



---

## Handling 2026 nr 121

# Hemställan från miljö- och klimatnämnden att fastställa förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd

Till Göteborgs kommunfullmäktige

### Kommunstyrelsens förslag

Kommunstyrelsen tillstyrker yrkande från MP, S och V den 30 april 2026 och föreslår att kommunfullmäktige beslutar:

Miljö- och klimatnämndens hemställan om att fastställa förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd avslås.

----

Vid behandlingen av ärendet i kommunstyrelsen förekom skiljaktiga meningar:

Karin Pleijel (MP) yrkade bifall till yrkande från MP, S och V den 30 april 2026 samt avslag på övriga yrkanden.

Axel Josefson (M) och Jörgen Fogelklou (SD) yrkade bifall till de likalydande beslutsatserna i yrkandena från D, M, L och KD den 29 april 2026 samt SD den 29 april 2026.

Kommunstyrelsen beslutade utan omröstning att bifalla Karin Pleijels yrkande.

Göteborg den 6 maj 2026  
Göteborgs kommunstyrelse

Jonas Attenius

Lina Isaksson

Yrkande  
2026-04-29

SLK-2025-01212



## **Yrkande angående – Hemställan från miljö- och klimatnämnden att fastställa förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd**

### **Förslag till beslut**

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Hemställan från miljö- och klimatnämnden om att fastställa förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd godkänns.
2. Miljö- och klimatnämnden får i uppdrag att revidera Göteborgs Stads riktlinjer för alkoholservering samt försäljning av folköl så att servicegarantin ingår i riktlinjen.

### **Yrkandet**

En tydlig och förutsägbar tillståndsprocess är avgörande för ett gott företagsklimat. Genom att införa en servicegaranti med konkreta handläggningstider skapas ökad transparens och trygghet för den som söker serveringstillstånd.

Att integrera servicegarantin i riktlinjerna bidrar dessutom till en mer enhetlig och långsiktig tillämpning. Förslaget bedöms därmed vara ett enkelt men viktigt steg för att förbättra företagsklimatet i Göteborg.

**Yrkande**

Demokraterna, Moderaterna, Liberalerna,  
Kristdemokraterna

2026-04-29

20, SLK-2025-01212

## **Yrkande angående Hemställen från miljö- och klimatnämnden att fastställa förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd**

### **Förslag till beslut**

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Hemställen från miljö- och klimatnämnden om att fastställa förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd godkänns.
2. Miljö- och klimatnämnden får i uppdrag att revidera Göteborgs Stads riktlinjer för alkoholservering samt försäljning av folköl så att servicegarantin ingår i riktlinjen.

### **Yrkande**

Göteborgare och besökare ska mötas av ett brett, varierat och intressant utbud av restauranger och nöjen i Göteborg. Därför behöver Göteborgs Stad underlätta genom snabb handläggning av tillstånd.

Miljö- och klimatnämnden behöver arbeta med utveckling av effektivare myndighetsutövning och tillstånds- och tillsynsarbete. Handläggningstiden för serveringstillstånd har varit för lång. Under de senaste åren har förvaltningen arbetat med att resurssätta och korta handläggningstiderna. Det nu är möjligt och lämpligt att sätta en servicegaranti för handläggning av serveringstillstånd

Stadsledningskontoret bedömer att en servicegaranti för handläggning av serveringstillstånd bidra till ökad tydlighet och förutsägbarhet för sökande genom att staden anger mål för handläggningstid och service. En servicegaranti kan också ge ett signalvärde gentemot näringslivet om en högre ambition.

# Yrkande angående hemställan från miljö- och klimatnämnden att fastställa förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd

## Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Miljö- och klimatnämndens hemställan om att fastställa förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd avslås.

## Yrkandet

Miljö- och klimatnämnden har ett pågående utvecklingsarbete för att hitta en balans mellan rättssäker handläggning och ökad kundnöjdhet. Positiva resultat av det pågående arbetet syns också i NKI-resultaten. Fokus är bemötandet och dialogen, där varje enskild krögare tydligt ska förstå varför beslut fattas, vad som gäller i handläggningen och vilka förväntningar en krögare kan ha på processen. Miljö- och klimatnämnden undersöker också möjligheten till att inrätta en krögarakut för att erbjuda ännu bättre och snabbare service för den som söker tillstånd. Vi rödgröna har som princip inget emot att peka ut en tidsgräns. Lagen anger redan en maxgräns, vilken Göteborg med råge underskrider.

Göteborg har inte ovanligt långa handläggningstider, oavsett om man mäter hela handläggningstiden eller om man mäter från att ansökan är komplett. Bägge mått är relevanta för att mäta kvalitet. Genom en intern effektiv organisation kortar vi handläggningen efter komplett ansökan. Genom bättre stöd och dialog kan den enskilde få sin ansökan komplett snabbare. Genom båda arbetssätten kan handläggningstiderna kortas i praktiken.

Det pågående arbetet med kortade handläggningstider kombineras också med ett stärkt arbete mot osund konkurrens och aktivt arbete för att få bort de kriminella aktörer som finns inom branschen.

Vi ser dock att lägga resurser på utredning och införande av en begränsad taxa, som sannolikt aldrig kommer att nyttjas, är en dålig användning av kommunens resurser. Det skapar onödig administration i stället för ökad nytta för den enskilde krögaren. Den garantitid som föreslås är ett slag i luften då den idag redan uppfylls i samtliga ansökningsärenden. Garantitid eller liknande åtgärder är inte heller det som lyfts av krögarna, utan att dialog och stöd under ansökan är det viktiga. Det är anmärkningsvärt att partier som ofta lyfter vikten av att prioritera och hushålla med kommunens resurser väljer att prioritera att öka det administrativa merarbetet för stadens personal inom ett område där det inte bedöms göra någon faktisk skillnad i verkligheten.

Stadsledningskontoret bedömning är att nyttan med en servicegaranti är begränsad. Vi delar den bedömningen och anser därför att miljö- och klimatnämndens hemställan ska avslås

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2026-03-27

Ärendenummer SLK-2025-01212

**Handläggare**

Jeanette Stål, Lisa Jacobson Flöhr

Telefon: 031-368 03 13, 031-368 03 59

E-post: jeanette.stal@stadshuset.goteborg.se,

lisa.jacobson.flohr@stadshuset.goteborg.se

## Hemställan från miljö- och klimatnämnden att fastställa förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd

Stadsledningskontoret överlämnar, utan eget ställningstagande, miljö- och klimatnämndens hemställan att fastställa förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd, för beslut i kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.

### Sammanfattning

Miljö- och klimatnämnden beslutade 2025-11-18 § 196 punkt 4 att hemställa till kommunfullmäktige om att fastställa miljö- och klimatnämndens förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd.

Enligt alkohollagen ska en kommun i ett ärende om serveringstillstånd fatta beslut inom fyra månader från det att en ansökan är fullständig. I förslaget till servicegaranti framgår att tillståndsenheten ska fatta beslut inom sex veckor för ansökningar om stadigvarande serveringstillstånd och inom fyra veckor i övriga ansökningsärenden från allmänheten och slutna sällskap. Tiden utgår ifrån faktisk handläggningstid som den är idag, från det att ansökan är komplett, och servicegarantin bedöms därför inte påverka nuvarande handläggningstid. Om tiden överskrids återbetalas hälften av ansökningsavgiften. Stadsledningskontoret bedömer att detta i praktiken inte kommer att inträffa annat än möjligen i enstaka undantagsfall. På grund av att förslaget om servicegaranti innehåller en möjlig nedsättning av avgiften påverkar den även taxorna och den delen behöver hanteras inom ramen för stadens budgetprocess.

Enligt tidigare budgetuppdrag från 2019 och 2020 har frågan om servicelöften utretts (kommunfullmäktige 2021-10-28 § 12). Den utredningen visar att sådana löften ofta har begränsad verkningsgrad och riskerar att öka administrationen i viss mån.

Stadsledningskontorets sammantagna bedömning är att en servicegaranti för handläggning av serveringstillstånd å ena sidan kan bidra till ökad tydlighet och förutsägbarhet för sökande genom att staden anger mål för handläggningstid och service. En servicegaranti kan också ge ett signalvärde gentemot näringslivet om en högre ambition. Å andra sidan bedömer stadsledningskontoret att nyttan, i termer av förändring eller utveckling, är begränsad.

Om kommunfullmäktige tillstyrker nämndens hemställan om en servicegaranti för serveringstillstånd bedömer stadsledningskontoret att miljö- och klimatnämnden bör få ett

uppdrag att revidera Göteborgs Stads riktlinjer för alkoholserving samt försäljning av folköl så att servicegarantin ingår i riktlinjen.

### **Bedömning ur ekonomisk dimension**

Miljö- och klimatnämndens bedömning är att en garantitid som innebär nedsatt avgift om garantitiden överskrids, kan leda till ekonomiska fördelar för den som söker serveringstillstånd. Nämnden kan dock gå miste om intäkter om avgiften sänks. Samtidigt bedömer nämnden att handläggningstiderna kommer att hållas och att garantitiden i princip aldrig kommer att överskridas. Mot bakgrund av detta bedömer stadsledningskontoret att risken för minskade intäkter bör vara obetydlig.

### **Bedömning ur ekologisk dimension**

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

### **Bedömning ur social dimension**

Det är en socialt ansvarsfull uppgift att servera alkoholdrycker. Miljö- och klimatnämnden bedöms följa gällande lagstiftning inom ramen för sitt uppdrag med tillståndsprövning och tillsyn inom alkohol- och tobaksområdena. Stadsledningskontoret har inte funnit några ytterligare aspekter på frågan utifrån denna dimension.

### **Bilagor som ingår i beslutsunderlaget**

1. Miljö- och klimatnämndens handlingar 2025-11-18 § 196
2. Miljö- och klimatnämndens förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd

## Beskrivning av ärendet

Miljö- och klimatnämnden beslutade 2025-11-18 § 196 punkt 4 att hemställa till kommunfullmäktige om att fastställa nämndens förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd.

Miljö- och klimatnämnden gav 2025-01-21 § 17 miljöförvaltningen i uppdrag att utreda införandet av en garantitid för handläggning av serveringstillstånd. Nämnden beslutade om förvaltningens förslag till modell för servicegaranti 2025-11-18 § 196. Då ärendet är av principiell beskaffenhet på grund av dess påverkan på taxorna, har miljö- och klimatnämnden beslutat att hemställa till kommunfullmäktige att fastställa förslaget.

## Prövning och handläggning av serveringstillstånd

För att bedriva servering av alkoholdrycker krävs ett serveringstillstånd. För att få tillstånd krävs en grundlig prövning för att säkerställa att sökande uppfyller lagens krav på skötsamhet och personlig lämplighet. För juridiska personer omfattar prövningen även personer med betydande inflytande, såsom VD, styrelseledamöter och stora aktieägare. Ekonomisk skötsamhet är centralt för att förebygga otillbörliga konkurrensfördelar och för att garantera att tillståndshavaren följer sina ekonomiska åtaganden gentemot det allmänna. Handläggningstiden för stadigvarande serveringstillstånd är enligt miljöförvaltningen cirka 13 veckor, från att en ansökan lämnas in till att beslut fattas. Inom den tiden ingår moment som utförs av andra, bland annat yttranden från myndigheter, till exempel polisen. Den faktiska tid som tillståndsenheten handlägger ärendet är betydligt kortare och ryms inom ramen för servicegarantins tidsspann om fyra respektive sex veckor.

## Juridiska utgångspunkter

### *Alkohollagen och tillhörande föreskrifter*

Alkohollagen 2010:1622 (AL) är en skyddslagstiftning för att begränsa de skador som alkohol kan orsaka. En utgångspunkt i den svenska alkoholpolitiken är att skyddet för människors hälsa går före företagsekonomiska och näringspolitiska intressen. Av 8 kap. 10 § 4 st. AL framgår att regeringen får meddela föreskrifter om den tid inom vilken kommunen ska fatta beslut om serveringstillstånd. Bestämmelserna i alkoholförordningen anger den borte tidsgränsen för handläggningen av en ansökan. En kommun ska i ett ärende om serveringstillstånd fatta beslut inom fyra månader från det att en ansökan är fullständig (5 §). Om det är nödvändigt får handläggningstiden förlängas med högst fyra månader.

Av 8 kap. 9 § AL framgår att kommunen ska tillhandahålla riktlinjer för tillämpningen av AL och anslutande föreskrifter i kommunen. I riktlinjerna har kommunen ett visst utrymme att utveckla sin egen alkoholpolitik, men riktlinjerna får inte avvika från AL eller anslutande föreskrifter eller ersätta den prövning som ska ske i det enskilda fallet. Kommunen kan i sina riktlinjer redovisa vilka mål den har när det gäller handläggningstider och specificera olika handläggningstider för olika typer av tillstånd. Målen bör vara realistiska och överensstämna med den beräknade genomsnittliga tid som vanligtvis går åt för att handlägga en ansökan.

### *Göteborgs Stads riktlinje för alkoholserving samt försäljning av folköl*

Miljö- och klimatnämnden har enligt sitt reglemente i uppdrag att fullgöra de uppgifter som ankommer på kommunen gällande tillstånd, registrering, tillsyn, kontroll och administrativa ingripanden enligt AL.

Detta ger nämnden mandat att besluta om riktlinjer för alkoholserving samt försäljning av folköl. Nämnden beslutade om nu gällande riktlinje 2022-01-25 § 13.

Göteborgs Stads ambition med riktlinje för alkoholserving är att den ska skapa förutsägbarhet kring hur handläggningen går till och vilka underlag som kommer att krävas samt att den ska bidra till en effektiv och rättssäker handläggning. I riktlinjen anges ingen tid för hur lång handläggningstiden för ansökningar om serveringstillstånd är. Det framgår att handläggningstiden beror på hur fullständig en ansökan är då den lämnas in och att om ansökan måste kompletteras kommer det att fördröja utredningen. Det finns också en hänvisning till alkoholförordningen som säger att ett ärende om serveringstillstånd ska beslutas inom fyra månader från det att en ansökan är fullständig (5 §), det vill säga när sökanden inkommit med de handlingar som har begärts in och som krävs för en fullgod bedömning enligt AL.

#### *Servicegarantin i förhållande till likställighetsprincipen i kommunallagen*

Av 8 kap. 10 § AL följer att en kommun "får" ta ut avgift för handläggning av serveringstillstånd. Det innebär att det är en möjlighet och ingen skyldighet för kommunen att ta ut en sådan avgift. Om en kommun väljer att ha en modell med avgiftsreducering efter en viss tids handläggning är det upp till den enskilda kommunen att besluta om det. En sådan avgiftsmodell strider inte heller mot likställighetsprincipen i 2 kap. 3 § kommunallagen så länge samtliga sökande, där man inte håller en viss utlovad handläggningstid, får sin avgift nedsatt. Likställighetsprincipen innebär inte att kommunen måste behandla samtliga sina medlemmar lika. Principen innebär att medlemmar eller grupper av medlemmar "i samma situation" ska behandlas lika. En modell där samtliga sökanden, där kommunen inte håller lovad handläggningstid, får sin avgift nedsatt strider således inte mot likställighetsprincipen.

#### *I Göteborgs Stad är tillståndsprovning avgiftsfinansierad*

Tillståndsprovning och tillsyn finansieras av avgifter (8 kap. 10 § AL). Avgifterna för provning och tillsyn av serveringstillstånd framkommer av Göteborgs Stads taxa för miljö- och klimatnämndens verksamhet enligt alkohollagen, lagen om tobak och liknande produkter samt lagen om tobaksfria nikotinprodukter som beslutades av kommunfullmäktige 2025-11-06 § 481.

#### **Miljö- och klimatnämndens förslag på modell för servicegaranti**

I förslaget till modell för servicegaranti framgår att tillståndsmyndigheten ska fatta beslut inom sex veckor för ansökningar om stadigvarande serveringstillstånd och inom fyra veckor i övriga ansökningsärenden från allmänheten och slutna sällskap. Tiden utgår från när sökanden har lämnat in fullständiga ansökningshandlingar och kommunen har meddelat den sökande att ansökan är komplett. Den tid som tas i anspråk av andra än Göteborgs Stad räknas alltså inte in. Denna föreslagna tid baseras på faktisk handläggningstid idag. Om garantitiden inte hålls återbetalas hälften av ansökningsavgiften, förutsatt att kunskapsprov gjorts i tid av den sökande och att remissinstanserna hållit sina tider. För fullständig beskrivning av den föreslagna modellen för servicegaranti, se bilaga 2.

#### **Effekten av servicegarantier**

Nämnden för konsument- och medborgarservice (nuvarande demokrati och medborgarservice) har utrett frågan om effekter och nytta för kommunen gällande servicelöften och servicemål, enligt uppdrag i kommunfullmäktiges budget 2019 och 2020. Utredningens slutsats var att stadsövergripande servicelöften inte är den mest

effektiva åtgärden för att utveckla stadens service, utan att ett långsiktigt arbete med servicekultur, tydliga servicemål och verksamhetsnära utvecklingsarbete har visat sig mer verkningsfullt för att förbättra kvaliteten i offentlig service. Kommunfullmäktige beslutade 2021-10-28 § 12 att godkänna nämnden för konsument- och medborgarservices hemställan om att inte ta fram servicelöften för stadens verksamheter.

### **Pågående utvecklingsarbete med serveringstillstånd**

2024 genomförde miljöförvaltningen en utredning av taxekonstruktionen för alkohol- och tobaksområdet där jämförelser gjordes med sju andra kommuner i landet. Utredningen och dess slutsatser presenterades för miljö- och klimatnämnden 2024-11-19 § 179. Förvaltningen presenterade några nyckelfaktorer för ökad kvalitet och service. Att tidigt i processen få en handläggare som går igenom ansökan och tar in kompletteringar omgående framfördes som väsentligt. Att ha en löpande dialog och kontakt mellan handläggare och kund lyftes som positivt både från kommuner och näringsliv samt återspeglades i NKI-resultaten. Det som utredningen rekommenderade kopplat till upplevd effektivitet var att det pågående utvecklingsarbetet på miljöförvaltningen, utifrån resultatet av tidigare genomförd kundresa, behövde få tid att bli klart. Fokus i utvecklingsarbetet var att hitta en balans mellan rättssäker handläggning och kundnöjdhet. Intervjuade representanter för näringslivet framhöll att det främst var handläggningen och tillgängligheten som måste fungera bättre, inte att avgifterna nödvändigtvis måste sänkas eller i övrigt förändras.

### **Servicegarantin påverkar taxorna**

En servicegaranti gällande serveringstillstånd skulle innebära ett behov av en reviderad taxekonstruktion på området. Det är miljö- och klimatnämnden som ska bereda ett förslag till förändrad taxekonstruktion, därefter fattar kommunfullmäktige beslut om den förändrade taxekonstruktionen. I kommunfullmäktiges budget för 2026 framkommer att förändringar av avgift- och taxemodeller för olika verksamheter som hanteras av kommunfullmäktige i första hand ska beslutas i ordinarie budget och vid särskilda skäl i kompletteringsbudget.

### **Stadsledningskontorets bedömning**

En servicegaranti för handläggning av serveringstillstånd kan bidra till ökad tydlighet och förutsägbarhet för sökande genom att staden anger mål för handläggningstid och service. En servicegaranti kan också ge ett signalvärde gentemot näringslivet om en vilja och en högre ambition. I den utredning som miljöförvaltningen genomfört har representanter för näringslivet framhållit att det främst är handläggning och tillgänglighet som måste fungera bättre, inte att avgifterna nödvändigtvis måste sänkas eller i övrigt förändras. Servicegarantin innehåller såväl löften om handläggning och tillgänglighet som garanti om avgiftsreducering.

Stadsledningskontoret bedömer att nyttan, i termer av förändring eller utveckling, med en servicegaranti är begränsad.

Handläggningstiden för serveringstillstånd skulle sannolikt inte påverkas, dels eftersom den bygger på redan befintliga handläggningstider, dels eftersom den totala handläggningstiden till stor del beror på faktorer som miljöförvaltningen inte råder över. Erfarenheter från andra kommuner visar att ekonomisk kompensation i praktiken sällan, eller aldrig, behöver betalas ut. Miljöförvaltningen har i sitt tjänsteutlåtande bedömt att

detsamma gäller för Göteborgs Stad eftersom servicegarantin bygger på befintlig handläggningstid. Stadsledningskontoret delar den bedömningen.

Införandet av en garanti kräver uppföljning av tidsfrister och hantering av eventuella avgiftsreduceringar, vilket innebär ett visst ökat administrativt arbete. För att göra en servicegaranti effektiv krävs ett pedagogiskt arbete i att kommunicera skillnaden på lagstiftningens tidsfrist och stadens garanti samt skillnaden på den totala handläggningstiden och den del av handläggningstiden som staden råder över och som ingår i garantin, för att undvika missförstånd.

Om miljö- och klimatnämndens hemställan om en servicegaranti för serveringstillstånd tillstyrks, bedömer stadsledningskontoret att nämnden bör få i uppdrag att revidera Göteborgs Stads riktlinjer för alkoholserving samt försäljning av folköl så att servicegarantin ingår i riktlinjen.

Jonas Kinnander

Eva Hessman

Direktör Ärende och utredning

Stadsdirektör



## § 196 Dnr MKN-2024-27300

### Återrapportering av uppdrag från miljö- och klimatnämnden om att ta fram en modell på servicegaranti för serveringstillstånd av alkohol m.m.

#### Beslut

1. Miljö- och klimatnämnden godkänner återrapporteringen av nämndens uppdrag den 26 augusti 2025 § 129 till miljöförvaltningen att ta fram en modell på servicegaranti för serveringstillstånd av alkohol, som innefattar en specificerad maximal tidsfrist för handläggningen av ansökan samt ekonomisk kompensation till verksamhetsutövare vid överskriden tidsfrist.
2. Miljö- och klimatnämnden förklarar uppdraget den 26 augusti 2025 § 129 till miljöförvaltningen fullgjort.
3. Miljö- och klimatnämnden godkänner förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd i enlighet med tjänstutlåtandets bilaga 1.
4. Miljö- och klimatnämnden hemställer att kommunfullmäktige fastställer miljö- och klimatnämndens förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd i enlighet med tjänstutlåtandets bilaga 1.

#### Tidigare behandling

Miljö- och klimatnämnden beslutade den 17 juni 2025 § 112 att bordlägga ärendet till mötet den 26 augusti 2025. Miljö- och klimatnämnden beslutade den 26 augusti 2025 § 129 att återremittera ärendet till förvaltningen.

#### Handlingar

Miljöförvaltningens tjänstutlåtande daterat 2025-11-07 med bilagor

#### Yrkanden

Klara Holmin (MP) yrkar avslag till förvaltningen förslag.

Sarah Ullmark (M) med instämmande av Tony Liljendahl (SD) och Maria Granath (C) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

#### Propositionsordning

Ordförande ställer proposition på bifall till förvaltningens förslag mot avslag till förvaltningens förslag och finner att nämnden bifaller förvaltningens förslag.



---

**Utdrag ur protokoll**  
Sammanträdesdatum: 2025-11-18

## Protokollsanteckning

Ledamöterna från MP, S och V antecknar bifogat yttrande till protokollet.

## Handlingar skickas till

Kommunfullmäktige

## Dag för justering

2025-11-21

## Vid protokollet

### Sekreterare

Jenny Magnusson

### Ordförande

Klara Holmin (MP)

### Justerande

Sarah Ullmark (M)

Justering av protokollet har tillkännagivits genom anslag på kommunens anslagstavla 2025-11-21.

Yttrande

MP, S, V

2025-11-18

Ärende nr 8

## **Yttrande angående – Återrapportering av uppdrag från på miljö- och klimatnämnden om att ta fram en modell på servicegaranti för serveringstillstånd av alkohol m.m.**

En god service för krögare är en av miljöförvaltningens kärnfrågor, och utvecklingsarbetet pågår med oförminskad kraft. Som ett stöd i arbetet föreslår det rödgröna styret även nya inriktningar och uppdrag i genomförandeplanen för budget 2026. Fokus är bemötandet och dialogen, där varje enskild krögare tydligt ska förstå varför beslut fattas, vad som gäller i handläggningen och vilka förväntningar en krögare kan ha på processen. Vi undersöker också möjligheten till att inrätta en krögarakut för att erbjuda ännu bättre och snabbare service för den som söker tillstånd.

Vi rödgröna har som princip inget emot att peka ut en tidsgräns. Lagen anger en maxgräns, vilken Göteborg med råge underskrider. Göteborg har inte ovanligt långa handläggningstider, oavsett om man mäter hela handläggningstiden eller om man mäter från att ansökan är komplett. Bägge mått är relevanta för att mäta kvalitet. Genom en intern effektiv organisation kortar vi handläggningen efter komplett ansökan. Genom bättre stöd och dialog kan den enskilde få sin ansökan komplett snabbare. Genom båda arbetssätten kan handläggningstiderna kortas i praktiken.

Vi ser dock att en utredning hos stadsledningskontoret för en begränsad taxa som sannolikt aldrig kommer att nyttjas är en dålig användning av kommunens resurser. Att sända detta ärende för hantering i kommunfullmäktige skapar onödig administration istället för ökad nytta för den enskilde krögaren. Istället vill vi fokusera resurserna på det som ger effekt för krögaren. Den garantitid som föreslås är ett slag i luften då den idag redan uppfylls i samtliga ansökningsärenden. Garantitid eller liknande åtgärder är inte heller det som lyfts av krögarna, utan dialog och stöd under ansökan är det viktiga.

Därför avslår vi förslaget.

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2025-11-07

Diarienummer 2024-27300

Handläggare

Angelica Winter

Telefon: 031-368 38 33

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

## Återrapportering av uppdrag från miljö- och klimatnämnden om att ta fram en modell på servicegaranti för serveringstillstånd av alkohol m.m.

### Förslag till beslut

1. Miljö- och klimatnämnden godkänner återrapporteringen av nämndens uppdrag den 26 augusti 2025 § 129 till miljöförvaltningen att ta fram en modell på servicegaranti för serveringstillstånd av alkohol, som innefattar en specificerad maximal tidsfrist för handläggningen av ansökan samt ekonomisk kompensation till verksamhetsutövare vid överskriden tidsfrist.
2. Miljö- och klimatnämnden förklarar uppdraget den 26 augusti 2025 § 129 till miljöförvaltningen fullgjort.
3. Miljö- och klimatnämnden godkänner förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd i enlighet med tjänsteutlåtandets bilaga 1.
4. Miljö- och klimatnämnden hemställer att kommunfullmäktige fastställer miljö- och klimatnämndens förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd i enlighet med tjänsteutlåtandets bilaga 1.

### Sammanfattning

Miljö- och klimatnämnden har återremitterat ärende MKN-2024-27300 § 129 till miljöförvaltningen med uppdraget att ta fram:

- en modell på servicegaranti för serveringstillstånd av alkohol, som innefattar en specificerad maximal tidsfrist för handläggningen av ansökan samt
- en ekonomisk kompensation till verksamhetsutövare vid överskriden tidsfrist.

Förvaltningen har tagit fram ett förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd (*se bilaga 1*). Miljöförvaltningen föreslår att miljö- och klimatnämnden godkänner förvaltningens förslag.

Riktlinjer för alkoholserving, så kallade *alkoholpolitiska riktlinjer*, i kommunen om hur kommunen tolkar och tillämpar alkohollagen lokalt, ska fastställas av kommunfullmäktige. En servicegaranti som ska gälla för Göteborgs Stad bedömer förvaltningen dessutom utgör ett beslut av principiell beskaffenhet. Därför föreslår

förvaltningen också att nämnden hemställer att kommunfullmäktige fastställer förslaget. Om miljö- och klimatnämnden skulle besluta om en avgiftsreducering eller återbetalning av provningsavgiften utan att hemställa kommunfullmäktige om att besluta om att fastställa miljö- och klimatnämndens förslag skulle detta, enligt förvaltningens bedömning, strida mot kommunfullmäktiges beslut om avgifter för miljö- och klimatnämndens verksamhet enligt alkohollagen.

Kommunfullmäktige beslutar om hur avgifter för tillståndsprövning beräknas och vilka avgifter som gäller för prövningen. Syftet är att täcka kommunens kostnader, men avgifterna behöver inte exakt motsvara kostnaden i varje enskilt fall. Taxan ska följa kommunalrättsliga principer. Plan- och bygglagen har bestämmelser om avgiftsreducering vid överskridna tidsfrister, men sådana bestämmelser saknas i alkohollagen. Alkoholförordningen anger däremot en borte tidsgräns för handläggningen av en ansökan. Folkhälsomyndighetens vägledning säger också att det är rimligt att kommunen redovisar vilka mål den har när det gäller handläggningstider och att dessa bör vara realistiska och överensstämna med den beräknade genomsnittliga tid som vanligtvis går åt för att handlägga en ansökan.

Kommunen kan därigenom ange riktlinjer för handläggningstider. Sådana riktlinjer är dock inte en rättsregel och därigenom inte juridiskt bindande, vare sig för kommunen eller för den enskilde, utan utgör en målsättning och en intern norm för hur kommunen ska agera i vissa frågor som här gällande för handläggningen av ett serveringstillstånd. Göteborgs Stad har inga sådana målsättningar för handläggningstiden i sina riktlinjer idag utan hänvisar till alkoholförordningen som säger att beslut ska fattas inom fyra månader från att komplett ansökan inkommit.

Vid tidigare utredning som redovisades för nämnden 26 augusti 2025 § 129, MKN-2025-27300, beskrevs en omvärldsbevakning av 40 kommuners hemsidor där förvaltningen kunde konstatera att avgiftsreducering inte tycktes tillämpas i någon av dessa kommuner. Vägledande på flera kommuners hemsidor är att handläggare och nämnder följer riktlinjer så långt de inte strider mot lag.

## **Bedömning ur ekonomisk dimension**

Ett införande av en garantitid med nedsatt avgift om garantitiden överskrids skulle kunna leda till ekonomiska fördelar för den som söker ett serveringstillstånd. För företagen/den sökande kan ett införande få en positiv ekonomisk konsekvens eftersom det blir en reducerad ansökningsavgift, dock innebär ju en reducerad avgift att förvaltningen inte hållit sig inom utlovad tidsgräns vilket skulle kunna få negativa ekonomiska konsekvenser för företagaren/den sökande som exempelvis inte kunnat starta sin verksamhet.

Förvaltningen har varit i kontakt med två kommuner som infört en servicegaranti med möjlighet till avgiftsreducering. Enligt uppgift från dem har avgiftsreducering eller återbetalning aldrig aktualiserats i praktiken. En kommuns beslut om avgiftsreducering och/eller återbetalning har så vitt förvaltningen känner till inte heller blivit rättsligt prövat.

Utifrån den nuvarande handläggningstiden, som förvaltningen bedömer fortsatt rimlig och det förslag som förvaltningen presenterar i bilaga 1, så ser förvaltningen inga stora

konsekvenser ur ekonomiskt perspektiv för staden. Med andra ord kommer förvaltningen sannolikt aldrig eller väldigt sällan behöva betala ut någon kompensation.

En nedsättning av ansökningsavgiften genom en servicegaranti skulle kunna leda till intäktsförluster för förvaltningen. Om exempelvis personalbrist uppstår och handläggningstiderna därmed förlängs, kan detta resultera i ekonomiska förluster. Dessa förluster kan behöva täckas med skattemedel.

### **Bedömning ur ekologisk dimension**

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

### **Bedömning ur social dimension**

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

### **Bilagor**

1. Förslag på modell för servicegaranti för Göteborgs stad avseende serveringstillstånd enligt alkohollagen
2. Tjänsteutlåtande (MKN-2024-27300)

## Ärendet

Miljö- och klimatnämnden har den 26 augusti 2025 § 129 återremitterat ärende MKN-2024-27300 till miljöförvaltningen och gett förvaltningen i uppdrag att ta fram en modell på servicegaranti för serveringstillstånd av alkohol. Modellen ska innefatta en specificerad maximal tidsfrist för handläggningen av ansökan samt ekonomisk kompensation till verksamhetsutövare vid överskriden tidsfrist. Miljöförvaltningen ska redovisa modellen till nämnden senast november 2025.

## Beskrivning av ärendet

Miljö- och klimatnämnden gav den 21 januari 2025 § 17 miljöförvaltningen i uppdrag att utreda införandet av en garantitid för handläggning av tillstånd för utskänkning av alkohol. Modellen skulle innebära en reducerad avgift eller annan ekonomisk kompensation till företag vid överstigande av garantitiden. Uppdraget återrapporterades till nämnden som återremitterade ärenden till miljöförvaltningen den 26 augusti 2025 § 129.

## Uppdraget

- *Miljö- och klimatnämnden återremitterar ärendet till miljöförvaltningen för att ta fram en modell på servicegaranti för serveringstillstånd av alkohol, som innefattar en specificerad maximal tidsfrist för handläggningen av ansökan samt ekonomisk kompensation till verksamhetsutövare vid överskriden tidsfrist, exempelvis i form av att handläggningsavgiften sänks för drabbad verksamhetsutövare.*
- *Miljöförvaltningen ska redovisa modellen till miljö- och klimatnämnden senast november 2025.*

## Rättsliga utgångspunkter

Vad gäller rättsliga utgångspunkter hänvisar förvaltningen till det som framgår av tidigare tjänsteutlåtande (*se bilaga 2*) i ärendet, daterat den 5 juni 2025, med följande tillägg och förtydliganden.

## Kommunallagen

Likställighetsprincipen i 2 kap. 3 § kommunallagen (KL) innebär att en kommun ska behandla sina medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat. Principen innebär att kommuner måste kunna motivera en särbehandling av kommunmedlemmar sakligt och objektivt, om det inte finns uttryckligt lagstöd för en sådan.

I rättspraxis har likställighetsprincipen tolkats tämligen strängt när det har gällt kommunala avgifter, då likställigheten ofta går att matematiskt räkna ut.<sup>1</sup> Praxis visar också på svårigheten i att bedöma vad som ska anses vara ett sakligt skäl för att avvika från kravet på likställighet och vad som inte är acceptabelt.

För det fall en avgiftsdifferentiering eller avgiftsbefrielse saknar uttryckligt lagstöd kan ett beslut av en kommun att ändå undanta någon från ett avgiftskrav strida mot lag.<sup>2</sup> Beslutet kan då, vid en laglighetsprövning enligt 13 kap. KL, upphävas.

---

<sup>1</sup> Se exempelvis RÅ 1996 ref. 9 om rabatt på båttrafik till fastboende på ön Ven och RÅ 1999 ref. 46 om lägre bidrag till daghem som inte anslutit sig till det kommunala avgiftssystemet.

<sup>2</sup> Se HFD 2014 ref. 57 i vilket lagligheten av en kommuns beslut om att undanta miljöbilar från kravet på parkeringsavgift prövades. Kommunens beslut ansågs strida mot lag och upphävdes.

Laglighetsprövning aktualiseras främst då kommunen brutit mot någon bestämmelse av offentligrättslig karaktär.

Av 5 kap. 1 § KL framgår det att fullmäktige beslutar i ärenden av principiell beskaffenhet eller annars av större vikt för kommunen. De beslut som åsyftas är av mer grundläggande natur eller av mer generell räckvidd. Det ska enligt förarbetena vara fråga om avgöranden där det politiska momentet, allmänt sett, är dominerande. Vad som betraktas som en fråga av principiell beskaffenhet ska tolkas lika i alla kommuner, medan begreppet "av större vikt" kan variera beroende på lokala förutsättningar i den enskilda kommunen. Det råder ett delegationsförbud för kommunfullmäktige avseende beslut av principiell beskaffenhet eller annars av större vikt. Detta innebär att nämnderna är förhindrade enligt lag att besluta i frågor som faller inom fullmäktiges exklusiva beslutanderätt.

### **Alkohollagen och tillhörande föreskrifter**

Alkohollagen är en skyddslagstiftning för att begränsa de skador som alkohol kan orsaka. En utgångspunkt i den svenska alkoholpolitiken är att skyddet för människors hälsa går före företagsekonomiska och näringspolitiska intressen.<sup>3</sup>

Av 8 kap. 10 § 4 st. alkohollagen (AL) framgår det att regeringen får meddela föreskrifter om den tid inom vilken kommunen ska fatta beslut om serveringstillstånd. Detta har regeringen gjort i 5–6 §§ alkoholförordningen. En försutten tidsfrist medför inte att tillstånd enligt AL anses medgivet automatiskt då kravet på tillstånd motiveras av tvingande hänsyn till allmänintresset folkhälsan.

Av 8 kap. 9 § AL framgår det att kommunen ska tillhandahålla riktlinjer för tillämpningen av AL och anslutande föreskrifter i kommunen. I riktlinjerna har kommunen ett visst utrymme att utveckla sin egen alkoholpolitik, men riktlinjerna får inte avvika från AL eller anslutande föreskrifter eller ersätta den prövning som ska ske i det enskilda fallet.

Bestämmelserna i alkoholförordningen anger den borte tidsgränsen för handläggningen av en ansökan. Kommunen kan i sina riktlinjer redovisa vilka mål den har när det gäller handläggningstider och specificera olika handläggningstider för olika typer av tillstånd. Målen bör vara realistiska och överensstämna med den beräknade genomsnittliga tid som vanligtvis går åt för att handlägga en ansökan. De kommunala riktlinjerna är, till skillnad från kommunala föreskrifter, inte regler i lagens mening. De får därför inte heller vara formulerade på ett sådant sätt att de kan uppfattas som regler.<sup>4</sup>

### **Omvärldsbevakning och jämförelse**

Förvaltningen har efter det att ärendet återremitterades granskat de servicegarantier som införts i kommunerna Karlskrona, Sundsvall och Vellinge.

Karlskrona kommun har en så kallad servicetrygghet för tjänsten serveringstillstånd. Av hemsidan framgår det hur lång tid det tar att få ett stadigvarande, respektive tillfälligt tillstånd samt att en sökande kan få tid för ett samråd kring sin ansökan. Om kommunen inte ger den utlovade servicen lovar kommunen att sökande blir *snarast bokad till ett*

---

<sup>3</sup> Prop. 1994/95:89 s. 62 - Förslag till alkohollag.

<sup>4</sup> [Vägledning för kommunala riktlinjer för alkoholserving](#), 15 maj 2020, artikelnummer 20048, Folkhälsomyndigheten.

*möte för att ditt ärende ska bli klart så fort som möjligt.*<sup>5</sup> Karlskrona kommun erbjuder inte någon ekonomisk kompensation vid överskriden tidsfrist.

I Sundsvalls kommun och Vellinge kommun har det införts servicegarantier för ansökan om serveringstillstånd enligt alkohollagen men även inom andra områden. Båda erbjuder en avgiftsreducering om kommunen inte lever upp till sin servicegaranti. Beslut om införandet av en servicegaranti har fattats av kommunfullmäktige i respektive kommunen. Av det beslutsunderlag som förvaltningen har tagit del av från Sundsvalls kommun framgår det att ärendet initierats och utarbetats i samarbete med näringslivet. I tjänsteskrivelsen som ligger till för beslutet finns det ingen utredning om de juridiska och ekonomiska konsekvenserna av ett återbetalningssystem. Det senare gäller även för den tjänsteskrivelsen i Vellinge kommun som låg till grund för kommunfullmäktiges beslut. I fråga om handläggningstiden hänvisas till förvaltningslagens bestämmelser och plan- och bygglagen. Enligt uppgift har återbetalning av ansökningsavgiften aldrig aktualiserats i praktiken i någon av kommunerna.

### **Tidigare utredning**

Vid tidigare utredning som redovisades för nämnden 26 augusti 2025 § 129 (MKN-2025-27300) redovisades en omvärldsbevakning av 40 kommuners hemsidor där förvaltningen kunde konstatera att avgiftsreducering inte tycktes tillämpas i någon av dessa kommuner.

De kommuner som angav en handläggningstid för ansökan om stadigvarande serveringstillstånd angav handläggningstiden från och med *när ärendet är komplett*, det vill säga när sökanden inkommit med de handlingar som, av förvaltningen, har begärts in och som krävs för en fullgod bedömning enligt alkohollagen.

I en av kommunerna fanns en servicegaranti inskriven i kommunens riktlinjer för alkoholserving (2024)<sup>6</sup> som säger att tillstånd kommer att beviljas inom tre veckor från det att ansökan är komplett och godkänt kunskapsprov har genomförts, förutsatt att den uppfyller alkohollagens krav och kommunens riktlinjer för serveringstillstånd.

I en annan kommun fanns en kvalitetsdeklaration i kommunens riktlinje för serveringstillstånd (2018)<sup>7</sup> som hänvisar till alkoholförordningens krav om att kommunen är skyldig att fatta beslut i ärendet inom fyra månader från det att en fullständig ansökan har inkommit till kommunen.

Båda kommunerna hänvisade till förvaltningslagen respektive alkohollagens krav om skyndsam handläggning men också att rättssäkerheten utifrån alkohollagen väger tyngre än servicegarantin. Vägledande på flera kommuners hemsidor är att handläggare och nämnder följer riktlinjer så långt de inte strider mot lag.

Förvaltningen mäter sedan en tid mera systematiskt tiden från komplett ansökan fram till beslut och kan konstatera att mediantiden för närvarande är cirka två veckor. Denna tid visar att Göteborg ligger i nivå med vad många andra kommuner i landet skriver att handläggningstiden är för ett beslut.

I Göteborgs Stads riktlinjer för alkoholserving samt försäljning av folköl (2022) anges ingen tid för hur lång handläggningstiden för ansökningar om serveringstillstånd är.

---

<sup>5</sup> [Servicetrygghet för företag - Karlskrona.se](https://www.karlskrona.se/Service/Servicegaranti-f%C3%B6r-f%C3%B6retag)

<sup>6</sup> [Riktlinjer för alkoholserving \(serveringstillstånd\)](#)

<sup>7</sup> [Microsoft Word - Riktlinjer Malung-Sälen-120110.doc](#)

Riktlinjen säger att handläggningstiden beror på hur fullständig en ansökan är då den lämnas in och att om ansökan måste kompletteras kommer det att fördröja utredningen. Det finns också en hänvisning till alkoholförordningen som säger att ett ärende om serveringstillstånd ska beslutas inom fyra månader från det att en ansökan är fullständig (5 §), det vill säga när sökanden inkommit med de handlingar som har begärts in och som krävs för en fullgod bedömning enligt alkohollagen.

### **Prövning och handläggning av serveringstillstånd**

Servering av alkoholdrycker är en socialt ansvarsfull uppgift som kräver en grundlig prövning för att säkerställa att sökande uppfyller lagens krav på skötsamhet och personlig lämplighet. För juridiska personer omfattar prövningen även personer med betydande inflytande, såsom VD, styrelseledamöter och stora aktieägare. Ekonomisk skötsamhet är central för att förebygga otillbörliga konkurrensfördelar och för att garantera att tillståndshavaren följer sina ekonomiska åtaganden gentemot det allmänna.

Handläggningstiden, från att en ansökan lämnas in till ett beslut fattas, för stadigvarande serveringstillstånd är nu cirka 13 veckor. En servicegaranti skulle inte påverka denna tid, som främst styrs av hur fullständig en ansökan är när den inkommer, komplexiteten i ärendet och remissinstansernas handläggning. Förvaltningen arbetar redan kontinuerligt med att underlätta för sökande genom lättillgänglig information, e-tjänster och transparenta processer, i enlighet med förvaltningslagen samt inom ramen för sitt grunduppdrag och de uppdrag som fullmäktige och nämnden beslutat.

### **Förvaltningens bedömning**

Eftersom alkoholförordningen anger den borte gränsen för handläggningstiden skulle det kunna rymmas inom den så kallade kommunala kompetensen att besluta om kortare handläggningstider lokalt, genom en servicegaranti eller på annat sätt. Lagligheten av ett sådant beslut har så vitt förvaltningen känner till aldrig prövats.

Förvaltningen har i enlighet med nämndens uppdrag tagit fram ett förslag till modell på servicegaranti för ansökan om serveringstillstånd, (*bilaga 1*). Eftersom det är kommunfullmäktige som ska besluta om riktlinjer för alkoholserving i Göteborgs Stad är det kommunfullmäktige som ska avgöra om riktlinjerna ska kompletteras med målsättningar för handläggningstiden och en eventuell servicegaranti. Även om servicegarantin inte placeras i riktlinjerna utgör införandet av en servicegaranti ett beslut av principiell beskaffenhet, varför kommunfullmäktige oavsett ska fatta beslut om en eventuell servicegaranti.

Som beskrivits ovan så skulle handläggningstiden för stadigvarande serveringstillstånd sannolikt inte påverkas av ett införande av en servicegaranti då den påverkas av faktorer som förvaltningen har svårt för eller inte alls kan påverka och att förvaltningen arbetar med att underlätta för sökande. Förvaltningen kan däremot se att införande av en servicegaranti skulle kunna var ett signalvärde gentemot näringslivet om en vilja och en högre ambition i arbetet med att skapa bättre förutsättningar för att starta och bedriva företag i staden.

Enligt uppgift från de kommuner som har infört servicegaranti med möjlighet till avgiftsreducering har avgiftsreducering eller återbetalning aldrig aktualiserats i praktiken. En kommuns beslut om avgiftsreducering och/eller återbetalning har så vitt förvaltningen

känner till inte blivit rättsligt prövat. Det är oklart om ett beslut om avgiftsreducering eller återbetalning kan överklagas.

Även om det skulle rymmas inom den kommunala kompetensen att besluta om en servicegaranti återstår frågan om resurser, det vill säga vilka kostnader detta innebär för kommunen och hur ska finansieringen gå till.

Utifrån den praxis som finns om kommunala avgifter inom andra rättsområden kan konstateras att likställighetsprincipen har tolkats relativt strängt. Utan uttryckligt lagstöd måste kommunen sakligt och objektivt kunna motivera en särbehandling av kommunmedlemmarna. Kommunens avgiftsuttag måste följa självkostnadsprincipen och likställighetsprincipen. Avgiftsuttaget ska bekosta kommunens verksamhet, i föreliggande fall kommunens kostnader för tillsyn och prövning enligt alkohollagen, och avgift ska betalas av den som kommer i åtnjutande av tjänsten och nyttigheten. Likställighetsprincipen innebär att lika fall eller lika situationer ska behandlas lika. Det torde mot bakgrund av detta inte vara möjligt att i taxan ta höjd för eventuella utbetalningar av ekonomisk kompensation för det fall kommunen inte lever upp till servicegarantin. Det skulle nämligen innebära att de verksamhetsutövare där handläggningstiden innehålls ska betala kostnader för de verksamhetsutövare där handläggningstiden överskrids, med andra ord betala för tjänster som någon annan har kommit i åtnjutande av. Det kan vidare ifrågasättas om det är förenligt med likställighetsprincipen att finansiera den ekonomiska kompensationen till sökanden, när servicegarantin inte efterlevts, genom skattemedel. Det skulle innebära att samma tjänst inom kommunen, det vill säga prövning enligt alkohollagen, i vissa fall är avgiftsfinansierad och i andra fall inte.

Enligt kommunens nuvarande avgifter för miljö- och klimatnämndens verksamhet enligt alkohollag och lag om tobak och liknande produkter 2025 betalar sökanden en fast prövningsavgift, oavsett den faktiska handläggningstiden. Ärenden med en längre handläggningstid är de ärenden som i praktiken medför högst kostnad för kommunen. Om kommunen skulle välja att skattefinansiera handläggningen av enbart dessa ärenden bör kommunen ställa sig frågande till hur övriga prövningsärenden/tillståndsärenden ska finansieras utifrån att samma tjänst ska behandlas lika inom kommunen.

Av Göteborgs Stads avgifter för miljö- och klimatnämndens verksamhet enligt alkohollag och lag om tobak och liknande produkter 2025 framgår det vilka prövningsavgifter som gäller i kommunen. Miljö- och klimatnämnden kan inte besluta om en avgiftsreducering eller återbetalning av prövningsavgiften eftersom ett sådant beslut skulle hamna stå i strid med det som kommunfullmäktige har beslutat om. Införandet av en eventuell avgiftsreducering och/eller återbetalning av prövningsavgiften är, liksom införandet av en servicegaranti, en fråga som nämnden därför måste lyfta till kommunfullmäktige.

Maria Jacobsson

Angelica Winter

Direktör

Avdelningschef



## Förslag på modell för servicegaranti för Göteborgs Stad avseende serveringstillstånd enligt alkohollagen

Genom Göteborgs Stads servicegaranti gällande serveringstillstånd enligt alkohollagen lovar staden att:

- Erbjuder den sökande ett möte där man tillsammans går igenom ansökan och dess handlingar samt där sökande ges information om hur handläggningen av ärendet kommer att gå till.
- Fatta beslut inom sex (6) veckor när det gäller ansökningar om stadigvarande serveringstillstånd till allmänheten och slutna sällskap. Denna tid utgår från när sökanden har lämnat in fullständiga ansökningshandlingar och kommunen har meddelat den sökande att ansökan är komplett.
- Fatta beslut inom fyra (4) veckor i övriga ansökningsärenden. Denna tid utgår från när sökanden har lämnat in fullständiga ansökningshandlingar och kommunen har meddelat den sökande att ansökan är komplett.
- Expediera beslut till sökande senast nästkommande arbetsdag efter beslut fattats.
- Besvara förfrågningar inom två arbetsdagar

**Handläggningstiden räknas från och med den tidpunkt då komplett ansökan har kommit in till kommunen.** Tillståndsenheten informerar under utredningstiden dig om kompletteringar behövs. **Tiden för kompletteringar ingår inte i handläggningstiden** då den sker innan ansökan är komplett. En skriftlig bekräftelse skickas ut när kommunen bedömt ansökan som komplett. **En komplett ansökan innebär att alla handlingar som efterfrågas av kommunen har lämnats in.**

Tiderna baseras på vad vi som kommun har rådighet över. Kommunen erbjuder tider för kunskapsprov. Det är **den sökandes ansvar att själv boka in sig på en provtid. Skulle detta inte ske inom garantitiden, fyra respektive sex veckor, förlängs handläggningstiden och kommer ej att innefattas av servicegarantin.** Servicegarantin gäller inte heller i de fall remissinstanser ej håller utlovade tider.

### Vad händer om kommunen inte håller utlovad tid?

I de fall kommunen inte håller utlovad tid återbetalas ansökningsavgiften med hälften av beloppet.

**Detta gäller under förutsättning att den sökande bokar in sig och genomfört ett godkänt kunskapsprov inom den givna tiden samt att remissinstanserna hållit utlovade tider.**