



Handläggare
Daniel Persson
Telefon: 08-508 28 758

Till
Miljö- och hälsoskyddsnämnden
2026-04-21, p. 10

Svar på skrivelse av Elin Hjelmestam (L) om behovet av tydligare och mer rättssäkra processer i stadens arbete med tillstånd, tillsyn och myndighetskontakt för restaurang- och krogverksamheter

Förvaltningens förslag till beslut

Godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Ärendet

Liberalerna har i skrivelse till miljö- och hälsoskyddsnämnden den 9 december 2025 framfört ett antal frågor gällande stadens arbete med tillstånd och tillsyn.

I skrivelsen ställs följande frågor till miljö- och hälsoskyddsnämnden:

1. Hur arbetar förvaltningen för att säkerställa att tillstånds- och tillsynsprocesser präglas av tydlighet, bemötande och förutsägbarhet, särskilt för små och medelstora verksamheter inom restaurang och nöjesliv?
2. Vilka åtgärder vidtas för att säkerställa att verksamheter får korrekta och samordnade besked i tillsynsärenden, och att ärenden inte fastnar i långa handläggningskedjor utan återkoppling?
3. Hur arbetar förvaltningen för att skapa likvärdiga och rättssäkra mät- och utredningsrutiner i klagomålsärenden, och hur säkerställs att verksamheter inte behöver bära oklara eller orimligt höga kostnader innan ansvarsläget är fastställt?
4. På vilket sätt säkerställs att även mindre aktörer får möjlighet att delta i stadens dialogforum och branschråd så att deras erfarenheter tas till vara i utvecklingen av rutiner och regelverk?

5. Avser förvaltningen att se över hur stadens myndighetsutövning kan bli mer serviceinriktad, med snabbare och tydligare handläggning, i syfte att underlätta för seriösa verksamheter att göra rätt från början?

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen svarar nedan på frågorna i skrivelsen.

Hur arbetar förvaltningen för att säkerställa att tillstånds- och tillsynsprocesser präglas av tydlighet, bemötande och förutsägbarhet, särskilt för små och medelstora verksamheter inom restaurang och nöjesliv?

Förvaltningen jobbar löpande med att kommunikationen ska vara så tydlig som möjligt. I samband med tillsyn är det avgörande att verksamhetsutövare förstår rapporter och beslut som förvaltningen skickar. För att säkerställa att det språk som används är tydligt och lätt att förstå genomför förvaltningen utbildningar i klarspråk. Det viktigaste är dock det personliga mötet, och därigenom bemötande och kompetens. Detta är ett av de viktigaste tillfällena för förvaltningen att ge råd och vägledning, och företrädare för företagen uttrycker ofta att det är vid själva tillsynen som det är viktigt att få rådgivning om hur man på bästa sätt kan göra rätt. Detta mäts årligen i den nationella Insiktsmätningen i vilken förvaltningen får genomgående höga betyg. Företagen svarar enligt den senast presenterade mätningen att man totalt sett är mycket nöjd med bemötandet (82 NKI). Ett index på 62 till 69 är godkänt, 70 till 79 är högt och 80 eller högre är mycket högt.

Förvaltningen tillämpar i sin tillsyn likabehandlingsprincipen och gör en rimlighetsavvägning, vilket innebär att när förvaltningen ställer krav i tillsynen ska detta alltid vägas mot den nytta det gör.

Vilka åtgärder vidtas för att säkerställa att verksamheter får korrekta och samordnade besked i tillsynsärenden, och att ärenden inte fastnar i långa handläggningskedjor utan återkoppling?

Det finns utmaningar i stadens tillståndsprocesser då staden är en stor organisation med flera inblandade myndigheter och stora volymer av verksamheter. I syfte att underlätta för företag utvecklar staden dessa processer löpande.

Som exempel kan nämnas att det tar relativt lång tid att ansöka om tillstånd för alkoholservering eftersom en mer omfattande prövning görs, samtidigt som det enbart krävs en enkel anmälan till livsmedelskontrollen. Detta innebär en utmaning eftersom alkoholtillstånd ibland är avgörande för om verksamheten kommer

bedrivs. Under 2025 utvecklades e-tjänsten för anmälan av livsmedelsanläggning så att den som avser att både anmäla livsmedelsanläggning och ansöka om tillstånd för alkoholservering hanteras i en separat process. Detta gör att verksamheten inte hamnar i kläm mellan två processer, och anmälan om livsmedelsanläggning färdigställs först när alkoholtillståndet är klart.

Det pågår även ett omfattande arbete som stadsledningskontoret håller ihop där stadens tillståndprocesser ses över. En del i detta, där miljö- och hälsoskyddsnämndens tillsyn och kontroll omfattas, är arbetet med att utveckla ”en väg in” som till stor del syftar till att öka stadens användning av kontaktcenter. Förvaltningen använder deras tjänster sedan många år och det är ett bra och enkelt sätt för företag att få stöd, råd och service.

Vad gäller tillsynsprocesser avseende redan etablerade verksamheter så ser förvaltningen inte ett problem med att ärenden riskerar att hamna mellan olika processer, t.ex. mellan olika förvaltningar. Däremot kan det självklart ta tid om ett ärende överklagas, men då är det främst överinstansens handläggningstid som påverkar tidsåtgången.

Förvaltningen arbetar även internt för att minska belastningen för företag i den mån det är möjligt. T.ex. genomfördes under 2025 kontroll av flergångsmaterial vid försäljning av snabbmat som ett samarbete mellan livsmedelskontrollen och miljöbalkstillsynen i syfte att minska antalet kontroller som företag får.

I skrivelsen nämns att företag uppfattar att man hamnar på listor vilket sedan skulle innebära att det blir svårare att få tillstånd i samband med ansökan.

Förvaltningen vill påpeka att detta inte är något som förekommer. All prövning och beslut i samband med tillsyn bedöms sakligt och motiveras. Förvaltningen har t.ex. inte möjlighet att låta myndighetsutövningen påverkas av att företag inte betalar sina fakturor.

Det är i väldigt specifika fall som förvaltningen får ta hänsyn till den historik man har med företag i samband med handläggning. Det kan t.ex. handla om företag som inte får erbjudas avbetalning på grund av tidigare obetalda fakturor.

Det finns däremot exempel på där man i planeringen använder den data och erfarenhet man har av verksamheter. Ett exempel på detta är samordnad tillsyn där flera förvaltningar i staden delar data i syfte att utöva riskbaserad tillsyn. Det är dock viktigt att påpeka att det fortfarande görs en saklig bedömning vid kontroll.

Hur arbetar förvaltningen för att skapa likvärdiga och rättssäkra mät- och utredningsrutiner i klagomålsärenden, och hur säkerställs att verksamheter inte behöver bära oklara eller orimligt höga kostnader innan ansvarsläget är fastställt?

Vid klagomål på främst buller finns det redan gällande mätmetoder beskriven i rapport SP 2015:02 som tydligt beskriver tekniskt hur en ljudmätning ska utföras i en bostad. Denna ljudmätning tillämpas på samtliga bullerstörningar i boenden. De uppmätta ljudvärdena jämförs därefter med gällande riktvärden enligt Folkhälsomyndighetens allmänna råd om buller inomhus (FoHMFS 2014:13). För annan typ av buller såsom fläktar på innegård kan även Naturvårdsverkets gällande riktvärden för verksamhets- och industribuller bli aktuella. Redan i starten av ett klagomålsärende avseende buller i bostäder informerar förvaltningen att det är Folkhälsomyndighetens riktvärden som är gällande samt hur mätning bör ske. Sett till att det är dessa mätmetoder och riktvärden som tillämpas i samtliga fall så säkerställer förvaltningen att tillsynen mot samtliga verksamhetsutövare följer likabehandlingsprincipen.

Avseende ansvarsläget och vem som ska betala är miljöbalkens utgångspunkt att *polluter pays principle* gäller, det vill säga att den verksamhet som ansvarar för störningen bedöms även vara ansvarig för att utreda och vid behov vidta åtgärder då det föreligger en konstaterad olägenhet. Endast i vissa komplicerade fall kan även andra parter komma att bli ansvariga. Som ovan nämnts tillämpar miljöförvaltningen likabehandlingsprincipen och gör en rimlighetsavvägning, vilket innebär att när förvaltningen ställer krav i tillsynen ska detta alltid vägas mot den nytta det gör.

På vilket sätt säkerställs att även mindre aktörer får möjlighet att delta i stadens dialogforum och branschråd så att deras erfarenheter tas till vara i utvecklingen av rutiner och regelverk?

Förutom den dialog som sker med företagen vid tillsyns- eller kontrollbesök eller andra löpande kontakter får förvaltningen också in synpunkter från verksamhetsutövare genom den årliga insiktsundersökningen. Denna ger företagare möjlighet att både betygsätta förvaltningens service, men även komma med förbättringsförslag.

Miljöförvaltningen träffar också, i samverkan med andra berörda aktörer i staden, det lokala näringslivet för att bl.a. informera om lagar och regler för att starta livsmedelsverksamhet.

Avser förvaltningen att se över hur stadens myndighetsutövning kan bli mer serviceinriktad, med snabbare och tydligare handläggning, i syfte att underlätta för seriösa verksamheter att göra rätt från början?

Förvaltningen jobbar löpande med att utveckla servicen. Det sker bl.a. genom det stadsgemensamma arbete som stadsledningskontoret håller ihop. Förvaltningen jobbar även löpande med att utveckla sina digitala tjänster. Det handlar bl.a. om att förbättra e-tjänster, som t.ex. hanteringen av alkoholtillstånd som lyfts ovan, men även andra digitala tjänster som är till nytta både för verksamhetsutövare och andra tillståndsmyndigheter inom staden (exempelvis intyg för registrerad livsmedelsverksamhet). Vidare är e-tjänsten för registrering av livsmedelsanläggning nu ansluten till bolagsverkets bastjänst vilket innebär att företagen inte behöver skriva in samma uppgifter flera gånger.

Förvaltningen fortsätter även sitt arbete med riskbaserad tillsyn vilket innebär att tillsynen riktas mot de verksamheter där riskerna bedöms vara störst för miljö och hälsa eller överträdelser av gällande regler. På så sätt kan miljö- och hälsoskyddsnämndens tillsyns- och kontrollinsatser riktas så att de gör mest nytta.

Avseende livsmedelskontrollen så tillämpas också Livsmedelsverkets riskklassningsmodell vilken innebär att de verksamheter som bedöms ha störst kontrollbehov också får mest kontroll.

För att underlätta för seriösa företag och bidra till lika villkor på marknaden är det även viktigt att försvåra för oseriösa företag som medvetet fuskar. Därför arbetar förvaltningen aktivt mot den organiserade brottsligheten genom sitt arbete med samordnad tillsyn, avfallsfusk och livsmedelsfusk.

Anna Hadenius
Förvaltningschef
Miljöförvaltningen

Daniel Persson
Avdelningschef
Miljöförvaltningen

Bilagor

Svar på skrivelse av Elin Hjelmestam (L) om behovet av tydligare och mer rättssäkra processer i stadens arbete med tillstånd, tillsyn och myndighetskontakt för restaurang- och krogverksamheter

1. Skrivelse från Liberalerna, om behovet av tydligare och mer rättssäkra processer i stadens arbete med tillstånd, tillsyn

och myndighetskontakt för restaurang- och
krogverksamheter