringsbrev inte är färre vid ansökan via ombud och därmed är det sannolikt att en annan sökande inte heller kan väntas inkomma med mera kompletta handlingar. Det innebär att inte heller det är sannolikt att förvaltningen kan drastiskt minska antalet kompletteringsbrev.

Kompletteringsbreven är något som förvaltningen konstaterar av handlingarna är tätt sammankopplat med prövningen av finansieringen och något som är komplext. Genomförd utredning gällande taxekonstruktionen, som nämnts ovan, har också visat i genomförda kommunjämförelser, att erfarenheten av prövning av finansiering och kompletteringar är det som är tidskrävande och svårt. Vidare rekommenderar utredningen att tidigt i processen få en handläggare som går igenom ansökan och tar in kompletteringar omgående som väldigt väsentligt. Förvaltningen har redan sedan cirka två år tillbaka som rutin att när en handläggare fått ett ärende och gjort en första genomläsning så kontakter hen den sökande omgående. Under samtalet förs en dialog för att den sökande ska kunna få svar på frågor, kunna reda ut oklarheter samt förtydliga vad som krävs av den sökande alternativt vad handläggaren ser saknas i ansökan. Detta är

något som de sökande uttrycker är positivt. Under 2023 hade förvaltningen en underbemanning vilket ledde till att ärenden inte kunde fördelas ut i den takt de kom in och den sökande fick vänta längre på att få kontakt med en handläggare vilket, genomfört kundresa visade, skapade frustration hos den sökande. Nu har förvaltningen åter en god ärendebalans där ärenden fördelas i takt med att de inkommer och den sökande får kontakt med sin handläggare så snart han läst igenom ansökan.

En av de viktigaste insikterna i kundresan, som beskrivits ovan, var vikten av att öka transparensen gentemot verksamhetsutövarna i ärendehanteringsprocessen. Med anledning av det har en checklista tagits fram som 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 skickas in. Förvaltningen har noterat en positiv respons på detta.

Förvaltningens bedömning

Fortsatt och pågående utvecklingsarbete inom ramen för grunduppdraget

Det går inte att säga att ett effektiviseringsarbete är fullt ut fullgjort eftersom det är ett ständigt pågående arbete. Förvaltningen har inte minskat antalet kompletteringsbrev, det har pendlat mellan tre och fyra sedan 2021 och det är inte sannolikt att förvaltningen kommer att drastiskt minska antalet kompletteringsbrev framöver.

Kompletteringsbrev för serveringstillstånd är komplexa av flera skäl:

- Trots förväntningar har antalet kompletteringsbrev inte minskat, vilket tyder på att det finns delar som inte är möjliga att påverka.
- Även när ombud, som är insatta i lagstiftning och regler, hanterar ansökningarna, minskar inte antalet kompletteringsbrev. Detta indikerar att även väl förberedda ansökningar ofta kräver kompletteringar.
- Kompletteringsbreven är ofta kopplade till prövningen av finansieringen, vilket är en komplex och tidskrävande process.
- Effektiv handläggning kräver tidig kontakt och dialog med sökanden för att klargöra vad som saknas i ansökan.

En effektivisering av handläggningen väntas under 2025 i form av successivt kortare handläggningstider i takt med att medarbetare får mera erfarenheter samt med ökad användning av e-tjänsten

Förvaltningen kommer även att fortsätta med utveckling av e-tjänster och att effektivisera interna processer och arbeta med övriga utvecklingsområden som beskrivits i detta tjänsteutlåtande. Förvaltningen kommer också att förfina och utveckla analys och uppföljning för att säkerställa att väntad effekt av förvaltningens arbete uppnås, kopplat till effektivitet och kundnöjdhet.

En ökad förutsägbarhet och transparens inom ärendeprocessen samt utvecklad kommunikation mellan företagen och förvaltningens tjänstemän ska prioriteras. Förvaltningen kommer även fortsatt aktivt arbeta för ett förbättrat företagsklimat genom att fokusera på attityder och ledarskap som är viktiga beståndsdelar för en ökad kundnöjdhet.

Uppföljningen kommer att ske inom ramen för ordinarie verksamhetsuppföljning med rapportering till nämnden vid delårs-, halvårs- och årsuppföljning och utöver det vid behov när nämnden så önskar.

Med ovan beskrivning bedömer förvaltningen att de båda uppdragen till miljö- och klimatnämnden om att effektivisera tillståndshandläggningen inom alkohol- och tobaksområdet är omhändertagna inom ramen för förvaltningens planerade utvecklingsarbete och kan därmed förklaras fullgjorda.

Maria Jacobsson

Direktör

Angelica Winter

Avdelningschef