



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2024-01-12

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

Kommunfullmäktige gav vid sitt sammanträde 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.

I detta tjänsteutlåtande redovisar förvaltningen genomfört utvecklingsarbete som på olika sätt bidrar till genomförande av de två uppdragen. Förvaltningen presenterar också kortfattat de planer som finns för det fortsatta utvecklingsarbetet inom ramen för grunduppdraget enligt nämndens reglemente om *att fullgöra kommunens uppgifter för det*

som ankommer på kommunen gällande tillstånd, registrering, tillsyn, kontroll och administrativa ingripande enligt alkohollag och lag om tobak och liknande produkter samt lag om tobaksfria nikotinprodukter.

Förvaltningen redovisar i detta tjänsteutlåtande att en effektivisering av tillståndsprövningsprocessen pågår, men är inte fullt ut genomförd ännu. Arbetet har prioritet framför annat utvecklingsarbete, och det bör i sammanhanget noteras att detta ett kontinuerligt arbete som kommer att fortgå med hög prioritet under såväl 2024 som 2025.

Förvaltningen redovisar i detta tjänsteutlåtande att en implementering av nya e-tjänster för tillståndsprövning av serveringstillstånd kommer att genomföras under våren 2024. De nya e-tjänsterna förväntas att bidra till att göra ansökningsprocessen enklare för verksamhetsutövarna. Därunder till färre kompletteringar, vilket förväntas att resultera i kortare handläggningstider och minskade kostnaderna.

Förvaltning gör, med ovanstående som bakgrund, bedömningen att uppdragen riktade till nämnden från kommunfullmäktige den 8 december 2022 § 29 kan anses vara omhändertagna av nämnden, och att uppdragen därmed kan förklaras som fullgjorda.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Verksamheten ska vara rättssäker och kostnadseffektiv vilket kräver kontinuerligt och framgångsrikt utvecklingsarbete. Förvaltningen får enligt lagstiftningen finansiera tillståndsprövning och tillsyn via avgifter som tas ut från företagarna. Det kräver till en för ändamålet väl fungerande taxekonstruktion, vilket idag inte finns. Ett utredningsarbete har påbörjats och kommer att fortsätta under 2024 med syfte att ta fram förslag till en ny taxekonstruktion som gör tillståndsprövningen och tillsynen självfinansierad. Konsekvenserna av detta för företagarna kommer att utredas inom ramen för detta uppdrag.

Bedömning ur ekologisk dimension

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

Bedömning ur social dimension

Förvaltningens bedömning ur social dimension 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, samt presenterar planerna för det fortsatta utvecklingsarbetet inom ramen för grunduppdraget, enligt nämndens reglemente, *att fullgöra kommunens uppgifter för det som ankommer på kommunen gällande tillstånd, registrering, tillsyn, kontroll och administrativa ingripande enligt alkohollag och lag om tobak och liknande produkter samt lag om tobaksfria nikotinprodukter.*

Beskrivning av ärendet

Kommunfullmäktige beslutade vid sitt sammanträde den 8 december 2022 § 29 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

Bakgrund

Miljö- och klimatnämnden utgör, enligt av kommunfullmäktige beslutat reglemente, stadens myndighetsutövande nämnd inom miljö- och hälsoskyddsområdet och ska driva och samordna stadens arbete inom den ekologiska dimensionen av hållbar utveckling. Nämnden ska vidare fullgöra de uppgifter som enligt lag eller annan författning ankommer på kommunal nämnd som fullgör uppgifter inom miljö- och hälsoskyddsområdet. Därunder ska nämnden fullgöra kommunens uppgifter för det som ankommer på kommunen gällande tillstånd, registrering, tillsyn, kontroll och administrativa ingripande enligt alkohollag och lag om tobak och liknande produkter samt lag om tobaksfria nikotinprodukter.

Kommunfullmäktige beslutade vid sitt sammanträde den 14 maj 2020 § 5 att ansvaret för tillståndsenheten skulle flyttas till miljö- och klimatnämnden från och med den 1 januari 2021. Detta i enighet med ett yrkande från M, V, MP, C och KD. Således utökades nämndens reglemente till att också inkludera uppdrag kopplade till alkohollag och lagstiftningarna som rör tobak och tobaksfria efter detta beslut i kommunfullmäktige.

Beslutet hade föregåtts av en utredning som stadsledningskontoret genomfört (SLK 0603/20) där det föreslogs att tillståndsenheten skulle placeras under en av de fyra socialnämnderna med motiveringen att den lagstiftning kring alkohol och tobak som verksamheten utgår från i sin handläggning och tillsyn är i grunden sociala skyddslagstiftningar och att dess huvudsakliga syfte är att främja folkhälsan. Vidare hänvisade utredningen till att just verksamhetens förebyggande och främjande inslag låg bakom den tidigare bedömningen om att hanteringen av tillståndsärenden skulle föras till tidigare social resursnämnd. I stadsledningskontorets utredning gjordes dock även

bedömningen att en ansvarsmässig placering inom miljö- och klimatnämnden skulle innebära en möjlighet till viss samordning av uppdrag i och med att miljö- och klimatnämnden är remissinstans i flera typer av tillståndsärenden och att de företagare som behöver serveringstillstånd skulle få flera av sina kontakter med kommunen hanterade inom en och samma förvaltningsorganisation.

Miljö- och klimatnämnden antecknade mottagandet av informationen till protokollet vid sitt sammanträde den 17 november 2020 § 171. Då presenterade förvaltningen också bedömningen att en organisatorisk placering av tillståndsenheten på avdelningen för livsmedelskontroll är den placering som bäst möjliggör för att de önskade synergieffekterna mellan uppdragen med att bland annat få snabbare samordningsvinster i myndighetsutövningen gentemot företagarna ska kunna nås.

Prövning av ett serveringstillstånd

Vid en prövning av ett serveringstillstånd för att få servera alkohol ska den prövande myndigheten (här miljö- och klimatnämnden) bedöma lämpligheten hos den som söker ett tillstånd. Prövningen regleras i alkohollagen (AL 2010:1622). Där framgår bland annat att personen ska vara lämplig med hänsyn till personliga och ekonomiska förhållanden samt omständigheter i övrigt. Personen ska också visa att verksamheten kommer att drivas i enlighet med de krav som ställs i alkohollagen (8 kap. 12 § AL). Vid en prövning av en sökande som är en juridisk person riktas kraven på lämplighet även mot den eller de fysiska personer som har ett betydande inflytande i rörelsen, så kallade PBI:er. Det kan till exempel vara bolagsdelägare, aktieägare med betydande aktieinnehav, etcetera.

Hur omfattande utredningsarbete som krävs i det aktuella fallet beror på hur mycket utredningsarbete handläggaren behöver göra rörande exempelvis hur verksamheten har finansierats. Den totala handläggningstiden beror också på hur fullständig en ansökan är när den inkommer till förvaltningen. Både utredningsarbetet kring finansiering och behovet av att få in kompletterade information kan vara betydande och ta ett antal kalendermånader i anspråk. Handläggningstiden påverkas också av att förvaltningen är beroende av svar från andra myndigheter som fungerar som remissinstanser och som förvaltningen ska inhämta uppgifter ifrån. Dessa är exempelvis Polisen, Skatteverket och Socialförvaltningen. Utöver detta genomförs också en bedömning, internt på miljöförvaltningen, på avdelningen för miljötillsyn, enheten för hälsoskydd.

Enligt 5 § alkoholförordningen (2010:1636) ska en kommun fatta beslut i ett ärende om serveringstillstånd inom fyra månader från det att en fullständig ansökan har kommit in till kommunen. Om det finns särskilda skäl får utredningen av ett ärende förlängas med högst fyra månader. Detta innebär i praktiken att förvaltningen har maximalt fyra månader på sig att fatta ett beslut efter att alla handlingar har inkommit till förvaltningen, om inte särskilda skäl föreligger.

Identifierade utvecklingsbehov

Förvaltningen identifierade under 2021 följande behov för utveckling med syfte att säkerställa rättssäkra och samtidigt effektiva arbetssätt med hög grad av transparens för företagarna:

- Genomlysning av processen för prövning med fokus på lagstiftningens krav och effektivitet i handläggningen

- Överflyttning av handläggningen till förvaltningens gemensamma IT-stöd för ärendehantering.
- Digitalisering av prövningsprocessen med fokus på ansökningsfasen och företagens behov samt säker informationshantering
- Framtagande av en ny konstruktion för uttag av avgifter för prövning och tillsyn, vilket innebär framtagande av en ny taxekonstruktion

Förvaltningen fick tidigt signaler från bland annat politiken men också från de aktuella branschorganisationer och enskilda företagare att handläggningstiderna upplevdes som jämförelsevis långa och att prövningsprocessen upplevdes som oförutsägbar. Resultatet från Sveriges kommuner och regioners insiktsmätning var också lågt jämfört med andra kommuners resultat, vilket också indikerar att företagen upplevde att prövningen inte genomfördes på ett för dem önskvärt sätt. Detta föranledde behovet att genomlysna de arbetsprocesser som fanns för att genomföra prövningen av ett serveringstillstånd.

Tillståndsenheten hade vid övergången till miljö- och klimatkommittén ett annat IT-stöd för sin handläggning än förvaltningen i övrigt. Det fanns flera skäl till att byta IT-stöd så att även tillståndsenhetens ärenden hanterades i förvaltningens gemensamma verksamhetssystem. Det skapade merarbete och var resurskrävande för förvaltningen att ha två verksamhetssystem, både ur ett personellt och finansiellt perspektiv. Dessutom fanns säkerhetsaspekter att ta hänsyn till, liksom möjligheter till effektivare arbetsprocesser genom gemensamt IT-stöd. Därför beslutades om en förflyttning av tillståndsenhetens handläggning till förvaltningens verksamhetssystem. Detta innebar bland annat utveckling av modul i befintligt IT-stöd för detta, utveckling av e-tjänster och stöd för handläggning i fält, samt avveckling av befintligt system.

Av alkohollagen framgår det att kommunen får ta ut avgift för prövningen enligt de grunder som beslutas av kommunfullmäktige (8 kap. 10§ AL). Enligt bland annat Göteborgs Stads anvisning för hantering av taxor och avgifter ska avgifter och avgiftsuttag för kommunal verksamhet regleras i taxor fastställda av kommunfullmäktige. Vid överföringen av tillståndsverksamheten fanns det inte några fastställda taxor för prövning och tillsyn, utan endast ett antal historiska beslut i kommunfullmäktige om avgifter. Förvaltningen kunde dessutom i samband med budgetarbetet för 2021 konstatera att verksamheten var underfinansierad och krävde kommunbidrag. Detta trots att informationen från social resursförvaltningen hade varit att verksamheten fullt ut finansierades med avgifter. Vidare noterades att avgifterna i praktiken är konstruerade så att avgifter som årligen tas ut för tillsyn av de som redan har ett serveringstillstånd delvis finansierar prövningen av nya tillstånd. Denna typ av avgiftskonstruktion är gängse praxis i Sveriges kommuner, men inte fullt i linje med kommunallagens formulering som säger att kommuner och landsting får ta ut avgifter för tjänster och nyttigheter som de tillhandahåller (Kommunallagen 2 kap. 5 § kommunallagen (2017:725)), vilket rimligtvis innebär att avgifter för prövningen ska finansiera kostnader för prövningen, och avgifter för tillsyn ska finansiera kostnader kopplade till tillsynen. Således behöver en ny taxa tas fram som bygger på en ny konstruktion där respektive del av verksamheten finansiera sina kostnader.

Efterhand som verksamheten har integrerats i förvaltningens övriga verksamhet och de tidigt identifierade utvecklingsbehoven successivt har tagits om hand, har nya behov för

fördjupat utredningsarbete liksom andra förbättringar och förändringar i arbetssätten löpande identifierats och omhändertagits. Det återstår dock fortfarande arbete med fortsatta utredningar, utveckling av arbetssätt och implementering av dessa.

Genomfört utvecklingsarbete

Nedan beskrivs de mest väsentliga delarna av det utvecklingsarbete som har genomförts sedan den 1 januari 2021.

Digitalisering

I miljö- och klimatnämndens budget och verksamhetsplaner för åren 2021, 2022 samt 2023 har följande uppdrag, kopplat till digitalisering, funnits med:

- Att bedriva ett digitalt effektiviseringsarbete under hela planperioden

Uppdraget har bidragit till måluppfyllelse för samtliga mål eftersom en ökad digitalisering skapar möjligheter till effektivare arbetssätt för chefer och medarbetare, och inte minst för dem vi är till för – här framför allt företagarna.

Strategin för att genomföra uppdraget ha konkretiserats via miljö- och klimatnämndens plan för digitalisering och IT.

Under 2022 och 2023 migrerades tillståndsenhetens ärendehantering över till förvaltningens gemensamma verksamhetssystem. Detta var ett mycket omfattande arbete som krävde delvis nya arbetssätt i handläggningen, framtagande av nya gemensamma mallar samt att medarbetarna på tillståndsenheten skulle lära sig ett nytt verksamhetssystem. Systembytet innebar ett resurskrävande arbete för tillståndsenheten där ordinarie arbetsuppgifter behövts omprioriteras och annat utvecklingsarbete nedprioriterats. Även för IT-funktionen, registratur och arkivfunktion har arbetet krävt mycket resurser och prioriteringar för att kunna utveckla arbetet och stödja tillståndsenheten i sitt kärnuppdrag.

Det krävdes också utveckling och implementering av ny modul samt tekniska lösningar för arbete i fält, och migrering av samtliga handlingar i ny struktur. Därtill avveckling av tillståndsenhetens tidigare IT-stöd. Detta har dock gett mer homogena arbetsprocesser på förvaltningen, endast ett IT-stöd att utveckla och förvalta och därigenom möjliggjort effektivisering och lägre kostnad.

I verksamhetsplanen för 2023 tillkom det mera explicita uppdraget från kommunfullmäktige, och som denna rapportering handlar om, att implementera en e-tjänst som möjliggör effektivisering av tillståndshandläggningen.

Miljöförvaltningen har under 2023 utvecklat e-tjänster för serveringstillstånd i stadens plattformar med ny teknik. E-tjänsterna kommer vara klara och implementeras under våren 2024. De nya e-tjänsterna innebär ny teknik för staden och skapar förutsättningar som kommer att innebära effektivisering av verksamheten och förenklingar för företagare, dels genom att tydliggöra vilka handlingar som ska vara bifogade vid en ansökan, dels genom att till vissa delar vara helautomatiska.

Helt konkret har förvaltningen inom ramen för detta arbete, tillsammans med förvaltningen för Intraservice, byggt en stomme för företagstjänster som företagarna ska kunna nå via goteborg.se, för miljöförvaltningens räkning där bland annat kopplingar till Bolagsverket är en del för att underlätta för företagarna. Detta har också gett en teknisk

plattform som kommer att underlätta framtagandet av kommande e-tjänster, exempelvis inom tobaksområdet.

Genomlysning av processer och effektivisering av handläggningen

I nämndens verksamhetsplaner för 2022 fanns det ett mål som sa att *tillsyns- och tillståndsverksamheten ska bedrivas effektivt och rättssäkert utan att orsaka onödigt krångel för stadens företagare*. Under 2023 utvecklades detta i strategin under målet *”Förbättrat företagsklimat”* till att förvaltningen ska genomföra en risk- och dialogbaserad tillsyn och kontroll samt genomföra de uppdrag som kan påverka företagsklimatet i staden med hög kvalitet, och med dessa frågor i åtanke. Exempel på uppdrag med hög relevans är uppdraget om att bedriva myndighetsutövning inom alkohol- och tobaksområdena samt uppdraget att motverka osund konkurrens och kriminell verksamhet

I 2023 års verksamhetsplan tillkom också det mera explicita uppdraget från kommunfullmäktige, och som denna rapportering handlar om, att effektivisera handläggningstiden inom tillståndsenheten genom att drastiskt minska antalet kompletteringar kopplade till tillståndshandläggningen.

Sedan 2021 har förvaltningen arbetat aktivt med att genomlys handläggningsprocesserna för både alkohol- och tobakprövningen med utgångspunkt från förvaltningslagen som säger att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts (9 § förvaltningslagen (2017:900)). Denna genomlysning genomfördes särskilt vid framtagandet av underlaget för en ny tobakstaxa (MKN-2021-2647) som presenterades för miljö- och klimatnämnden första gången den 24 augusti 2021 §169, och som vid det sammanträdet återremitterades till förvaltningen med tilläggsuppdraget att komplettera ärendet med redovisningar rörande handläggning, tydligare beräkningsunderlag samt taxa baserad på 2021 års förhållanden avseende antal medarbetare och lönenivå.

En kompletterad redovisning presenterades för nämnden den 22 mars 2022, § 61. Nämnden beslutade vid det sammanträdet att bordlägga ärendet till nämndens kommande sammanträde den 19 april 2022.

Den 19 april 2022, § 87 återremitterade miljö- och klimatnämnden ärendet, och gav förvaltningen i uppdrag att komplettera ärendet med en jämförelse av hur andra kommuner arbetar med tillsyn och prövning samt en analys av vilka krav kommunen kan ställa inom ramen för gällande lagstiftning inom området

Den 30 augusti 2022 § 149 godkände nämndens förvaltningens förslag till taxa för handel med elektroniska cigaretter och påfyllningsbehållare, folköl, tobaksfria nikotinprodukter och tobaksvaror och hemställde till kommunfullmäktige att fastställa miljö- och klimatnämndens taxa att gälla från och med den 1 januari 2023.

Den 8 december 2022 § 29 beslutade kommunfullmäktige:

- 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.

3. *Nuvarande taxa fortsätter att gälla för år 2023, men med en uppräkningsprocent på 4,5 procent.*
4. *Efterhandsdebitering ska ske inför 2024, men med en ny uträkning på grundavgifter baserat på ett effektivare arbetssätt enligt beslutats 1 och 2.*
5. *Miljö- och klimatnämndens förslag till taxa för miljö- och klimatnämndens verksamhet enligt lag om tobaksfria nikotinprodukter, i enlighet med bilaga 2, nämndens beslut 2022-08-30 § 148, fastställs och ska gälla från och med den 1 januari 2023.*

Processkartor har tagits fram för de olika stegen i handläggningen av alkohol- och tobaksärenden och utvecklingsområden har identifierats. Kalibrering av arbetssätt har skett kontinuerligt, framför allt vid veckovisa handläggarmöten som leds av kvalitetssamordnare med lång erfarenhet inom alkohol- respektive tobaksområdet.

Som ytterligare ett exempel på effektivisering kan nämnas att förvaltningen sedan 2022 inte längre skickar remisser till Räddningstjänsten gällande brandsäkerhet. Detta är något som tidigare gjordes och som innebär att handläggare på tillståndsenheten begärde in handlingar från den sökande gällande brandskyddet som sedan vidarebefordrades till Räddningstjänsten för bedömning. Det är ett moment som inte krävs av lagstiftningen. Lagen kräver att en tillståndshavare ska ha ett fullgott brandskydd, men tillståndsenheten ska inte pröva detta. I stället ska den sökande nu försäkra att hen har kunskap om brandskyddsreglerna vid ansökningstillfället, då det är den enskilde tillståndshavarens skyldighet. Detta har kortat ner tiden för förvaltningens handläggningstid till förmån för den sökande.

Det är i sammanhanget viktigt att ha med sig att det är en socialt ansvarsfull uppgift att få servera alkoholdrycker (Prop. 1994/95:89, s. 63). Därför måste sökanden uppfylla vissa krav på lämplighet för att få ett tillstånd. Hur omfattande utredningsarbete som krävs i det aktuella fallet är beroende av hur mycket utredningsarbete handläggaren behöver göra rörande exempelvis hur verksamheten har finansierats. Den totala handläggningstiden beror också på hur fullständig en ansökan är när den inkommer till förvaltningen. Förvaltningen är dessutom beroende av svar från andra myndigheter som fungerar som remissinstanser och som förvaltningen enligt lagstiftningen ska inhämta uppgifter ifrån. Enligt alkoholförordningen ska en kommun fatta beslut i ett ärende om serveringstillstånd inom fyra månader från det att en fullständig ansökan har kommit in till kommunen. Om det finns särskilda skäl får utredningen av ett ärende förlängas med högst fyra månader.

Förvaltningen har sedan 2021, när tillståndsenheten blev en del av miljöförvaltningen, arbetat med målsättning att göra det enklare för företagarna, bland annat genom ovan nämnda digitaliseringsarbete och genomlysning av våra processer. Vi vet också, genom de olika branschmöten som förvaltningen kontinuerligt deltar i samt via vår kontinuerliga kundundersökning (insiktsmätningen), att förutsägbarheten och transparensen är viktiga delar för hur företagen upplever myndighetsutövningen. Därunder att kommunikation och bemötande har en stor betydelse för upplevelsen av hur effektivt vi arbetar

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 som vi som förvaltning behöver göra för att vårt samspel med företagarna utifrån vårt myndighetsuppdrag ska bli tydligare. Resultatet från denna kundresa planeras att presenteras muntligt av konsulterna på miljö- och klimatnämndens sammanträde den 23 januari 2024.

Prioriterat utvecklingsarbete 2024

Utveckling av arbetsprocessen

Under 2024 planerar förvaltningen att fokusera utvecklingsarbetet utifrån resultatet av genomförd kundresa. Detta genom att ta fram aktiviteter och genomföra förändringar.

Kundresan har visat 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 våra interna processer.

Kundresan har vidare visat att det finns en god grund för förståelse och en god bild av förvaltningens handläggare hos de sökande gällande kompetens, rättssäkerhet och bemötande liksom en önskan om samförstånd. Detta är något som vi behöver bevara.

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 vi också underlätta de delar i den interna processen som upplevs som tidskrävande eller frustrerande.

Vidare framgår det av resultatet av 2022 års insiktsmätning (resultatet för 2023 finns ännu inte att tillgå) att effektiviteteten är den absolut viktigaste parametern att arbeta med för att öka kundupplevelsen, det så kallade nöjd kundindex (NKI). Det är lätt att tänka att effektivitet bara handlar om att genomföra arbetet på kortare tid. Kundresan som beskrivs ovan ger oss en djupare kunskap och ett bättre svar på vad upplevd effektiviteteten hos de sökande faktiskt är, som till exempel förväntningarna ska vara tydligare, informationen ska förenklas samt förvaltningen måste ha en ökad förståelse för företagarens hela situation. Det stärks också av det förvaltningen får till sig vid de olika branschråden och andra möten med företag.

Av 2022 års insiktsresultat kan vi också utläsa att bemötande och rättssäkerhet är områden som får höga betyg och är sådant vi behöver bevara, vilket också stärks genom observationer gjorde i den genomförda kundresan.

Utveckling av konceptet God prövning och tillsyn

Parallellt med utvecklingen av arbetsprocessen behöver förvaltningen också fortsätta med ett strukturerat och kontinuerligt utvecklingsarbete kopplat till arbetssätt och kultur i fråga om hur handläggarna upplever sin roll och vilka förutsättningar de har för att utföra sitt uppdrag.

Utredning av ny taxekonstruktion

Verksamheten ska vara rättssäker och kostnadseffektiv vilket kräver kontinuerligt utvecklingsarbete. Nämnden får finansiera tillståndsprövning och tillsyn via avgifter som tas ut från företagarna. Det kräver en för ändamålet väl fungerande taxekonstruktion, vilket idag inte finns.

Ett utredningsarbete har påbörjats och kommer att fortsätta under 2024 med syfte att ta fram förslag till en ny taxekonstruktion som gör prövningen och tillsynen självfinansierad. Detta är ett omfattande utredningsarbete som bland annat kommer innehålla omvärldsbevakning samt fördjupade analyser av konsekvenserna av olika typer av taxekonstruktioner, ur såväl företagarnas som kommunens perspektiv.

Förvaltningens bedömning

Förvaltning gör, med ovanstående som bakgrund, bedömningen att uppdragen riktade till nämnden från kommunfullmäktige den 8 december 2022 kan anses vara omhändertagna av nämnden, och att uppdragen därmed kan förklaras som fullgjorda.

En effektivisering av tillståndprocessen pågår, men ännu inte fullt genomförd. Arbetet har prioritet framför annat utvecklingsarbete, och det bör i sammanhanget noteras att detta ett kontinuerligt arbete som kommer att fortgå med hög prioritet under såväl 2024 som 2025. Mer konkret hur detta kommer att genomföras framgår av nämndens budget och verksamhetsplan för 2024 och kommande behovsutredning för 2025–2027.

Implementering av nya e-tjänster för tillståndsprövning av serveringstillstånd kommer att genomföras under våren 2024. De nya e-tjänsterna förväntas att bidra till att göra ansökningsprocessen enklare för verksamhetsutövarna och där igenom leda till färre kompletteringar. Detta i sin tur kommer innebära kortare handläggningstider och minskade kostnaderna.

Anna Ledin

Direktör