

# Företagarnas förslag till bättre kommunal myndighetsutövning

Delrapport av Insikt 2011, analys av den öppna frågan i enkäten

# Förord

Under år 2011 genomförde Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) för första gången servicemätningen Insikt. Det är en Öppen jämförelse inom området Företagsklimat. Undersökningen har gjorts av SKL i samverkan med Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG). 166 kommuner deltog i undersökningen 2011.

Insikt är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företagare. Den visar inom vilka områden som företagarna anser att myndighetsutövningen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunerna behöver bli bättre på. De myndighetsområden som undersökts är Brandtillsyn, Bygglov, Markupplåtelse, Miljö- och hälsoskydd samt Serveringstillstånd.

I den enkät som skickades till företag som haft ett myndighetsärende med kommunen fanns möjlighet för företagarna att skriva ned synpunkter på hur kommunens service och myndighetsutövning kan förbättras. Sammanlagt 3704 kommentarer har lämnats. Denna rapport sammanfattar de viktigaste resultaten och de mest intressanta svaren från denna fråga i enkäten.

Rapporten har sammanställts av Björn Stångberg som gör sin praktiktjänst på sektionen för lokal och regional utveckling på SKL.

Stockholm i november 2012

Christer Östlund

Sektionschef, Lokal och regional utveckling

## Innehåll

|  |          |
|--|----------|
| <b>Förord</b> .....  | <b>2</b> |
| <b>Sammanfattning</b> .....  | <b>4</b> |
| <b>Vad anser företagarna om kommunal myndighetsutövning?</b> ..... | <b>6</b> |
| <b>Bakgrund</b> .....  | <b>7</b> |
| <b>Resultat</b> .....  | <b>8</b> |
| Brandtillsyn .....   | 8        |
| Förbättringsförslag Brandtillsyn.....                              | 9        |
| Bygglov.....   | 10       |
| Förbättringsförslag Bygglov .....                                  | 11       |
| Markupplåtelse .....   | 12       |
| Förbättringsförslag Markupplåtelse.....                            | 13       |
| Miljö- och hälsoskydd .....  | 14       |
| Förbättringsförslag Miljö- och hälsoskydd.....                     | 16       |
| Serveringstillstånd .....  | 17       |
| Förbättringsförslag Serveringstillstånd.....                       | 18       |

# Sammanfattning

Inom området **Brandtillsyn** önskar många företagare bättre effektivitet och att handläggarna var mer tillgängliga. Man efterfrågar också en bättre överblick av regelverket kring brandtillsyn. Förhållandevis stor andel av företagarna var dock nöjda med bemötandet och kompetensen hos handläggarna. Ett förbättringsförslag som framkommit är att fastighetsägarna också bör närvara vid tillsyn.

Snabbare ärendehantering är det vanligaste önskemålet bland företagare inom området **Bygglov**. I jämförelse med andra områden är det en större andel som vill öka tillgängligheten bland handläggare och en ganska liten andel som har synpunkter på priser och avgifter. Generellt sett vill många också se mer och tydligare information om bygglov på kommunernas hemsidor. Ett förbättringsförslag som framkommit är enklare tillgång till detaljplaner och kartor via hemsidan.

Den vanligaste kritiken inom området **Markupplåtelse** är att man vill se en effektivare och snabbare ärendehantering. Det är en stor andel av dem som svarat som generellt är nöjda och tycker att bemötandet varit bra. Handläggningen får i jämförelse med övriga områden en del lovord. Det har också framkommit att många företagare har önskemål om bättre tillgång på kartor på kommunens hemsida.

Inom området **Miljö- och Hälsoskydd** efterfrågar företagarna framförallt lägre avgifter och priser, samt bättre prisinformation. Många företagare vill också ha bättre dialog och kommunikation med handläggarna. Ett återkommande förslag handlar om att handläggarna ska kunna ge mer rådgivning. Önskemål om snabbare ärendehantering är mycket lägre inom detta område än inom andra.

Tillsammans med Brandtillsyn är det inom området **Serveringstillstånd** som störst andel av de svarande företagarna anser att just bemötandet varit bra. De förhållandevis få kritiska rösterna handlar främst om att avgifter och priser är för höga och att ärendehantering kunde vara snabbare. Många efterfrågar en bättre prisinformation. En del önskar också att dialogen och kommunikationen med handläggarna var bättre. Några förbättringsförslag som framkommit inom detta område är att handläggare i turistkommuner ska vara mer tillgängliga under sommaren och att kommunen inte ska utföra kontroller när det är kundrusning.

Något som återkommer mer eller mindre inom samtliga myndighetsområden är önskemål om att handläggarna ska kunna ge mer råd i samband med tillsyn och inspektion. Man uttrycker också att man gärna vill ha samma handläggare över en längre tidsperiod.

Endast ca en av 20 som svarat på denna fråga i enkäten anser att handläggarnas kompetens varit för låg eller ojämn och ännu färre har klagat på dålig likställighet i handläggningen, dvs. att ärendets bedömning varit beroende av vem som handlagt ärendet eller att olika kommuner har olika bedömningar. Inom Miljö- och hälsoskydd är det dock något vanligare att företagare uttryckt missnöje med kompetensen och likställigheten.

Mycket få fall av diskriminering har kommit fram i kommentarerna.

# Vad anser företagarna om kommunal myndighetsutövning?

Det lokala företagsklimatet påverkas av mötet mellan näringsidkare och deras behov av offentlig service och handläggarna och deras laglighetsprövning. I detta möte finns både potential till ökad lokal och regional tillväxt, och en oundviklig friktion mellan en lagutövande kommunal förvaltning och det fria näringslivet. Att företagare blir bra bemötta och möts av positiva attityder kan inte nog betonas. En viktig förutsättning för ett bra företagsklimat är att såväl företagare som tjänstemän har respekt och tillit inför varandras roller. Därför är det av särskild vikt att uppmärksamma näringsidkares förslag till förbättringar av kommunal service och att lyssna till deras erfarenheter av myndighetsutövning.

Kommunerna kan främja det lokala näringslivet med åtgärder och rådgivande verksamhet. Handläggare skall utöva myndighetskontroll för att garantera lagars efterlevnad i syfte att stärka en effektiv tillväxtfrämjande konkurrens. Många gånger kan främjande åtgärder och kontroll vara svåra att balansera, men genom ett gott omdöme och god serviceanda kan detta uppnås. För att uppnå de bästa effekterna av kommunal myndighetsutövning så är det naturligt att lyssna till företagarnas behov av service och tillsyn. Det är detta vi gör i denna studie.

Det finns också ett egenvärde i att lyssna på kommunens kunder inom näringslivet. Synpunkterna från företagarna på kommunal service har i enkätundersökningens öppna fråga varit vitala, ibland har åsikterna varit intensiva, ibland ljumna, men oftast nyttoinriktade. Responser från missnöjda företagare har i regel varit mer fullödiga, medan positiva omdömen ofta uttryckts mer kortfattat.

# Bakgrund

Vad som är av särskilt intresse i denna delrapport är att sammanställa näringsidkares förbättringsförslag till kommunal service samt att lyssna av hur många företagare som tycker vad. Källmaterialet består av företagares nerskrivna svar på hur de upplever myndighetsutövningen inom det ärendeområde de har varit i kontakt med kommunen. Datamaterialet är helt och hållet baserat på företagarnas perspektiv och deras erfarenheter. Det som tolkats och analyserats är svarsmaterial från den öppna frågan i enkätundersökningen Insikt 2011. Sist i denna enkät finns denna fråga som lyder enligt följande:

*Här kan du skriva ned dina övriga synpunkter på hur kommunens service kan förbättras.*

I denna svarskolumn har ca 3700 svar nedkommit i olika längd och fyllighet från företagsrepresentanter. Samtliga svar har kodats, sorterats och analyserats i enlighet med principer för kvalitativ texttolkning (Se Hjerm & Lindgren 2010). Svaren har räknats efter principen 1 utsaga = 1 kod. Samtliga konkreta förbättringsförslag har samlats efter ärendeområde.

**Observera att resultaten endast baseras på de företagare som besvarat den öppna frågan i enkäten och är alltså inte representativa för samtliga företagare.**

Resultaten baseras på de 116 kommuner som SKL ansvarat för i undersökningen. De 50 kommuner som SBA ansvarat för ingår inte i svarsmaterialet. Svaren på den öppna frågan har delats in i två kategorier: konkreta förbättringsförslag och allmänna synpunkter. Vi har för tolkningsarbetets skull skiljt mellan fyra typer av utsagor. Först mellan beskrivande utsagor och förutsägande utsagor, och därefter mellan värderande utsagor och målinriktade utsagor. Exempel på en beskrivande utsaga är: "Tillgängligheten hos handläggarna var mycket god." Många svarar med sådana konstateranden om hur de uppfattat myndighetsutövandet. Exempel på en förutsägande utsaga är: "Vikten av att kunna nå handläggarna för oss företagare kommer att öka i framtiden." Betydligt färre har svarat på enkäten på detta sätt. Exempel på en värderande utsaga är: "Det är önskvärt att kunna nå handläggarna snabbt." Exempel på målinriktade utsagor är: "Handläggarna borde förbättra sin tillgänglighet." De flesta responser har bestått av beskrivande, värderande eller målinriktade utsagor.

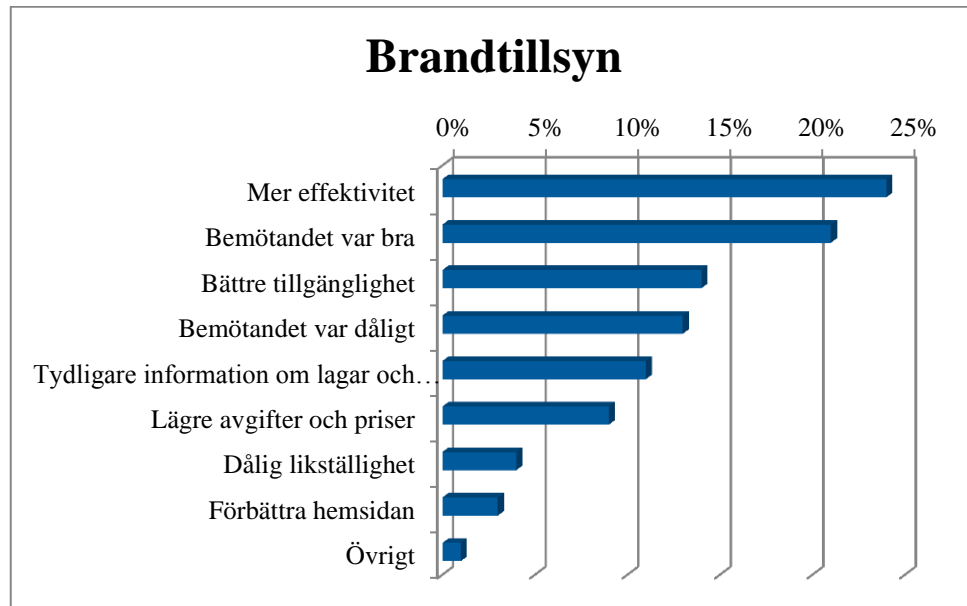
Listan över förbättringsförslag är en sammanställning av de mest intressanta idéerna till bättre kommunal service som framförts.

# Resultat

## Brandtillsyn

Brandtillsyn syftar till att granska hur brandskyddsarbetet efterlevs av de lagkrav som finns, och följa upp hur företagare utvecklar sitt brandförebyggande arbete. Både tillsynsbesök, rådgivning och uppföljning om förbättringar tillämpas av handläggarna.

Det är 350 företagare som konstruktivt har svarat på den öppna frågan angående deras erfarenhet av brandtillsynsärenden hos kommunen. Svaren skiljer sig inte markant åt mellan kommunerna, mer än att behovet av effektivitet efterfrågas i större utsträckning i större kommuner än i mindre.



Ca 24 procent av företagarna säger att de vill se kommunen utveckla effektiviteten i ärendehantering, dvs. se kortare handläggningstid, bättre samordning mellan förvaltningarna, och ett smidigare samarbete.

Bra bemötande från tjänstemän är vanligare än motsatsen, bland utsagorna. Lite mer än en femtedel anser att handläggarna har ett gott bemötande och en bra serviceanda och drygt 10 procent anser att bemötandet var dåligt.



Den tredje vanligaste responsen inom detta myndighetsområde består i att efterfråga bättre tillgänglighet. Man efterfrågar t.ex. tydligare telefontider, snabbare mejlsvar, och en mer effektiv telefonväxel. Det är 14 procent som betonar vikten av att det måste bli lättare att få tag på den man söker angående brandskyddsarbetet. Det är något fler än inom övriga myndighetsområden.

Ungefär en av tio företagare efterfrågar tydligare information om lagar och regler inom brandskyddsarbetet. Särskilt efterfrågas regler och fakta i en samlad form. Vad som sägs behövas är en bättre överskådlighet av regelverket. På temat mer uppdaterad information skriver en företagare såhär: "Hade varit bra om man kunde ha någon form av årsmöte med företagare och kommun. Där man kan diskutera avgifter, lösningar, vägledning etc. Gå igenom lagar och förändring av lagar".

Nästan var tionde anser att avgifterna i samband med brandtillsyn är för höga. Detta är en låg siffra jämfört med framförallt områdena miljö- och hälsoskydd och serveringstillstånd.

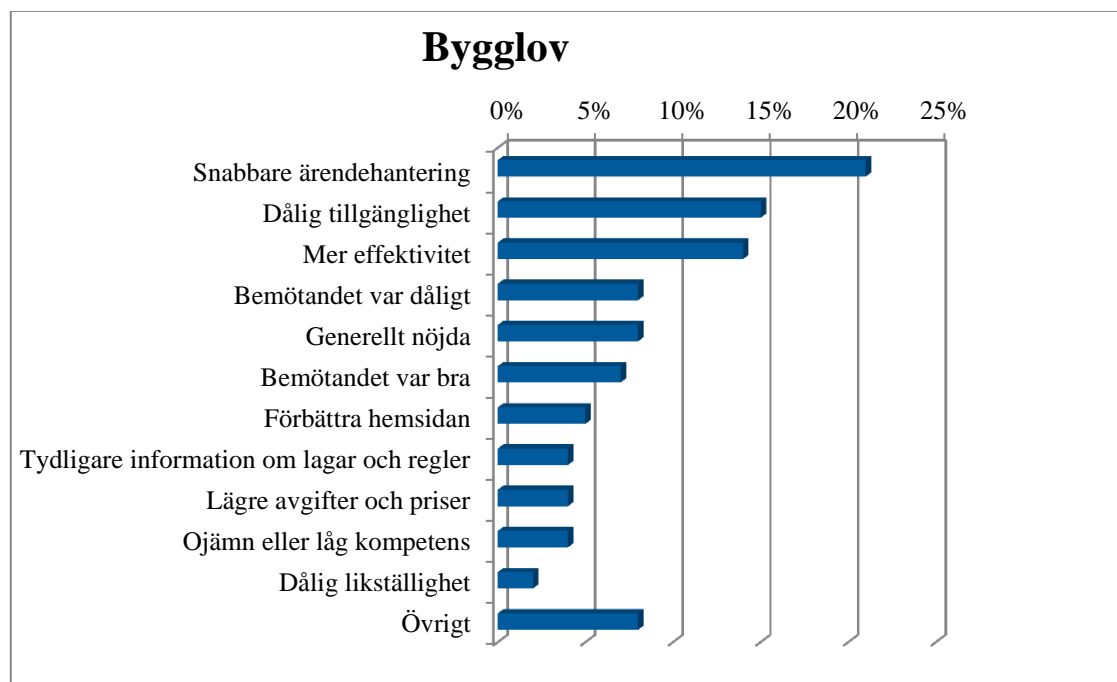
Endast 4 procent uttrycker dålig likställighet för beslutsfattande inom detta område. De menar att beslutet beror på vilken handläggare som utfört tillsynen. En del vittnar också om att bedömningar skiljer sig åt mellan kommunerna p.g.a. olika rutiner i olika kommuner.

### **Förbättringsförslag Brandtillsyn**

- Bättre kännedom om handläggarna från kommunens webbsida.
- Anmäl besök inför kontroller.
- Information om kommunorganisationens uppbyggnad.
- Rådgivningar i samband med besiktningar.
- Fastighetsägaren bör också närvara vid tillsyn.
- Årsmöte med företagare i kommunhuset med information om regler och lagar.
- Fastighetsägaren bör ha mer ansvar och mer information om regler för brandtillsyn.
- Kommunen skall erbjuda färdiga lösningar på saker som skall åtgärdas med fasta priser.
- Tydliggöra en beslutsprocess. Sammanställ alla lagar och regler om brandtillsyn i en bok eller mall.
- Mer rekommendationer från myndigheter.
- Information om regler direkt på plats vid tillsyn.
- En och samma kontaktperson över lång tid.
- Skilja mellan små och stora företag vid prissättning.
- Bilda en fast samarbetsgrupp, dokumentera och gör en tydlig beslutsprocess möjlig. Tydliggör varje individuell operatör. Regelverket bör finnas i en bok.

## Bygglov

Totalt sett så svarade 750 företagare på enkätens öppna fråga inom detta område. Det är både renodlade byggbolag och olika företagare med enskilda byggärenden aktualiserade i sin verksamhet. Det återkommande temat har varit de långa handläggningstiderna och vad detta för med sig.



De flesta företagare som har haft bygglovsärenden hos kommunerna lyfter fram behovet av en snabbare ärendehantering. Drygt 20 procent av de tillfrågade nämner detta som den största bristen. Handläggningstiden tas även upp av många företagare som betonar något annat i sina synpunkter. Enigheten är bred om att det stora problemet inom byggbranschen är för långa ledtider, och vad detta för med sig i form av merkostnader. Såhär skriver ett byggbolag: ”Det kostade mig 600 000 kr för att bygglovets inte blev färdigt i tid.”

En stor andel företagare som svarat på frågan uttrycker sig försiktigt positivt, och menar att de är generellt sett nöjda med ärendets gång, dessa utgör 15 procent.

Näst efter tidsförseningar i byggplanerna anmärker företagarna på handläggarnas bristfälliga tillgänglighet (14 procent). Det är fler än inom övriga områden (förutom Brandtillsyn). Behovet ligger i att enklare hitta vem som handlägger bygglovsärenden, och hitta de fasta telefontiderna. Ungefär 12 procent av byggaktörerna uttrycker att effektiviteteten är allmänt eftersatt vad gäller tillsyn och kontroll. Med bättre effektivitet menas mer hjälp och stöttning från kommunens sida med medelstora och stora byggprojekt. Betoningen ligger på mer behjälplig handläggning vad gäller att tillhandahålla detaljplaner, områdesplaner och översiktsplaner. Man uttrycker också större krav på flexibilitet och bättre dialog för att öka effektiviteten.

Bemötandet från handläggarna får blandade omdömen av företagarna inom detta område. Å ena sidan så anser 10 procent av företagen att bemötandet var dåligt. De vill se mer lyhördhet från handläggarna, eller är kritiska till persona-

lens agerande. Å andra sidan, så beskriver 8 procent det motsatta, att de fått ett gott bemötande.

I jämförelse med övriga myndighetsområden så är det få som efterfrågar lägre avgifter och priser. Bygglovsärendena är således betydligt mer prisokänsliga än tillstånds- och tillsynsavgifter inom andra myndighetsområden.

Ungefär lika många som efterfrågar lägre priser, efterfrågar mer information om lagar och regler. Ett flertal företagare önskar också att det vore enklare att komma åt detaljplaner, översiktsplaner och kartor via hemsidan.

Ungefär 4 procent av företagen menar att handläggare har för låg kompetens. Erfarenheten av ojämn kompetens finns också omnämnd. Däremot så är kompetensfrågan inget som avtecknar sig i några anmärkningar på likställigheten. Förhållandevis låg andel av företagarna riktar kritik över dålig likställighet inom byggområdet, dvs. att besluten är godtyckliga beroende på vem handläggaren är, eller beroende på i vilken kommun beslutet tas.

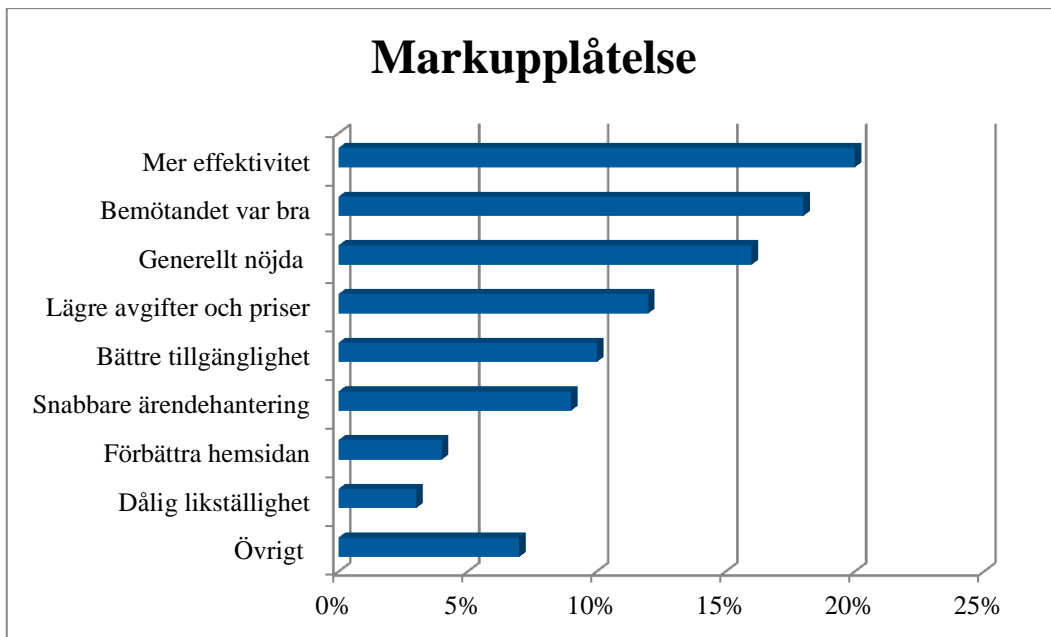
I kategorin Övrigt så ingår enstaka eller fåtal förslag och kommentarer inom kategorier som inte gått att inkludera i de som redovisats ovan.

### **Förbättringsförslag Bygglov**

- Upprätta ett företagsregister i kommunen på hemsidan.
- Ordna länkar till de kommunala bolagen på hemsidan.
- Önskar kvitton på mejlkorrespondens.
- Vill ladda ner detaljplanerna från kommunens hemsida, det bör göras möjligt.
- Mer reklamskyltar på stan borde tillåtas.
- Delegera beslut och samordna alla extramöten för snabbare beslut.
- Varje byggbolag bör ha en personlig kontaktman för byggärenden på kommunen.
- Nybyggnadskartor bör läggas upp på kommunens webbsida.
- Ärenden bör ha namngivna handläggare.
- Det är viktigt att tjänstemännen är bosatta i kommunen själva.
- Gör fler besök ute bland företagen.
- Beskriv vad som behövs för att uppnå målen för bygglov istället för att säga nej.
- Önskar samarbete mellan exploateringskontor, planeringsavdelningen och bygglovsenheten.
- Det behövs en stadsarkitekt i staden.
- Det borde ges möjlighet till komplettering vid bygglovsansökan.
- Längre giltighetstid för bygglov.
- Ansvaret för kvalitetskontroll vid byggen borde återgå till att vara kommunens ansvar.
- Att kunna få ut bygglovsritningar utan att ha fastighetsbeteckningen.
- Öppna fler industritomter för privata näringsidkare.

## Markupplåtelse

I enkätsvaren har 425 företagare svarat utifrån deras upplevelse av myndighetsutövningen inom området Markupplåtelse. Många är positivt inställda till handläggares sätt att arbeta, men de efterfrågar också bättre effektivitet.



De flesta näringsidkare som är i kontakt med kommunen i detta ärende efterfrågar mer effektivitet. Det är 20 procent av 425 företagare överens om. Bland dessa 20 procent betonar majoriteten att man önskar snabbare besked, fler företagsmöten för information om regler, och en enklare ärendegång. Framförallt efterfrågas mer kompetens från handläggarna, och särskilt fylligare information med inslag av rådgivning. Några företagare påpekar att långa ärendetider är kostsamt för företagen.

Ca 18 procent anser att bemötandet de fick av kommunen var bra och 16 procent uttrycker att de är generellt nöjda med sitt ärendes hantering. I denna grupp ingår också de som rosar enskilda handläggare. Det är ett gott betyg till handläggarna. Betyget är extra positivt om man lägger till mängden som konstaterade att bemötandet var bra, och om man uppmärksammar frånvaron av stark kritik inom detta myndighetsområde. Det är exempelvis endast 3 procent bland näringsidkarna som ifrågasätter likställigheten i besluten kring markupplåtelse.

Stark kritik inom detta myndighetsområde handlar mest om missnöje över höga avgifter och priser kommunen tar ut i samband med markupplåtelse. Inom alla myndighetsområden är detta ett återkommande tema för missnöje, så även bland de som söker markplats, men här kommer kritiken längre ner på listan av kommentarer. Vad gäller tillgänglighet så efterfrågar 10 procent av dem som svarat en bättre sådan. Man förväntar sig att handläggarna är anträffbara över telefon och mejl, och att växeln i kommunhuset kopplar dem till rätt handläggare. Ett förslag har framförts från flera håll: att kommunens hemsida har bilder på de ansvariga inom detta myndighetsområde.

Snabbare ärendehantering efterfrågas eftertryckligt av 8 procent. Dessa röster från näringslivet poängterar ofta hur dyrt det är för företagen med lång eller försenad ärendehantering.

Precis som inom myndighetsområdet Bygglov efterfrågar en del av företagen en mer informativ hemsida, främst handlar det om lättillgängligare kartor, detaljplaner, områdesplaner, och översiktsplaner.

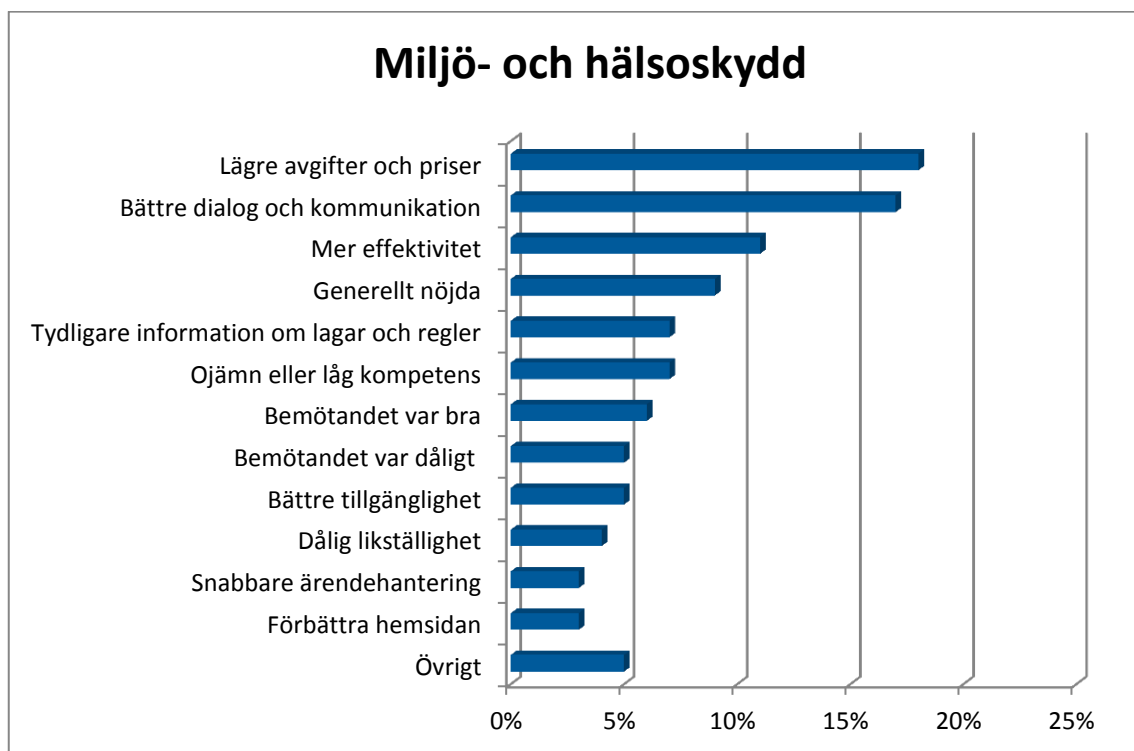
### **Förbättringsförslag Markupplåtelse**

- Sätt upp bilder på personalen på hemsidan.
- Kvitton efter kontakt över mejl från kommunens handläggare önskas.
- Man ska inte behöva ansöka om tillstånd varje år.
- Fakturering vid betalning av polistillstånd istället för kontantbetalning.
- Mer företagsmöten.
- Det skall vara en och samma handläggare under handlägningsprocessen.
- Skapa informationsplattformar på kommunens hemsida.
- Mer översiktiskunskap om bostadsmarknaden krävs av handläggarna.
- Blanketter skall kunna rekvireras från hemsidan.
- Det behövs en särskild förening och mer ansvar för markupplåtelse i city.
- Bättre tillgång till kartor.
- Fastställ priser med tak för VA-anlutning.
- Kommunen borde kolla upp fastighetsägarna hur de förvaltar sina egendomar och fastigheter.
- Möjlighet att betala med pappersfaktura önskas.
- Mer medborgarenkäter om hur invånarna vill ha det på torgplatsen.

## Miljö- och hälsoskydd

Miljö- och hälsoskyddsområdet är ett mer omfattande myndighetsområde än de övriga och berör ett större lagrum. Ibland används också ett system av egenkontroll. Näringsidkarna verkar inom flera branscher och varje näringsidkare har sina unika lokala miljöer att pröva mot lagens krav. Förväntningarna på handläggarnas kompetens är därför högre än inom andra myndighetsområden, liksom förhoppningarna om en bra rådgivning i samband med besök. Detta bekräftas också av företagarnas respons och utvecklingsförslag.

Inom miljö- och hälsoskyddsområdet har 1834 näringsidkare svarat på den öppna enkätfrågan.



I jämförelse med övriga områden är det förhållandevis större andel av de företagare som svarat som uttrycker kritik mot detta område. Vanligast är missnöje kring avgiftsnivån – 18 procent anser att avgifterna är för höga. Även när företagarna uttrycker åsikter om andra saker så kan avgiftsnivåerna nämnas. Anledningen kan dels bero på att nyttovärdet av tillsynen inte förklaras, dels på ofullständig prisinformation. Avgifterna är svåra att fastställa på förhand och måste många gånger bestämmas efter varje enskilt fall, och kan då lätt bli en överraskning för företagarna. Många företagare vittnar om detta inom området Miljö- och hälsoskydd samt till viss del även inom området Serveringstillstånd.

Många företagare efterfrågar en bättre dialog och kommunikation från handläggarna under ärendeprocessen. Det är 17 procent som anser att de vill ha ett bättre kommunikativt utbyte med handläggarna. Deras synpunkter om förbättringar handlar om att de vill se mer av lyhördhet och de poängterar fördelarna med en god kommunikation i mötet med handläggare och inspektörer. Inspektörer bör lyssna mer. Företagarna vill ha någon att tala med om stort och smått, få svar på angelägna frågor, och få klara besked från erfarna inspektörer. Så här skriver en näringsidkare: ”Det skulle behövas någon som kan hjälpa, handleda,

och informera vid kontakt med t.ex. kommunen. Någon som besöker företagen, pratar med oss och lyssnar på oss.”

Dessa företagare önskar att mötet skänker råd och hjälp, och ger möjlighet till hörsamhet för naturliga verksamhetsvillkor. En tredjedel av dessa efterfrågar ett mer behjälpligt förhållningssätt från handläggarna. ”Arbeta med och inte emot oss näringsidkare”, uttrycker många.

Näst efter bättre dialog och kommunikation efterfrågas en högre effektivitet. 11 procent uttrycker detta. Med bättre effektivitet menas här en snabbare och smidigare ärendeprocess med inslag av rådgivning och hjälp med problemlösning. Man önskar möta kompetenta och erfarna handläggare med stor förståelse för villkoren i branschen.

Ca 9 procent är generellt sett nöjda med tjänstemannautövändet. Ca 7 procent efterfrågar mer information om lagar och regler inom miljö- och hälsoskyddsområdet, eftersom lagrummet är omfattande. Dessa 7 procent önskar också tydligare information om regelverket, framförallt kring nya lagar. Behovet inkluderar mer informativ rådgivning.

Under tillsynsbesök ställer företagarna generellt sett större krav på kompetens inom detta myndighetsområde. Det är karakteristiskt för miljö- och hälsoskydd att företagare önskar se fler erfarna och kompetenta inspektörer. 7 procent svarar att kompetensen mellan inspektörer skiljer sig för mycket åt, eller att kompetensen är för låg. Denna önskan om högre och jämnare kompetens utmynnar i flera förslag. En del vill kunna behålla en och samma handläggare över lång tid, andra efterfrågar renodlad rådgivningstjänst.

Andelen näringsidkare som slår fast att de har fått ett mycket bra bemötande är 6 procent, vilket är aningen mer än företagare med erfarenhet av ett dåligt bemötande. Generellt sett så lyfter näringsidkare fram vikten av kvalitet på kommunikationen, snarare än om bemötandet.

Ungefär var tjugonde företagare, 5 procent, önskar en bättre tillgänglighet bland handläggarna. Det bör vara enklare att få kontakt med myndighetsansvariga, anser dessa.

Ca 4 procent menar att likställighetsprincipen är eftersatt inom detta område. De uttrycker att de har fått en annorlunda bedömning av sitt ärende i jämförelse med andra näringsidkare, beroende på vem som utförde prövningen eller beroende på kommunal hemvist. 131 företagare hävdar alltså att likställighet saknas. Det kan låta såhär: ”Det ska vara fasta regler. Och regler ska vara samma för alla. Regler är regler. Och det känns som att ni byter regler när ni byter regler. För att varje gång när det kommer personal från kommunen har han/hon sina regler.”

Efterfrågan på en bättre hemsida och behovet av en snabbare ärendehantering är mycket lägre inom detta myndighetsområde än inom andra. I jämförelse med Bygglov är det noterbart hur långt ner på listan behovet av tidsbesparing hamnar.

I kategorin Övrigt, 5 procent, så ingår bl.a. de som anser att ärendehanteringen karakteriseras av byråkrati, och de som uttrycker missnöje med lagstiftningen. Även en mycket liten andel anger att ärendets utfall var kantat av diskriminering. Endast två fall är noterade.

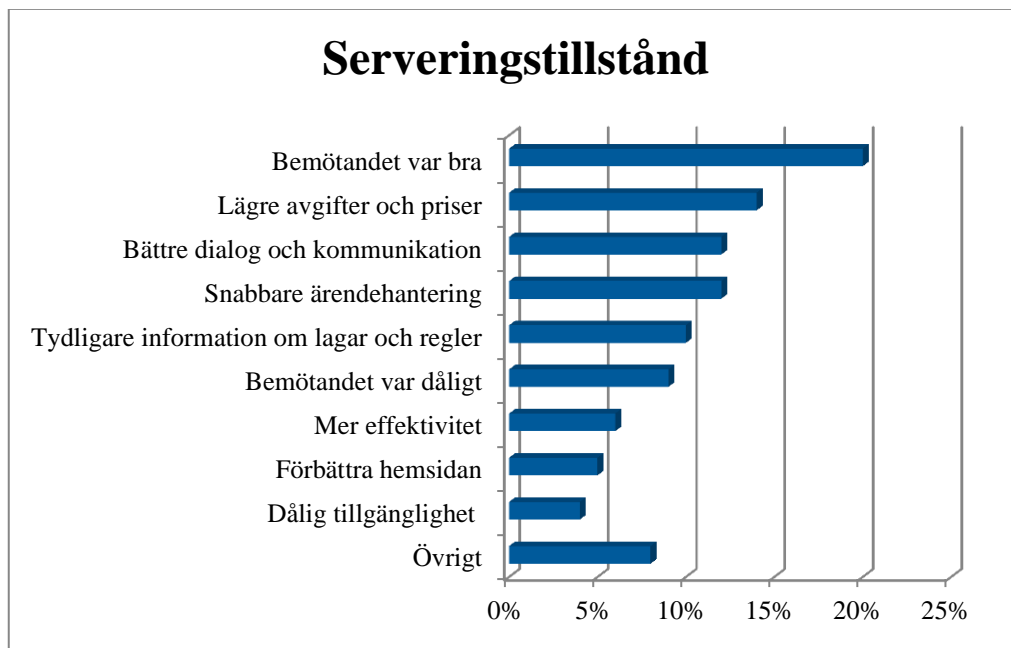
## **Förbättringsförslag Miljö- och hälsoskydd**

- Informativa besök där man diskuterar lagstiftningen inom området.
- Skaffa bättre kunskap om företaget innan besökstillsyn.
- Ta ut avgifter efter företagsstorlek.
- Mer rådgivning.
- Konsekvensanalys av ändrade beslut.
- Bättre uppföljning av egenkontrollen.
- Inför checklista med krav för egenkontroll.
- Mer samarbete med city-föreningen i kommunen.
- Man borde kunna beställa en hälsoinspektion när man köper en rörelse, så man vet vad man köper och tar över.
- För många handläggare i ett och samma ärende bör undvikas.
- Man måste få behålla en handläggare under längre tid om man vill.
- Det vore smidigare med ett kort som är synligt för alla, ett tillståndskort. Alla som har detta kort är godkända och har betalat.
- Lättillgänglig informations- och rådgivningstjänst.
- Bättre problemlösning vad gäller verksamhet i K-märkta fastigheter.
- Slå ihop alla inspektioner till ett tillfälle och ha en avgift för allt.
- Inför certifikat för djurägare.
- Skicka ut en kontaktlista till varje företag om myndigheter och deras kontaktpersoner.
- Anordna kurser för egenkontrollprogrammet.
- Betala avgift för 3 år i taget som förr, istället för varje år.
- Egen kontaktperson och eget kundnummer på kommunen som företagare.



## Serveringstillstånd

Sammantaget har 350 näringsidkare, mestadels restaurangägare, svarat på frågan om hur kommunal service kan förbättras inom detta område. Det är färre svar på detta område i jämförelse med övriga, vilket har gett färre förbättringsförslag.



En femtedel konstaterar att bemötandet från handläggare varit bra. Bland dessa positiva responser återfanns också ett flertal fall där man rosar enskilda handläggare och uttrycker tacksamhet för hjälp och förståelse från kommunens sida. Det låter bl.a. såhär: ”Jag anser att denna enhet har hög servicenivå och är tjänstvilliga och hjälpsamma”. En av fem som söker serveringstillstånd, och som svarat på den öppna frågan, är alltså nöjda med relationen till handläggarna.

Den första invändningen näringsidkarna har emot handläggarna handlar återigen om för höga avgifter. Prissättningen anses vara för hög och många frågar vad det är man betalar för. Precis som inom Miljö- och hälsoskydd uttrycker många en förvåning över avgifterna och hade behövt mer prisinformation. Särskilt små restaurangägare är frågande inför prisnivån.

Ett allmänt behov av mer dialog och bättre kommunikation har uttryckts. Det är 12 procent av företagarna som framhäver detta. Med en bättre kommunikation med handläggaren önskar man föregripa ett negativt utfall av sitt ärende, och man vill i regel kunna korrigera sin ansökan om tillstånd innan ärendet är avslutat. Behovet av lyhördhet återkommer i flera enkätsvar. Ett annat förbättringsförslag som återkommer handlar om att inspektörer bör ha branschfarenhet tidigare under sitt arbetsliv, eftersom branschens villkor är så särskilda. Många restaurangägare understryker också hur viktigt det är för dem att vara laglydiga i sin profession, varför man önskar stöd för att uppfylla detta mål, istället för en repressiv inspektion.

Därefter efterfrågar näringsidkarna en snabbare ärendehantering. Man upplever att det går långsammare än vad man förväntar sig, och bekymren tycks vara

särskilt stora bland de mest säsongsberoende restaurangägarna på turistorterna. Cirka 12 procent vill se snabbare ärendehantering hos kommunen.

Var tionde anser att de vill ha tydligare information om lagar och regler. Hur denna information skall inhämtas varierar dock, men tydlighet betonas. Fem procent av restaurangägarna önskar få denna information på kommunens hemsida och vill också se fler e-tjänster på kommunens webbsida.

Endast 8 procent fastslår att bemötandet var dåligt. Det är lite lägre än inom övriga områden. Mer effektivitet efterfrågas av 6 procent. Dessa företagare vill se en snabbare och smidigare handläggning. Ungefär 4 procent beklagar sig över handläggarnas dåliga tillgänglighet.

I kategorin Övrigt återfinns de som anser att myndighetsutövningen är byråkratisk, samt en mycket liten andel som beklagar sig över dålig likställighet inför lagen. Endast en företagare har ansett sig vara diskriminerad.

### **Förbättringsförslag Serveringstillstånd**

- En arbetsgrupp med olika parter representerade för att ge permanenta tillstånd.
- Inspektörer med arbetslivserfarenhet efterfrågas inom restaurangbranschen.
- Kontrollera inte vid fel tillfälle, när det är kundrusning, det skrämmar kunderna.
- Inte ta semester på sommaren.
- För hårda regler när det gäller öppettider för krogar.
- Fler företagsmöten med politiker, tjänstemän, företagare.
- Det ska inte behövas tillståndsansökan varje år.
- Man ska kunna fråga i förväg innan beslut tas i ett ärende.



## Företagarnas förslag till bättre kommunal myndighetsutövning

---

Under år 2011 genomförde Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) för första gången servicemätningen Insikt. Det är en Öppen jämförelse inom området Företagsklimat. Undersökningen mäter servicen inom fem myndighetsområden: brandtillsyn, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd samt serverings-tillstånd.

I den enkät som skickades till företag som haft ett myndighetsärende med kommunen fanns möjlighet för företagarna att skriva ned synpunkter på hur kommunens service och myndighetsutövning kan förbättras. Denna rapport sammanfattar de viktigaste resultaten och de mest intressanta svaren från denna fråga i enkäten.

Upplysningar om innehållet  
Björn, Stångberg, [bjorn.stangberg@skl.se](mailto:bjorn.stangberg@skl.se)  
Jan Torége, [jan.torege@skl.se](mailto:jan.torege@skl.se)

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2012  
ISBN/Beställningsnummer: 978-91-7164-853-2  
Text: Björn Stångberg

Ladda ner på [www.skl.se/publikationer](http://www.skl.se/publikationer). ISBN/Beställningsnummer 978-91-7164-853-2