

**Skrivelse
Miljö- och
hälsoskyddsnämnden**

9 december 2025

Elin Hjelmestam. (L)

Skrivelse om behovet av tydligare och mer rättssäkra processer i stadens arbete med tillstånd, tillsyn och myndighetskontakt för restaurang- och krogverksamheter

Stockholm ska vara en stad där det går att driva restaurang och krogverksamhet på ett rimligt och förutsägbart sätt. Näringslivet lyfter återkommande att kontakten med staden upplevs som splittrad, långsam och svår att överblicka. Detta gäller särskilt för mindre aktörer som saknar administrativ kapacitet men som trots det bär ett stort ansvar för trygghet, ordning och liv i staden.

I flera samtal med branschföreträdare har vi mötts av likartade beskrivningar av hur processerna fungerar i praktiken. Flera mindre aktörer vittnar om att dialogen med staden snabbt övergår till en myndighetsuppfordrande ton där det är svårt att få tydliga besked eller ens kontakt med ansvarig handläggare. Mejl besvaras inte, ärenden vandrar vidare utan återkoppling och beslut framstår ibland som oförutsägbara. När företag vill göra rätt och efterfrågar råd, bemöts de av stadens förvaltningar med att handläggarna inte kan ge någon som helst rådgivning.

Flera verksamheter beskriver också att de fastnar i långa och kostsamma utredningar när klagomål inkommit. I bullerärenden innebär det ofta att företag själva tvingas bekosta flera mätningar trots att det inte är klarlagt om mätningen från början gjorts korrekt eller om klagomålet kommer från en enskild granne. För små verksamheter med mycket låg marginal skapar detta en betydande och ibland existentiell ekonomisk belastning. Samtidigt saknas ofta tydliga instruktioner om vad som ska mätas och vilka krav som gäller. Det leder till att olika fackmän gör olika bedömningar och att verksamheten får bära kostnaderna oavsett utfallet.

Det framkommer också att processerna kring tillstånd och tillsyn uppfattas som osammanhängande. Verksamheter beskriver att de hamnar på "listor" eller att de möts av en mer restriktiv hållning innan något är utrett. Detta riskerar att undergräva förtroendet för stadens myndighetsutövning. Flera aktörer upplever dessutom att stadens ambition att ge tydlig service inte når ut i praktiken. För en bransch med stora kostnader, hård konkurrens och små marginaler är förutsägbarhet och professionellt bemötande avgörande.

Det är tydligt att många mindre aktörer saknar tillgång till branschråd eller motsvarande forum där de kan lyfta sina erfarenheter. Det gör att viktiga perspektiv inte når fram när staden utvecklar sina rutiner. En ordning där en mindre aktör med en uteservering behandlas likadant som en större koncern är inte alltid rimlig. Förutsättningarna och riskerna skiljer sig åt och det bör tydligare avspeglas i stadens arbetssätt. En hel del erfarna aktörer har goda

erfarenheter av sina kontakter med staden, medan andra främst mindre och nya aktörer, är mer negativa. Samtidigt är vi angelägna att nya företag kan etablera sig och växa i staden.

Mot denna bakgrund önskar vi svar på följande frågor:

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?