

**Handläggare**  
Lotta Persson  
Telefon: 08-50825057**Till**  
Socialnämnden  
2026-03-24

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

Svar på skrivelse från Liberalerna, Moderaterna, Centerpartiet och Kristdemokraterna

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

### **Sammanfattning**

En skrivelse från den 9 december 2025, undertecknad av Jan Jönsson (L), Andréa Hedin (M), Kristin Jacobsson (C) och Maurice Forslund (KD), lyfts synpunkter från restaurang- och krogbranschen i Stockholm. Branschföreträdare upplever att kontakten med staden är splittrad, långsam och otydlig. De beskriver bristande återkoppling, svårigheter att få rådgivning samt en ibland restriktiv och oförutsägbar myndighetsutövning. Särskilt mindre aktörer upplever att de saknar tillgång till dialogforum och att deras perspektiv inte tas tillvara. I skrivelsen ställs fem frågor om hur förvaltningen arbetar med tydlighet, service, rättssäkerhet och dialog.

Ärendet har beretts inom socialförvaltningen. Förvaltningen framhåller att målet är god service, sund konkurrens och ett attraktivt nöjesliv. Nöjd kund-index (NKI) för serveringstillstånd 2025 är 77, vilket klassas som högt. Genomsnittlig handläggningstid för nya stadigvarande serveringstillstånd och ägarskiftet är 68,7 dagar.

Förvaltningen beskriver att man arbetar med tidig information om kompletteringar, tydlig kommunikation vid tillsyn och löpande avstämningar internt för att undvika långa handläggningstider.

För att stärka dialogen undersöks möjligheten att etablera ett forum som kan samla och inkludera även mindre aktörer. Förvaltningen har även genomfört intervjuer med tillståndshavare och studiebesök i kommuner med högt NKI för att utveckla arbetssätten.

Vidare pågår arbete för att göra myndighetsutövningen mer serviceinriktad, bland annat genom klarspråksöversyn, utveckling av handläggningsrutiner, effektivisering, samordnade insatser mellan förvaltningar samt en gemensam guide för uteservering.

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på skrivelsen.

### **Bakgrund**

I en skrivelse daterad den 9 december 2025 framförde Jan Jönsson (L), Andréa Hedin m.fl. (M), Kristin Jacobsson (C) samt Maurice Forslund (KD) behov av tydligare och mer rättssäkra processer i stadens arbete med tillstånd, tillsyn och myndighetskontakt för restaurang- och krogverksamhet.

### **Ärendet**

I en skrivelse daterad den 9 december 2025 framförde Jan Jönsson m.fl. (L), Andréa Hedin m.fl. (M), Kristin Jacobsson (C) samt Maurice Forslund (KD) bland annat att 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. Branschföreträdare beskriver hur dialogen med staden snabbt övergår till en myndighetsuppfordrande ton där det är svårt att få tydliga besked eller 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 kan handläggarna inte ge rådgivning.

Verksamheter beskriver att de hamnar på "listor" eller att de möts av en mer restriktiv hållning. 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.

Vidare saknar mindre aktörer tillgång till dialogforum såsom branschråd där de kan lyfta sina erfarenheter. Viktiga perspektiv når inte fram när staden utvecklar sina rutiner. Förutsättningarna och riskerna skiljer sig mellan olika aktörer 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.

I skrivelsen ställs fem frågor för förvaltningen att besvara.

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?

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för strategi och utveckling, område tillstånd och tillsyn. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 18 mars 2026. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 19 mars 2026.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Nämndens mål för området är att erbjuda god service till stadens näringsidkare, främja en sund konkurrens och bidra till ett attraktivt restaurang- och nöjesliv. Det är också utgångspunkten i förvaltningens arbete. Arbetet med serveringstillstånd mäts genom en enkät som resulterar i ett NKI (nöjd kund-index). Ett NKI mellan 62 och 69 är ”godkänt”, 70 till 79 är ”högt” och 80 eller högre är ”mycket högt”.

För näravande är resultatet för 2025 för serveringstillstånd i Stockholm 77. Alla näringsidkare som har haft ett ärende gällande serveringstillstånd, får möjligheten att besvara NKI-undersökningen. Respondenterna representerar samtliga ärendetyper, det vill säga ärenden som resulterar i bifall, avslag eller ingripanden av något slag.

Förvaltningen arbetar med att säkerställa att tillstånds- och tillsynsprocesser präglas av tydlighet, gott bemötande och förutsägbarhet, särskilt för små och medelstora näringsidkare. I ansökningsärenden informeras i ett tidigt skede om vilka eventuella kompletterande uppgifter som krävs. Om någon grundläggande förutsättning för att bevilja tillstånd är oklar eller ofullständig,

utreds frågan först. Det kan handla om dispositionsrätt, kökskrav eller förutsättningar för att bevilja sena serveringstider. Detta så att sökanden ska få så snabba svar som möjligt. Genomsnittlig handläggningstid från ansökan till avslutat ärende för ärendekategorierna nytt stadigvarande serveringstillstånd och ägarskiftet var de senaste 365 dagarna 68,7 dagar.

I inspektions- och tillsynsärenden informeras alltid tydligt om konstaterade brister och vilken sanktion som kan komma ifråga.

Verksamheter kan alltid enkelt komma i kontakt med handläggare direkt via telefon/mail eller genom stadens kontaktcenter.

Gällande vilka åtgärder som vidtas för att säkerställa att verksamheter får korrekta och samordnade besked i tillsynsärenden, och att ärenden inte fastnar i långa handläggningskedjor utan återkoppling arbetar förvaltningen genom att handläggares utredningar och bedömningar löpande stäms av med gruppleddare och enhetschefer. Detta säkerställer att ärenden inte tar längre tid än nödvändigt samt att verksamheterna ges korrekt återkoppling.

Utredning av klagomålsärenden gällande bullerstörningar görs av miljöförvaltningen. Socialförvaltningen informerar alltid om att förvaltningen inte hanterar bullerstörningar och att klagomål gällande buller i första hand alltid ska riktas direkt till verksamheten samt till miljöförvaltningen.

För att möta behovet av mindre aktörers behov av dialog, utöver de som erbjuds genom att det alltid går att ta direktkontakt med handläggare, gruppleddare, enhetschefer och områdeschef inom område tillstånd och tillsyn, bereds ett initiativ att etablera ett nytt forum för dialog med näringen. Det kan komma att etableras under 2026. På detta sätt kommer även mindre aktörers erfarenheter tas till vara i utvecklingen av rutiner och regelverk. Företrädare för område tillstånd och tillsyn och näringslivsenheten har även under 2025 och 2026 genomfört besök i kommuner med högt NKI. Syftet med besöken är att lära och ta inspiration av de kommuner som har hög nöjdhet från näringslivet. Under 2025 deltog även område tillstånd och tillsyn tillsammans med näringslivsenheten i en intervjuserie där alla stadens tillståndshavare kunde anmäla intresse att bli intervjuad i syfte att omhänderta erfarenheter. Information om detta gick via nyhetsbrevet Tillståndsnytt som går ut digitalt till samtliga tillståndshavare. Det var ett tiotal krögare som anmälde intresse för att bli intervjuade, och samtliga anmälda krögare intervjuades. De tre tydligaste resultaten av dessa intervjuer återkopplades i nyhetsbrevet i december 2025. Det som efterfrågades av tillståndshavarna var tydliga och enhetliga riktlinjer för att få tillstånd, enklare och snabbare handläggning samt bättre

stöd i hur de ekonomiska och juridiska kraven ska tolkas. Resultatet av dessa intervjuer kommer att användas i arbetet framåt.

Förvaltningen arbetar fortlöpande med effektivisering, utveckling av service och tydliggöranden av lagstiftning och praxis. All skriftlig kommunikation har nyligen genomgått en översyn gällande klarspråk där texter för kommuniseringar och beslut har förenklats och förtydligats. Rutin för en tydligare kommunisering av handlägningsprocess och beslut utvecklas. Vid inspektioner lyfts fram vad verksamheter redan gör rätt och mindre anmärkningar resulterar i första hand i en upplysning med möjlighet till rättelse. Vidare ingår förvaltningen i de olika initiativ som drivs från stadsledningskontoret gällande samordnade insatser, både gällande tillsyn men även att förenkla i ansökningsprocessen. Som exempel kan nämnas att socialförvaltningen, trafikkontoret och stadsbyggnadskontoret tillsammans tagit fram en gemensam guide för att söka uteservering.

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Veronica Carstorp Wolgast  
Socialdirektör  
Socialförvaltningen

Lina Blombergsson  
Avdelningschef  
Socialförvaltningen

## **Bilaga**

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

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Veronica Carstorp Wolgast, Socialdirektör	2026-03-10
Lina Blombergsson, Avdelningschef	2026-03-10