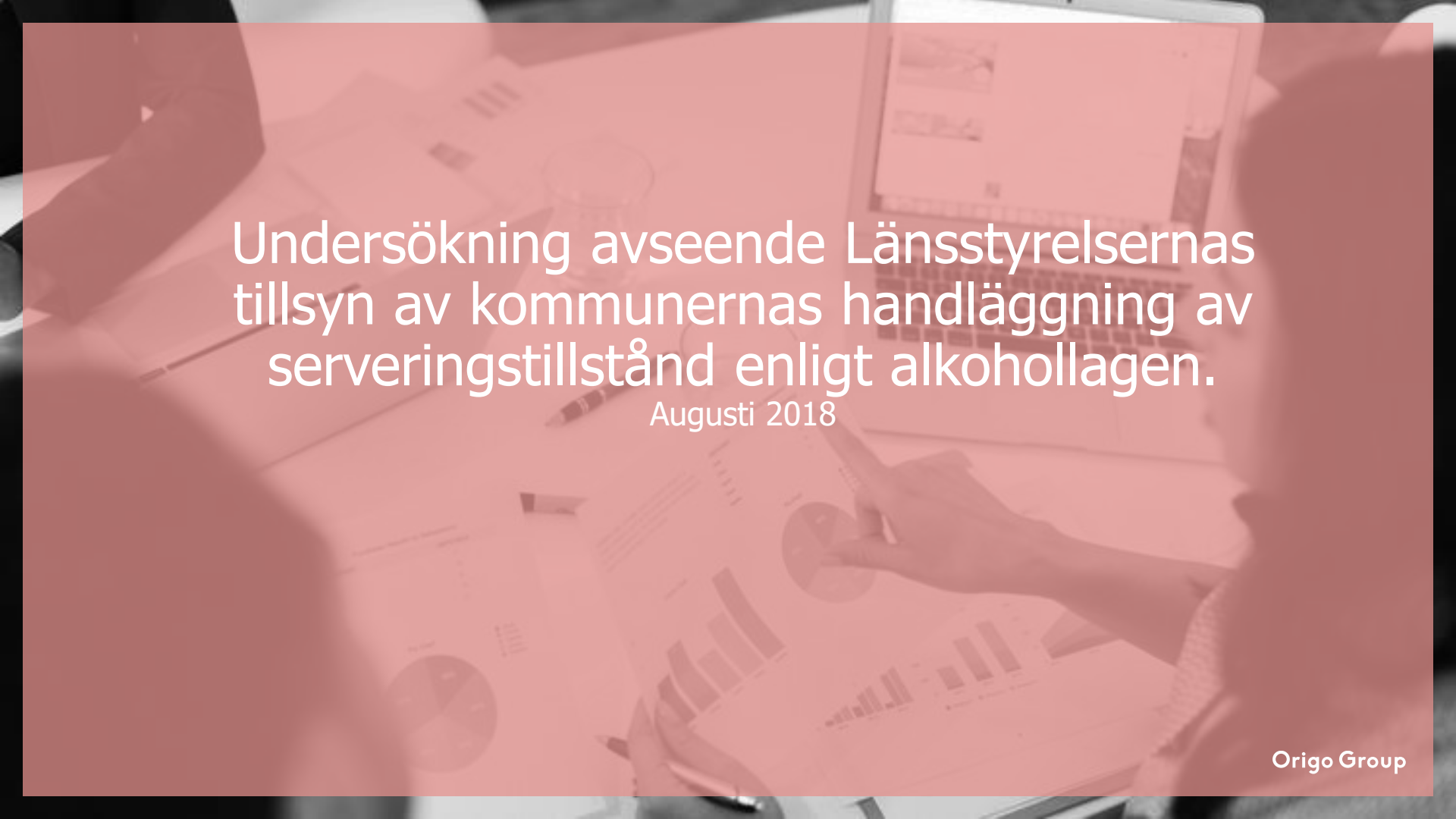


The background image shows a blurred office scene with a person's hand pointing at a document containing various charts and graphs. A laptop is visible in the upper right corner. The entire image is overlaid with a semi-transparent red filter.

Undersökning avseende Länsstyrelsernas tillsyn av kommunernas handläggning av serveringstillstånd enligt alkohollagen.

Augusti 2018

Innehåll

Om undersökningen

- Bakgrund och syfte
- Genomförande

Respondentprofil

Resultat

Hur anser du att Länsstyrelsens tillsyn kan förbättras (öppen fråga)

Sammanfattning av resultat

Kontakt

- Origo Group
- Kommunala Alkoholhandläggares Förening



Om undersökningen

Om undersökningen

Bakgrund och syfte

- Kommunala alkoholhandläggares förening (KAF) har initierat, utformat och genomfört en enkät avseende tillsyn av kommunernas handläggning av serveringstillstånd enligt alkohollagen.
- Syftet är att resultatet ska användas för förbättringsarbete tillsammans med Länsstyrelserna.

Genomförande

Uppdragsgivare: Kommunala alkoholhandläggares förening , KAF

Intervjuer: Genomfördes via webbformulär

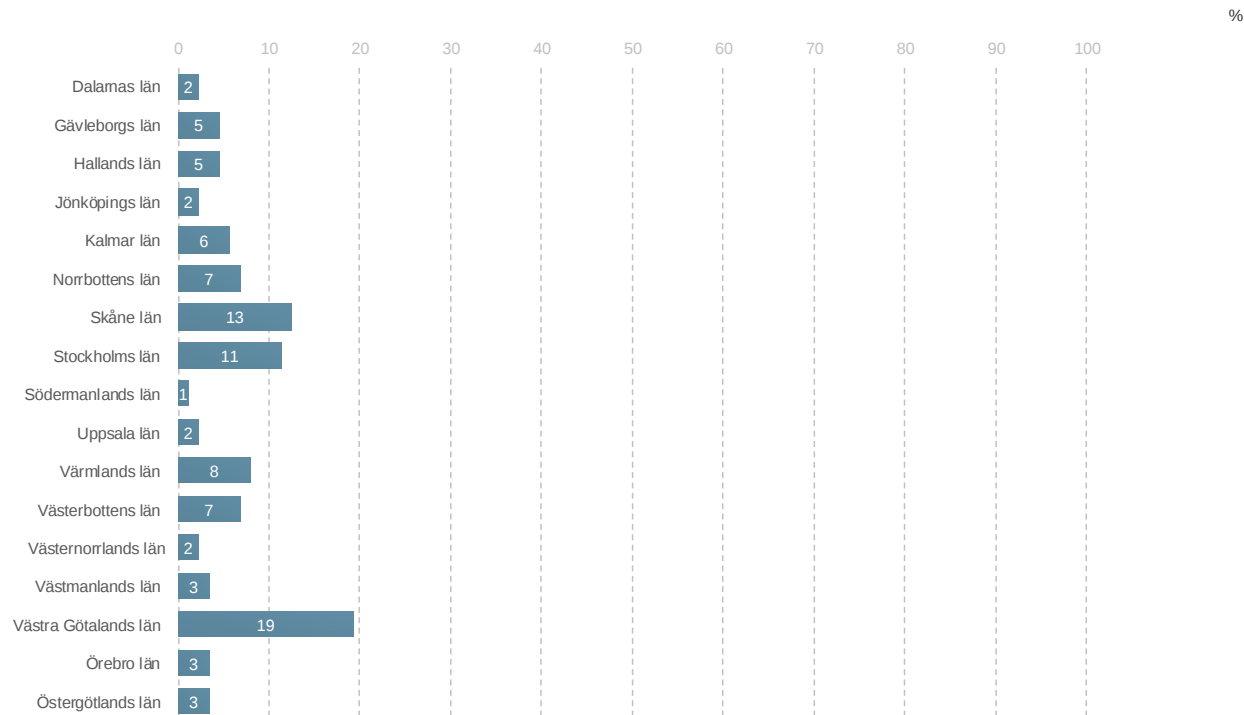
Antal: Totalt genomfördes 88 intervjuer



Respondentprofil

Vilken Länsstyrelse tillhör din kommun?

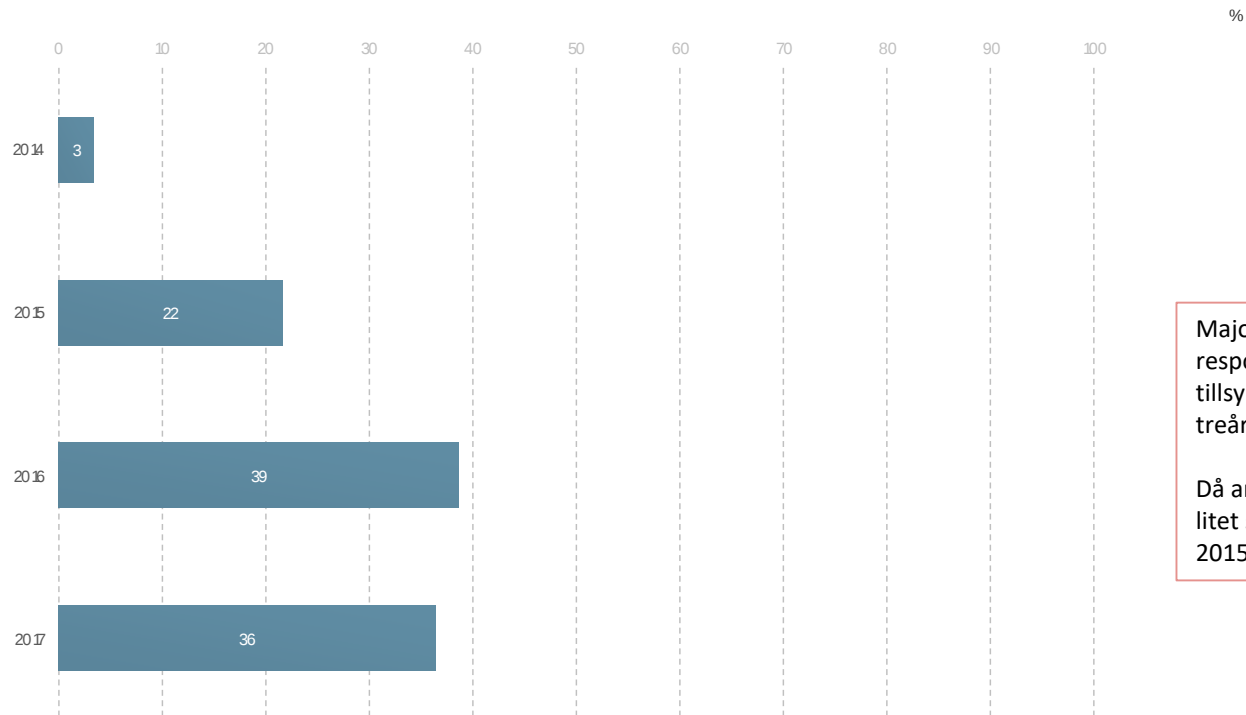
Bas: Total, n=88



Relativt representativ fördelning av svarande per län i relation till antalet kommuner per län.
Några mindre län saknar helt representation.

När var senaste tillsynen?

Bas: Total, n=88



Majoriteten av respondenterna har haft tillsyn under den senaste treårsperioden (2015-2017).

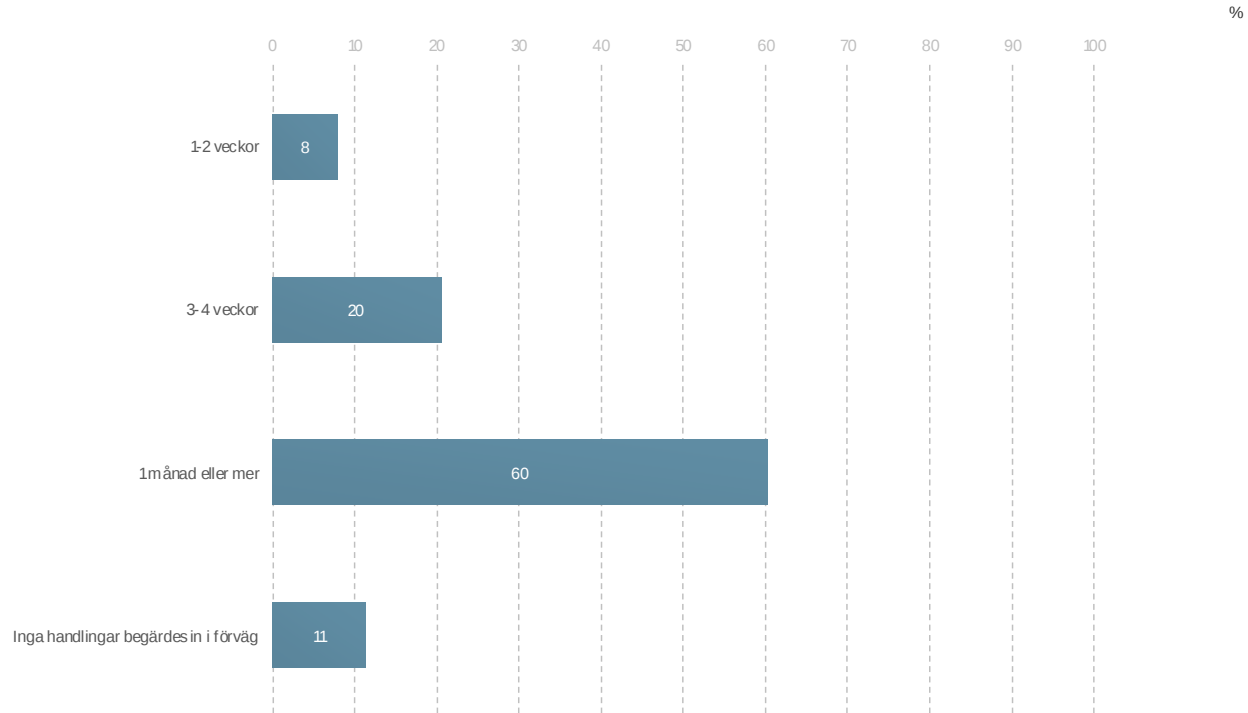
Då antalet från 2014 är så litet slås dessa samman med 2015 i vidare analyser.



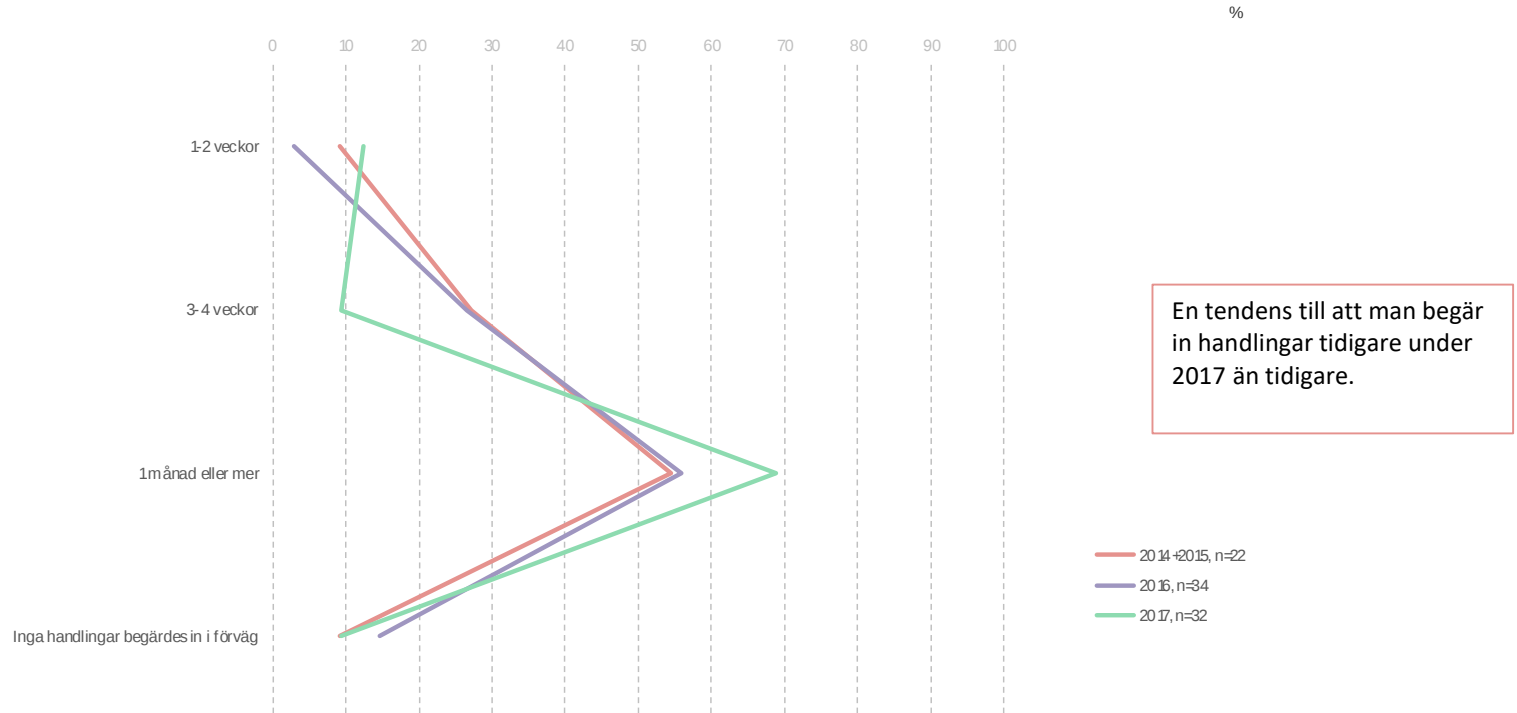
Resultat

Hur långt i förväg begärdes handlingar in inför tillsynsbesöket?

Bas: Total, n=88

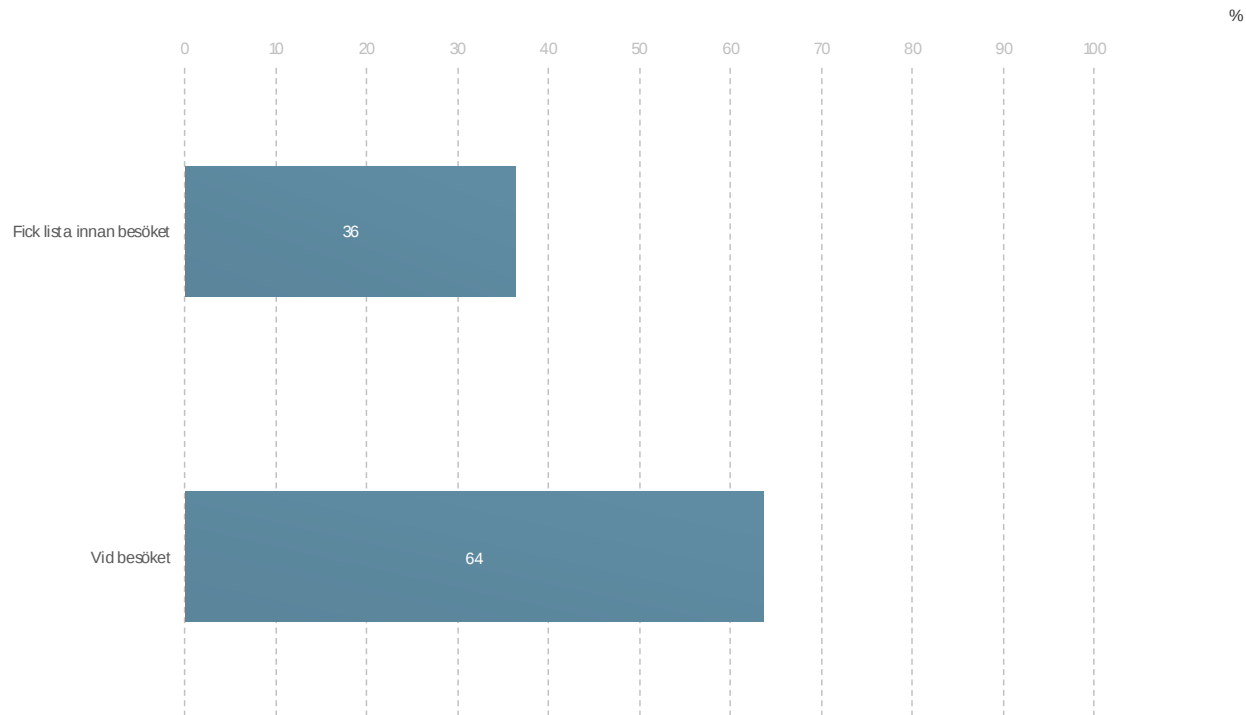


Hur långt i förväg begärdes handlingar in inför tillsynsbesöket?

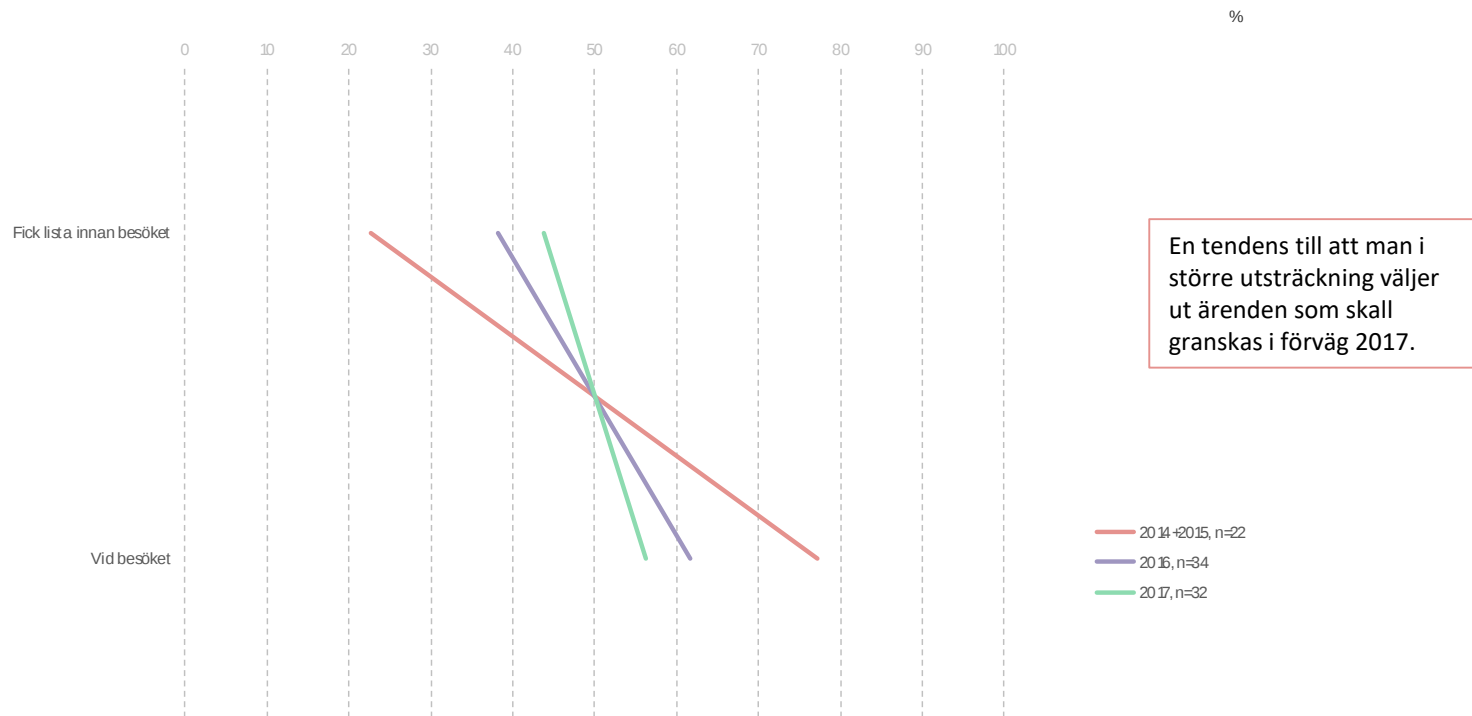


När valdes de ärenden ut som skulle granskas?

Bas: Total, n=88

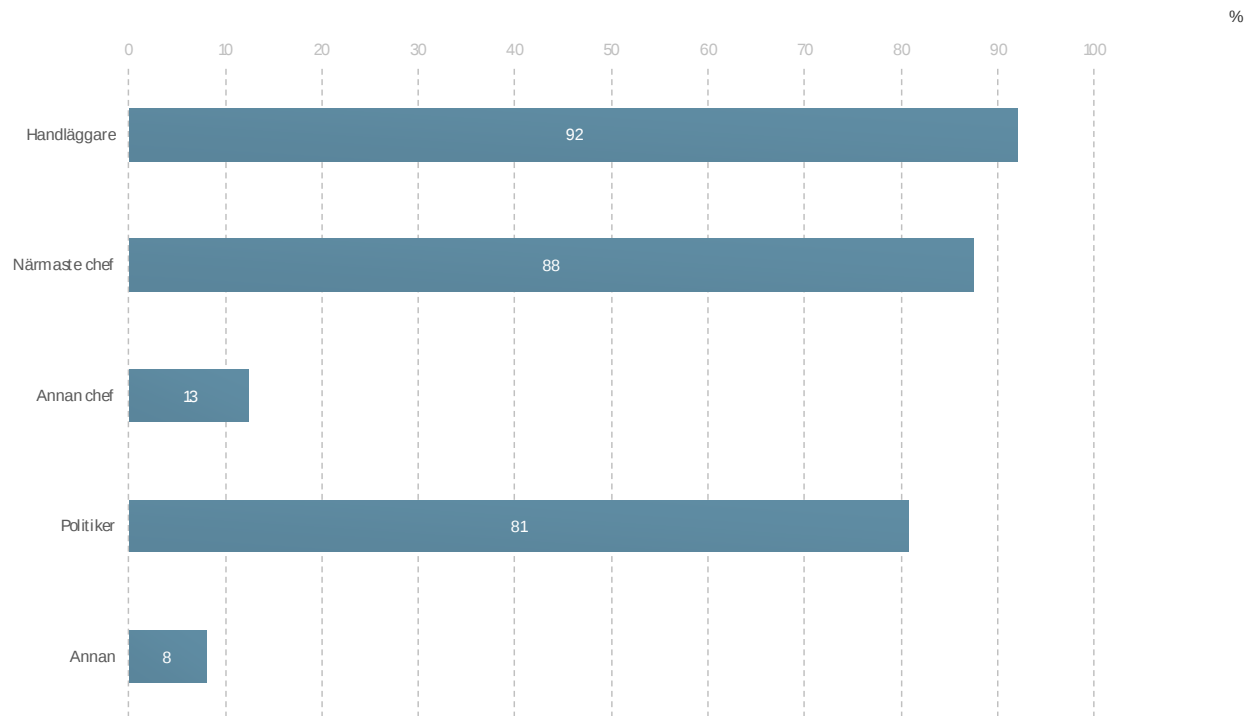


När valdes de ärenden ut som skulle granskas?

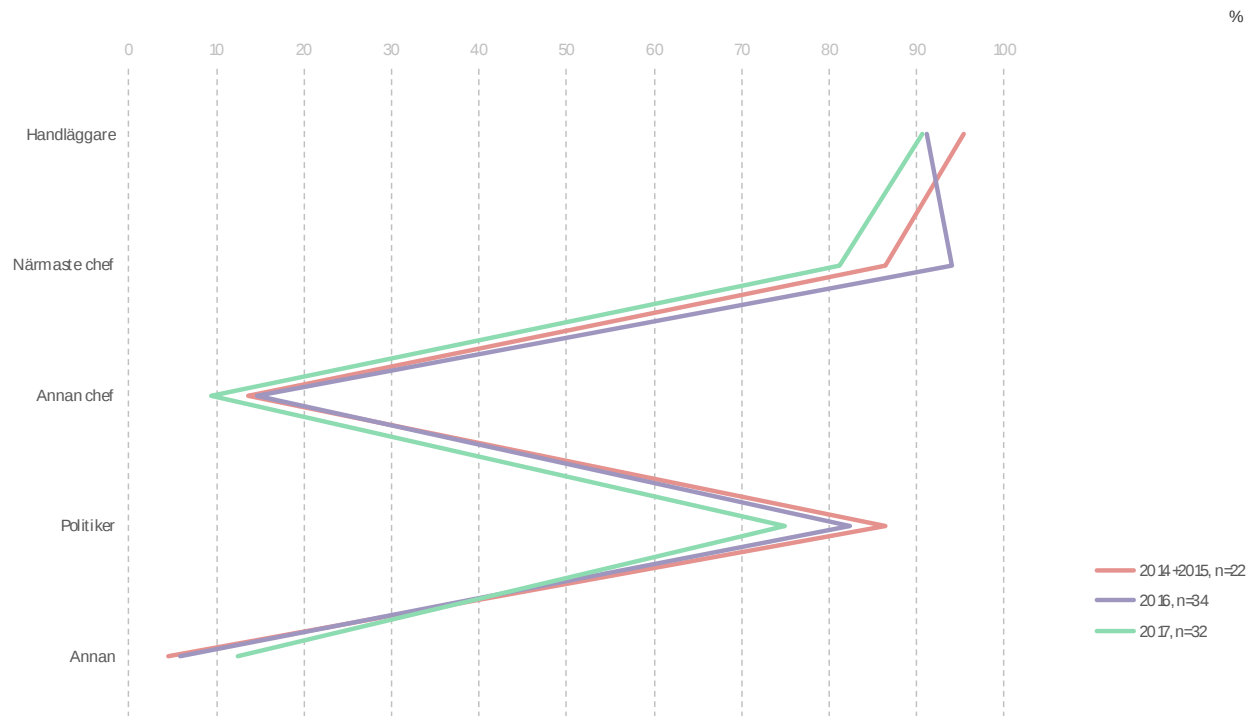


Vilka från kommunen deltog vid den muntliga återkopplingen i samband med tillsynen?

Bas: Total, n=88



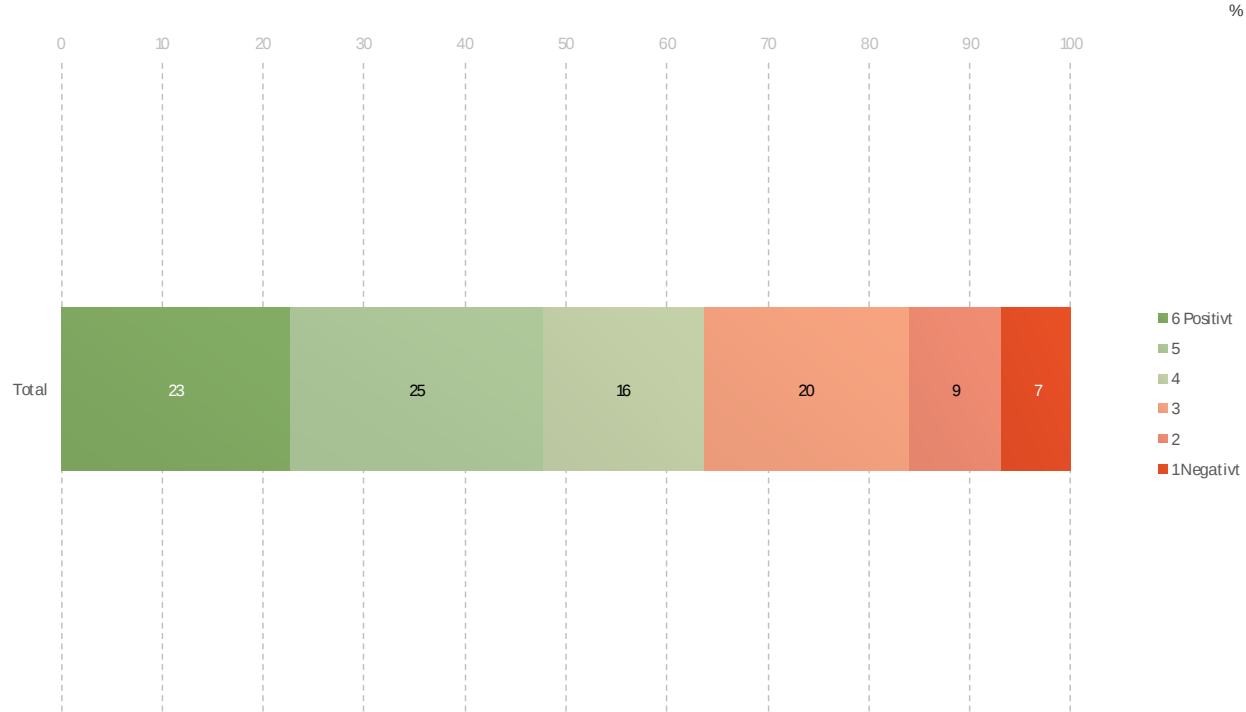
Vilka från kommunen deltog vid den muntliga återkopplingen i samband med tillsynen?



Stabilt över åren vilka roller som är representerade i samband med tillsynen

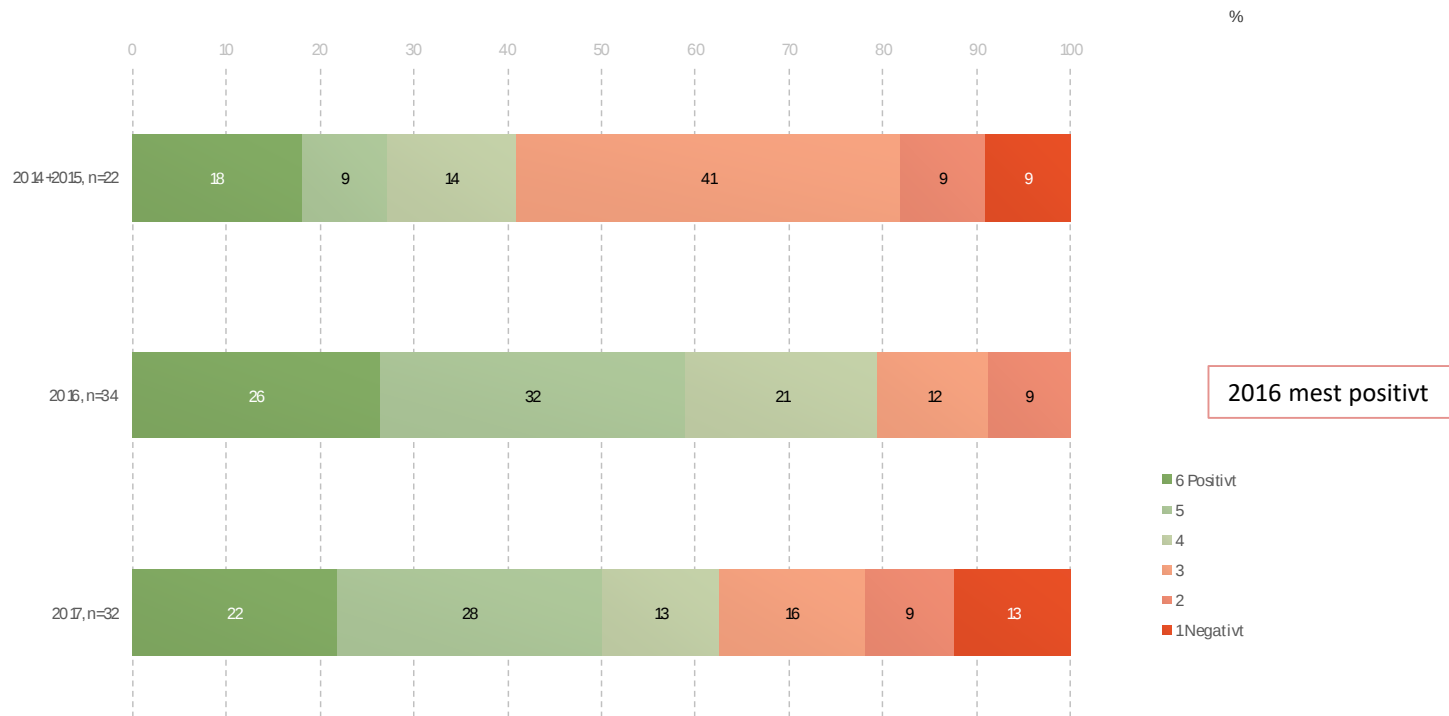
Hur upplevde du den muntliga återkopplingen vid Länsstyrelsens tillsyn?

Bas: Total, n=88



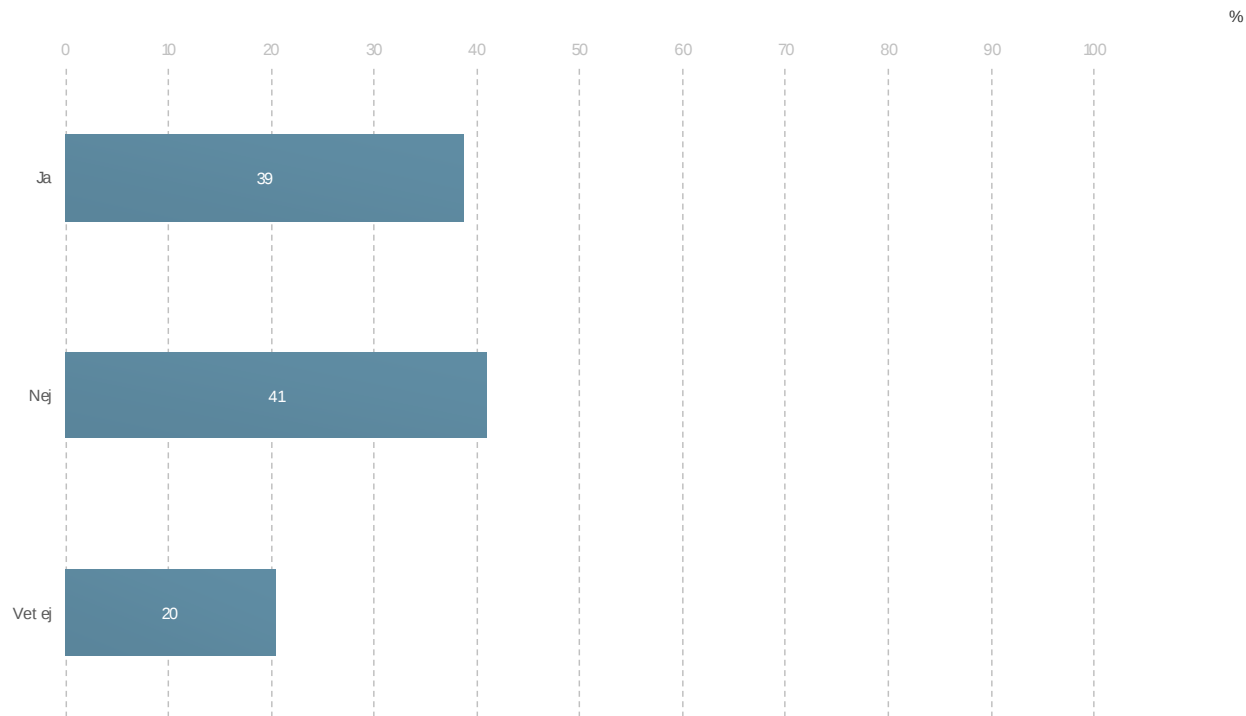
Övervägande andel upplever den muntliga återkopplingen som positiv

Hur upplevde du den muntliga återkopplingen vid Länsstyrelsens tillsyn?



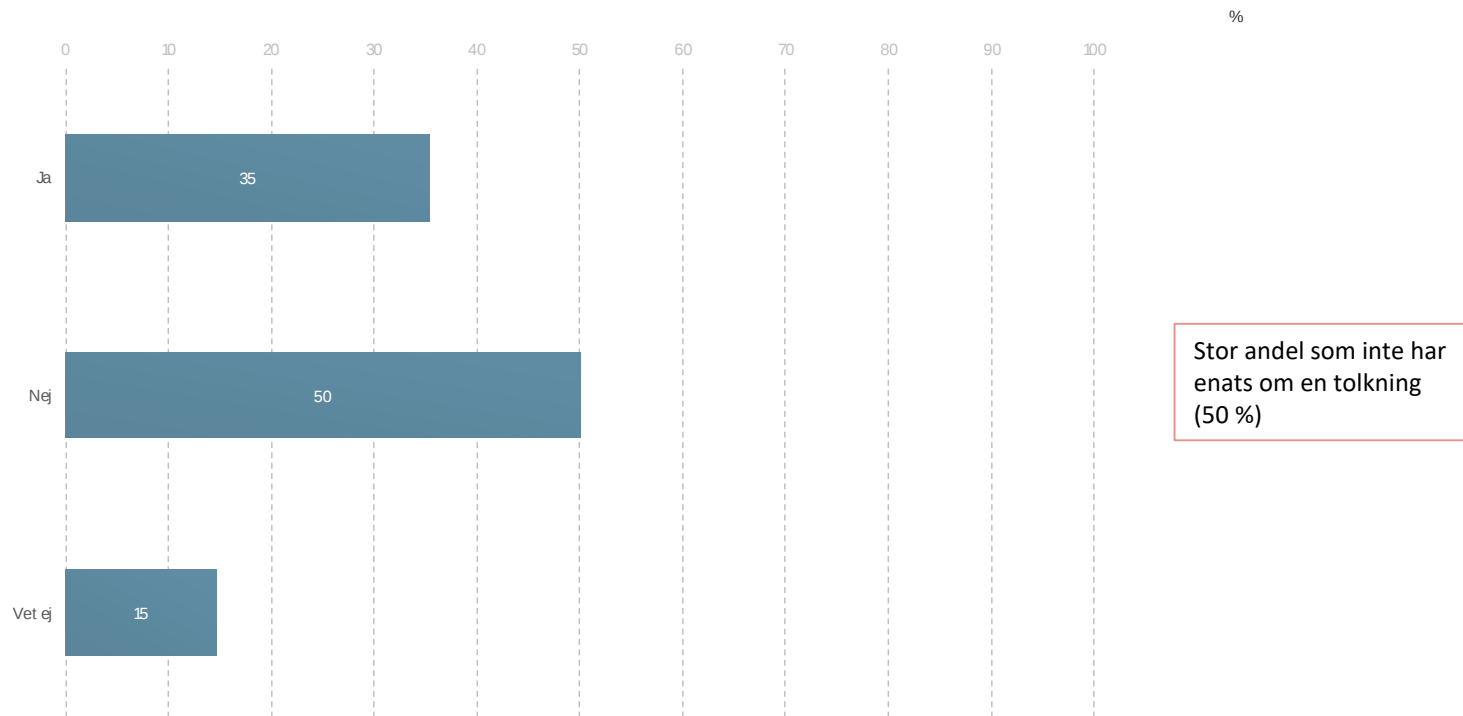
Hade Länsstyrelsen och kommunen olika uppfattning om hur lagen ska tolkas i någon fråga?

Bas: Total, n=88



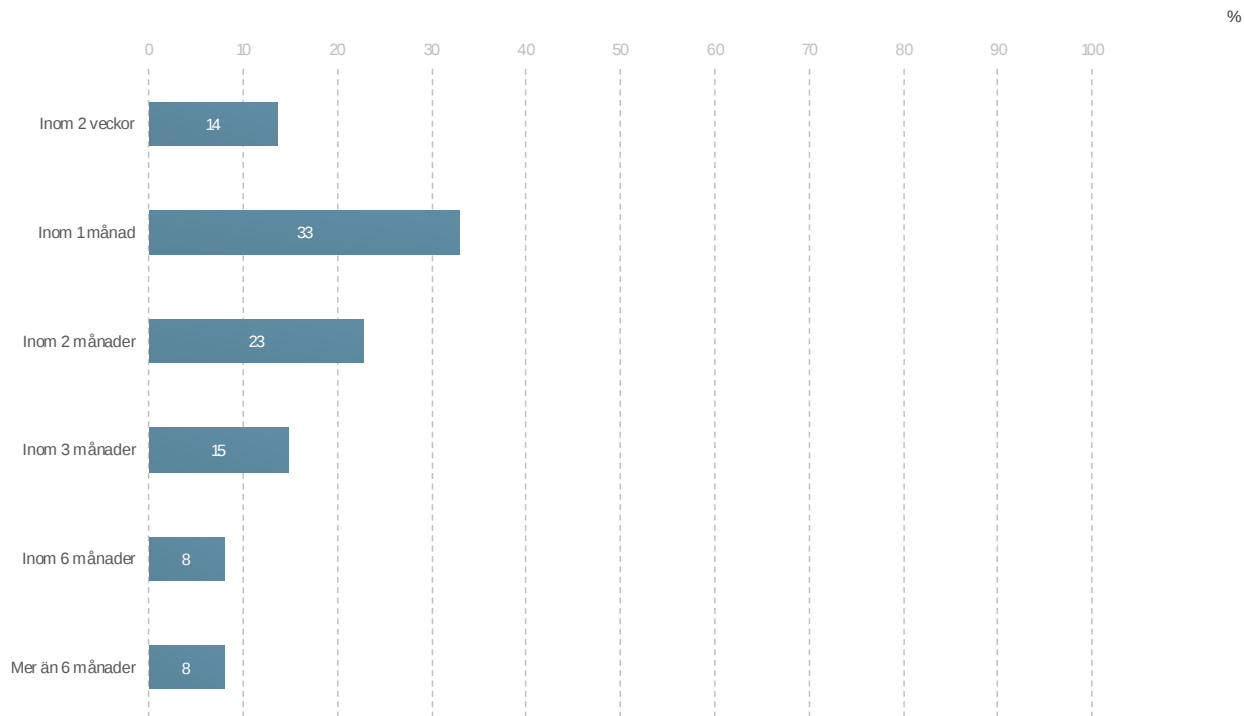
Om ja på fråga 7, har ni enats om en tolkning?

Bas: Total, n=34



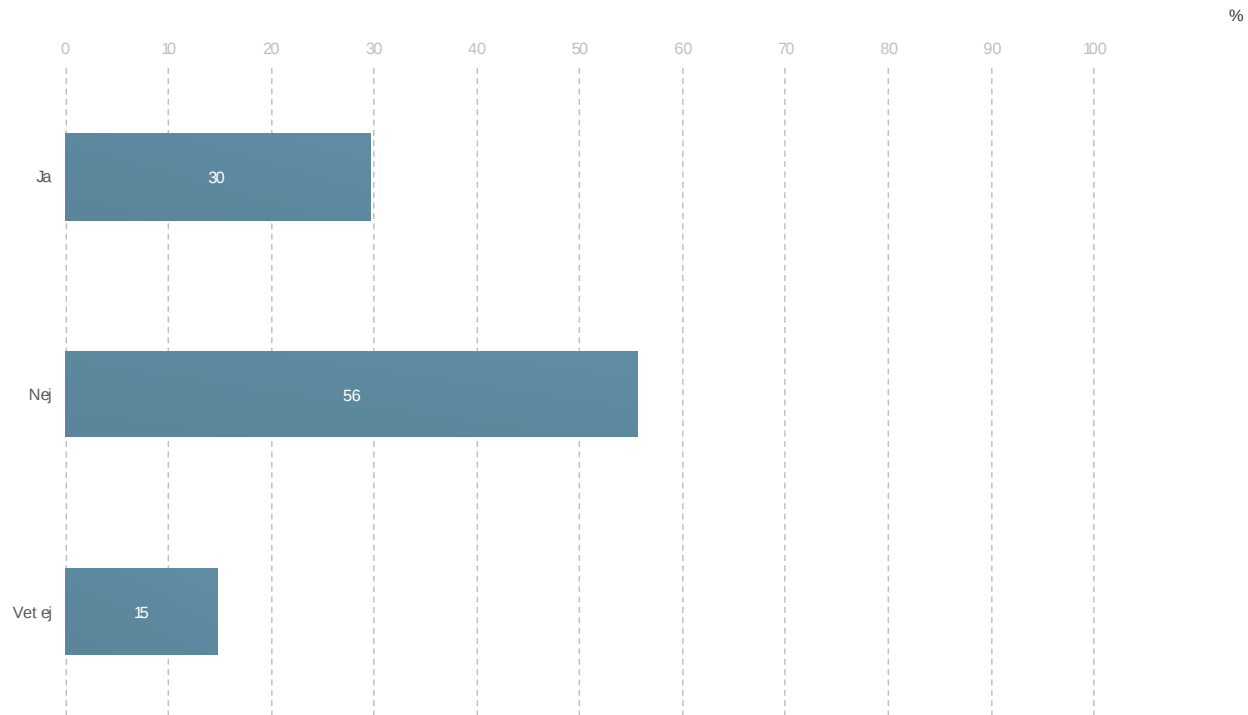
Hur lång tid efter den muntliga återkopplingen fick du del av det skriftliga beslutet?

Bas: Total, n=88



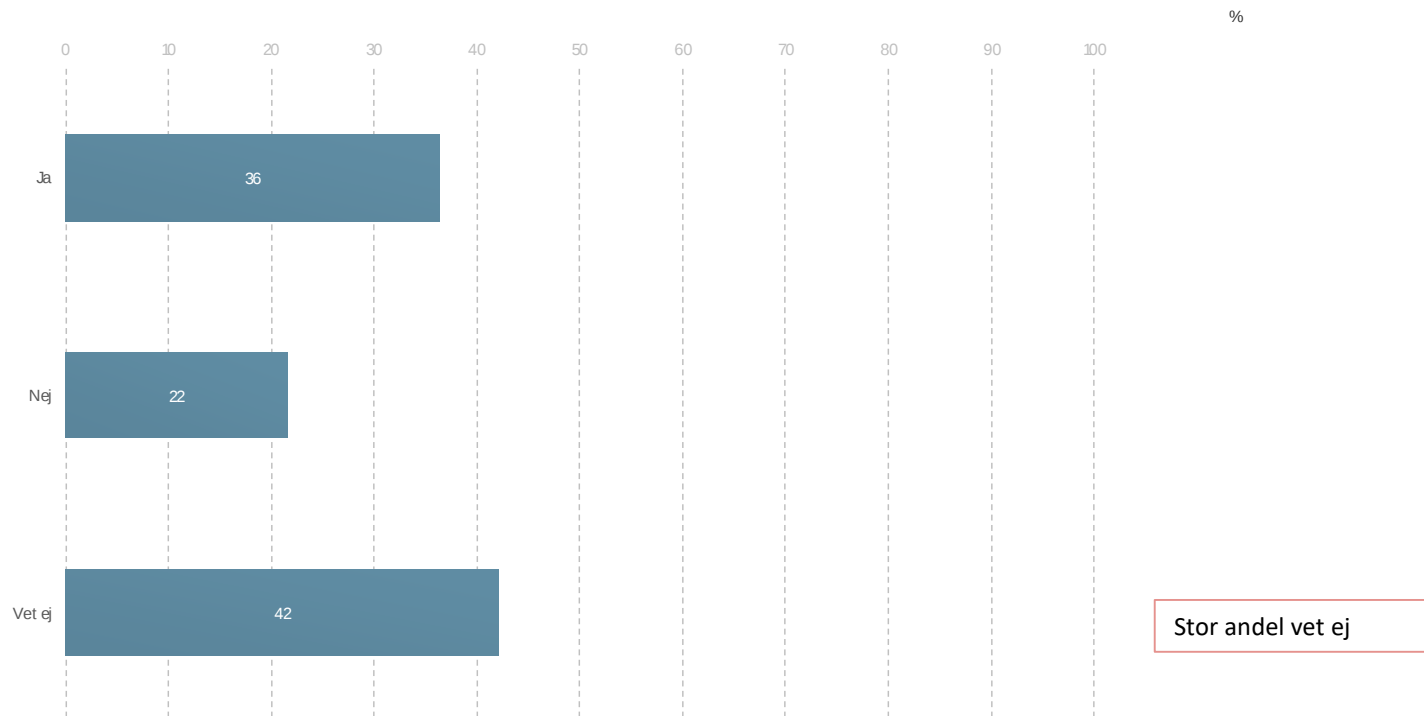
Tog Länsstyrelsen upp nya synpunkter i den skriftliga återkopplingen som inte framkommit vid den muntliga genomgången?

Bas: Total, n=88



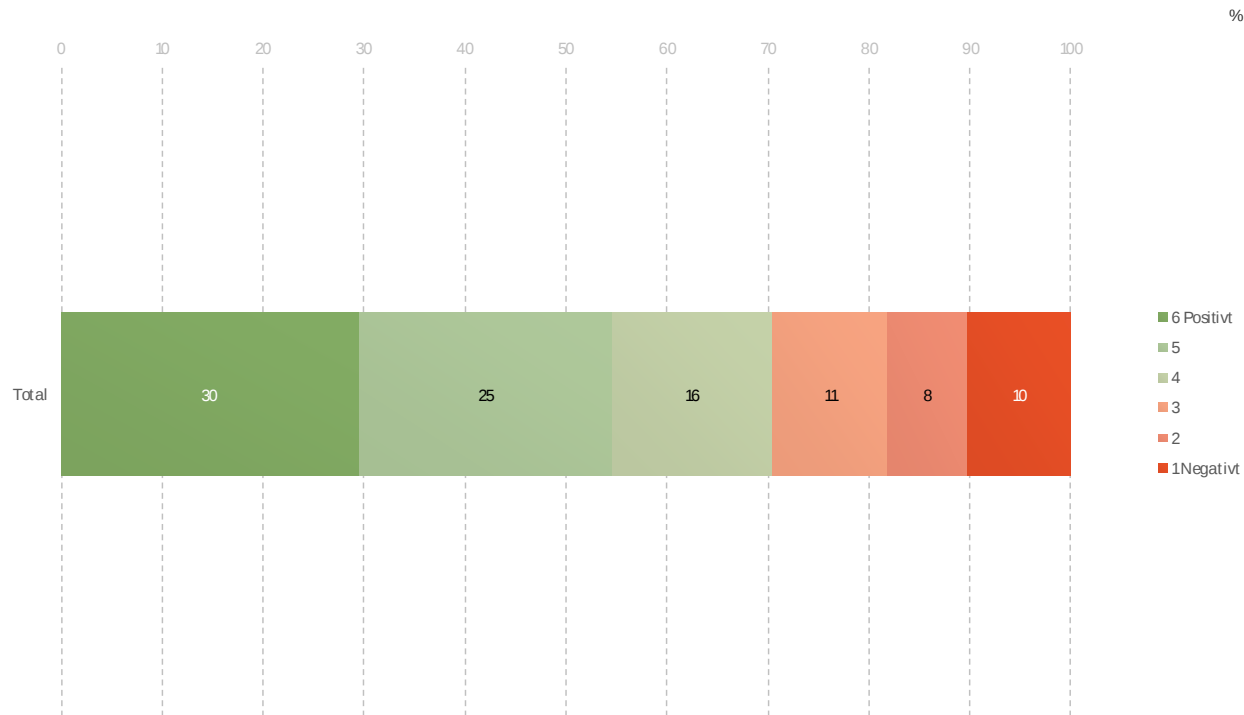
Togs det i det skriftliga beslutet hänsyn till kommunens svar på den skriftliga återkopplingen?

Bas: Total, n=88



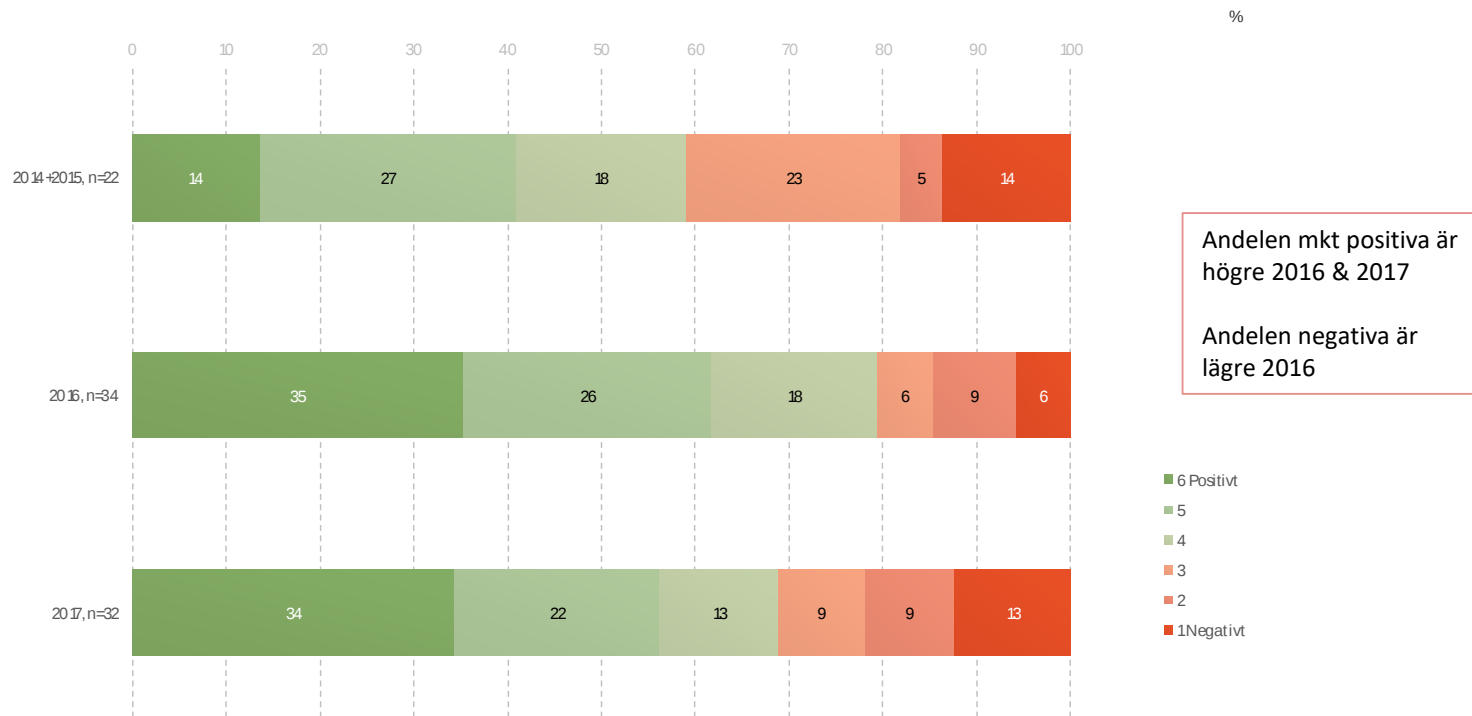
Hur upplevde du Länsstyrelsens attityd under tillsynen?

Bas: Total, n=88



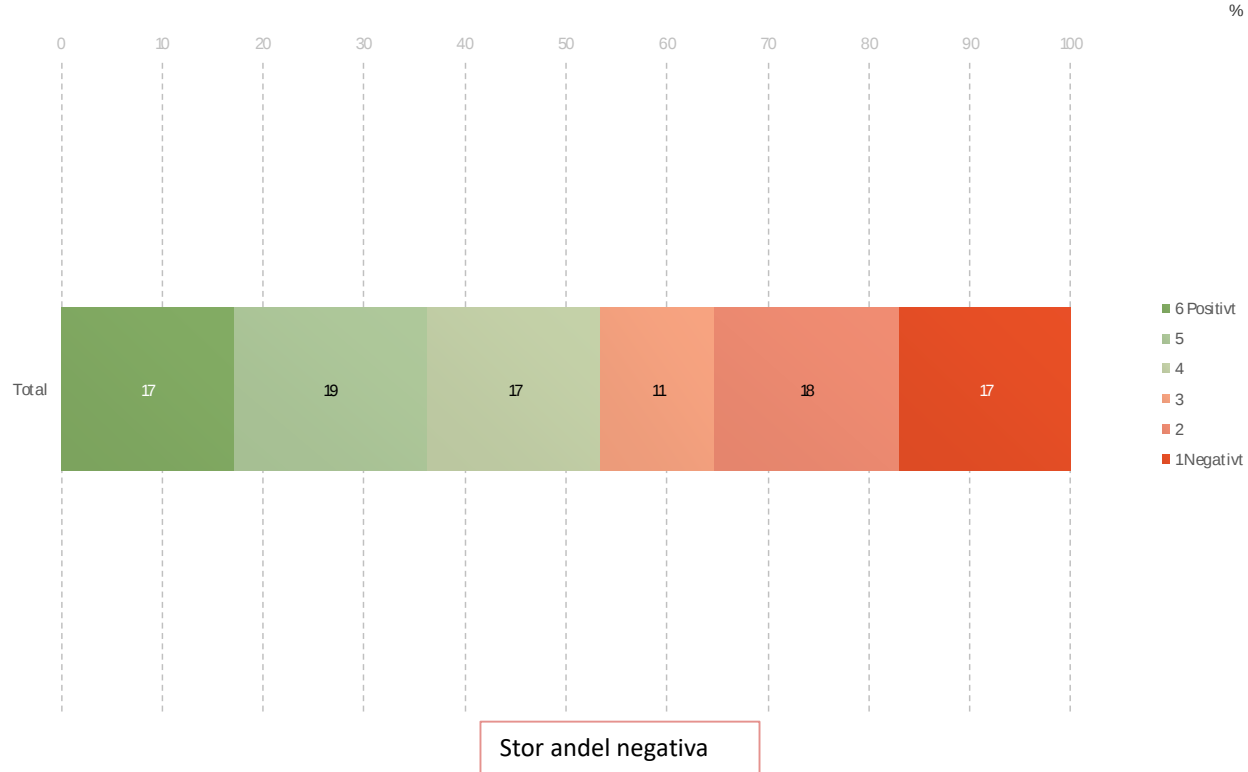
Övervägande andel upplever attityden som positiv

Hur upplevde du Länsstyrelsens attityd under tillsynen?

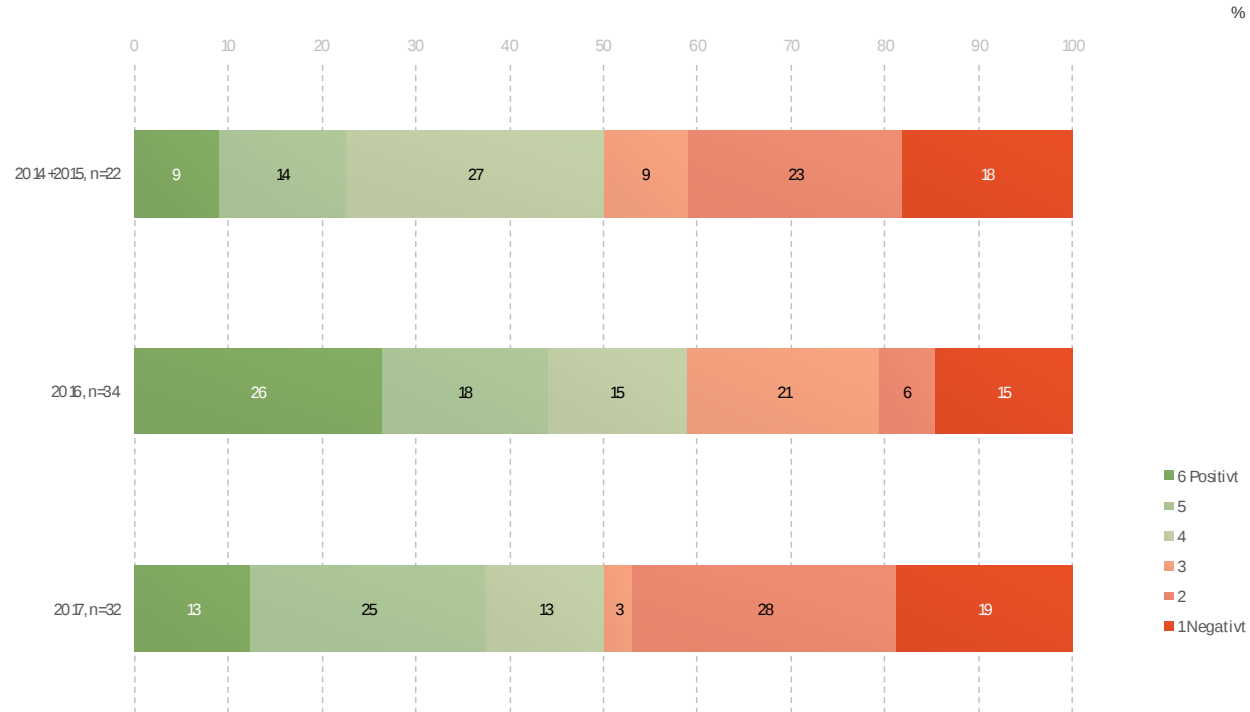


I vilken utsträckning upplever du att Länsstyrelsen är rådgivande i enlighet med nu nämnda bestämmelsen?

Bas: Total, n=88



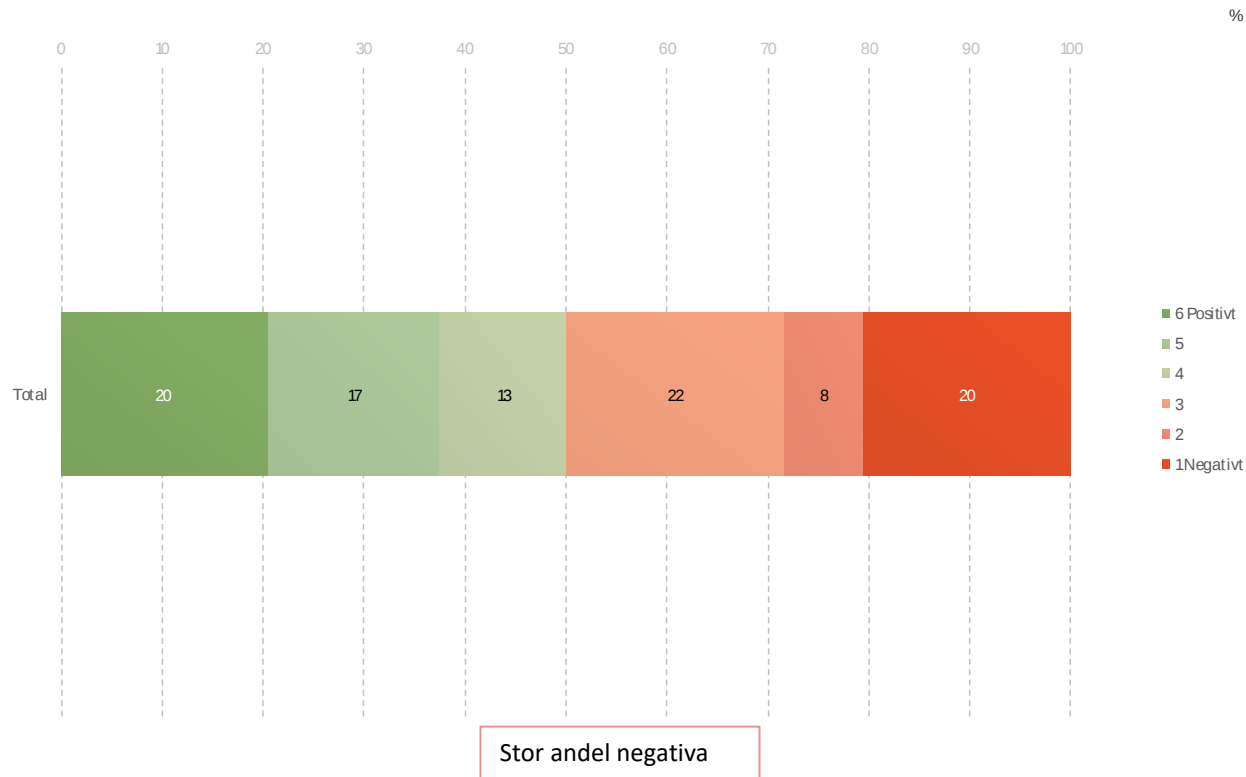
I vilken utsträckning upplever du att Länsstyrelsen är rådgivande i enlighet med nu nämnda bestämmelsen?



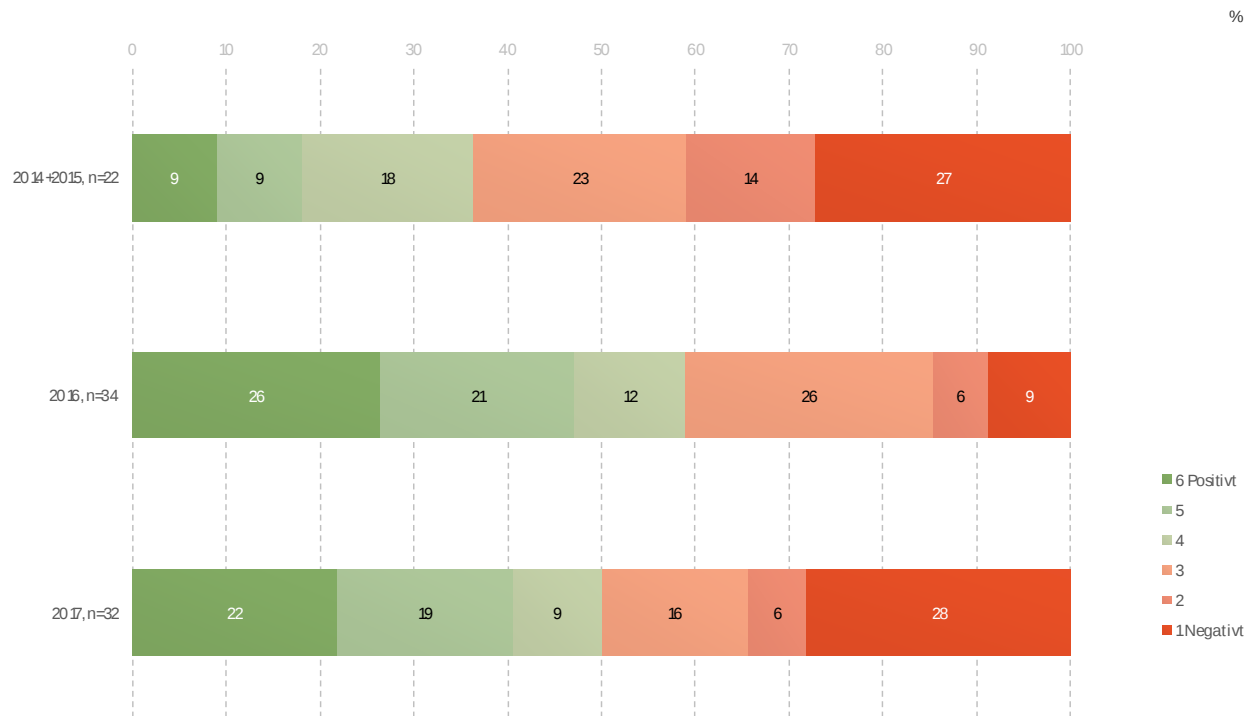
Stor andel negativa

Upplever du att Länsstyrelsens tillsyn påverkat din benägenhet att fråga om råd?

Bas: Total, n=88



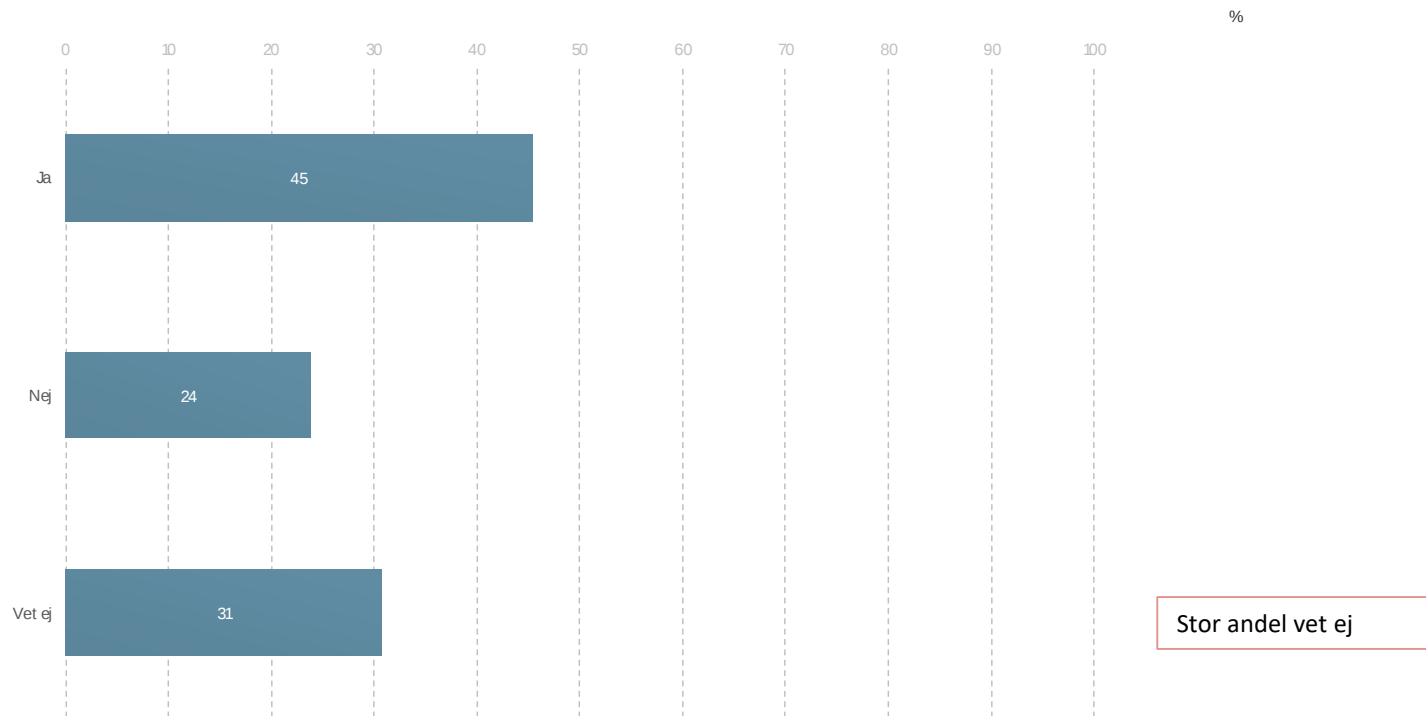
Upplever du att Länsstyrelsens tillsyn påverkat din benägenhet att fråga om råd?



Stor andel negativa. Under 2017 samt 2014 & 2015 en stor andel mycket negativa

Anser eller upplever du att Länsstyrelsen har ändrat uppfattning om hur lagen ska tolkas, ärenden hanteras och/eller vilka rutiner som kommunen bör tillämpa under de senaste åren?

Bas: Total, n=88





Hur anser du att Länsstyrelsens tillsyn kan förbättras?

OBS! Svaren kommer från den öppna frågan och är respondentens egna ord.
Origo Group har inte redigerat eller rättat texterna endast raderat vet ej och andra helt intetsägende svar.

Hur anser du att Länsstyrelsens tillsyn kan förbättras?

- Bli mer verklighetsförankrade.
- Bättre rådgivning till kommunerna.
- Bättre svar vid frågor, de ska inte svaraspecifikt för ärendet men bättre än att alltid hänvisa till alkohollagen för vi kan läsa det är tolkningen vi vill åt...
- Bättre tidsplanering av begäran av dokument och kort tid på mötet. Mötet drog mycket över tiden. Återkopplingen borde vara mycket snabbare.
- De bör ha en nyanserad bild av verkligheten, vilket jag inte anser att de har idag.
- De bör kunna lämna förslag på vad som kan förbättras, inte bara komma med kritik. Fel väg att gå
- De bör vara undervisande och lära oss. Inte tvärt om. Lite psykologi i tillsyn och inte knäckande
- De ska kunna gå in i våra ärendehanteringssystem och se hela gången med anteckningar och kommentarer, allt finns inte på papper.
- Den är bra idag, vi har bra kontakt med vår kontakt i Jönköping
- Den är bra som den är
- Det enda som slår mig är att attityden vid tillsynsbesöket var väldigt strikt. Man kan göra tillsyn även med ett leende ;-)
- Det var bättre när vi fick tillsyn 2014. Länsstyrelsens handläggare då hade mer kunskap och bättre förståelse för handläggarrollen och de möjligheter som finns. De presenterade lagstöd för sin uppfattning. Nuvarande tillsyn som utförs av Länsstyrelsen i Skåne framstår som baserad på tyckande utan förankring i lag och utan intresse av att förstå respektive kommuns förutsättningar.

Hur anser du att Länsstyrelsens tillsyn kan förbättras?

- Det är bra som det är.
- Dialog mellan länsstyrelse och kommun
- Djupare genomgång av enskilda ärenden istället för det mer övergripande.
- Eftersom samtliga tillståndsbevis, protokoll från beslutande nämnd och utredning/tjänsteutlåtande skickas Länsstyrelsen vore det bra med feedback om Länsstyrelsen finner att det finns uppenbara fel/brister i utredningen.
- Framförallt en fungerande löpande tillsyn avseende de beslut som skickas in. Detta så att kommunerna inte fortsätter att "göra fel" tills nästa tillsyn, utan att det kan åtgärdas/förbättras snarast möjligt.
- Fungerar bra idag.
- Ge oss de verktyg som vi behöver och den utbildning som avser alkohollagen så vi gör rätt och inte behöver utstå dessa prövningar där även länsstyrelsens personal har olika uppfattningar!!
- Genom att ha kunniga handläggare som också är närvarande mellan tillsynerna, först då kan vi nå en samstämmighet i våra beslut i länet. Det är ju ett dilemma för verksamhetsutövarna att deras sak kan bli bedömd på så många olika sätt eftersom det är så många olika åsikter ute i landet.
- Ha mer överseende med bitar som kommunen inte kunnat rå för men där man ändå fått allvarlig kritik. Kommunen har tagit till sig kritiken, jobbar nu att förbättra ett visst område, men det hade varit mer givande för alla parter att i tid ange vad länsstyrelsen förväntar sig av kommunen på alla plan.

Hur anser du att Länsstyrelsens tillsyn kan förbättras?

- Hela organisationen från toppen till botten borde ses över. Folkhälsomyndigheten skulle kunna vara lite mer aktiv, hålla koll på domstolsavgöranden, ge ut råd och riktlinjer, ordna utbildningar (gärna via webben) etc. Länsstyrelserna skulle kunna bli lite mer rådgivande vilket skulle underlätta för alkoholhandläggarna ute i kommunerna. I dagsläget är alkoholhandläggarna hänvisade till varandra samt till Niagara utbildning AB. Om hela organisationen kring detta hade fungerat bättre skulle inte Niagara utbildning AB behövt anlitas i samma utsträckning.
- Hålla en enad linje hur man tolkar lagen. Hålla det man en gång sagt. Inte bara hänvisa till domar som inte överensstämmer pga egna tolkningar.
- Högre kompetens hos Länsstyrelsens handläggare
- I vårt fall har vi två länsstyrelser så det märks att man jobbar olika inom olika län med olika prioriteringar. Vi har tidigare haft två tillsynsbesök vid olika tillfällen av de olika länsstyrelserna vilket de framöver har ändrat på. det kommer fortfarande göras tillsyn av båda länsstyrelserna men vid samma tillfälle vilket underlättar för oss. Gällande enkäter som dessa bör det finnas möjlighet att fylla i fler län
- Inte leta efter små och obetydliga saker utan istället ha en tydlig roll för att alla kommuner ska ha ett likvärdigt arbete
- Ja. Länsstyrelsen har efter hand ställt större och större krav på hur ärenden ska hanteras och dokumenteras. Den kritik som framfördes 2010 åtgärdades. Vid tillsyn 2013 ställdes högre krav på dokumentationen som inte hade framförts tidigare och då ansåg man att bristerna i dokumentationen kvarstod. Lika dant var det vid tillsynen 2016. Detta blir ett moment 22 som länsstyrelsens handläggare höll med om men vägrade att ändra sin inställning. Det blir en omöjlighet att inte undgå kritik om kraven hela tiden höjs. Och då blir det tillika allvarlig kritik eftersom de anser att bristerna kvarstår, fast att det är olika saker som de har anmärkt på.
- Jag tycker generellt att tillsynen är bra. Dock är det ibland svårt att se hur vissa synpunkter är tillämpbara i mindre kommuner. Det känns som vissa tolkningar är väldigt vinklade mot storstadsregionerna. Jag förstår att Lst tolkar utifrån lagen som ska vara samma trots kommunen storlek. Det är inte alltid det fungerar i praktiken med strikt byråkrati i småkommuner.

Hur anser du att Länsstyrelsens tillsyn kan förbättras?

- Jag tycker inte att de ska skriva diarienumret i återkopplingen, om det har varit något som de inte tycker stämmer i ärendet, för då blir det för personligt.
- Jenom reguljära kontakter och gemensamma informations träffar.
- Klarare kanal mellan Länsstyrelsen och Folkhälsomyndigheten. Likväl som små kommuner kan gå samman och samarbeta för att kunskapsnivån inom alkoholhandläggningen så bör flera län göra det samma. I Kalmar län är inte alkoholhandläggning någon prioriterad fråga på Länsstyrelsen.
- Kompetenshöjning! Mer objektiv lagtillämpning och mindre subjektiva, godtyckliga och lösryckta synpunkter.
- Kontinuerligt kontakt med Kommunala alkoholhandläggare, gemensamma möte och diskussioner kring ANDT - startegin, genom att förstå hur läget är i respektive kommun (kring personal - resurser dvs. om det finns tillräckligt med Alkohol/Tobak handläggare).
- Kunskapsnivån bör höjas. En brist är att personen på Lst aldrig har handlagt en ansökan och har nästan ingen erfarenhet av tillsyn.
- Lämna mer konkret råd i enskilda frågor
- Längre framförhållning innan tillsyn, att endast ha två veckor på sig att plocka fram handlingar under jättig period är för kort. Vill dock berömma att LS varit öppen för dialog, jag upplever tillsynen som en möjlighet till förbättring, veta att man gör/tänker rätt och inte ett letande efter fel = mycket positivt.
- Länsstyrelsens granskningsrapport bör komma tidigare för att ev allvarliga brister ska kunna åtgärdas så fort som möjligt. Underlag skickas löpande till länsstyrelsen. Vid tillsynsbesöket får man höra mkt positivt och när rapporten kommer så har man kommit fram till att det finns allvarliga brister. Något som verkligen inte kom fram vid tillsynsbesöket. Länsstyrelsen kanske kan arbeta lika mkt tid på förebyggande/rådgivande besök som den tid som läggs ned på tillsynsbesök.

Hur anser du att Länsstyrelsens tillsyn kan förbättras?

- Länsstyrelserna skulle kunna hjälpa till med att samordna folkhälsomyndighetens och Länsstyrelsernas årliga enkät-uppföljning av kommunerna. Idag svarar vi dubbelt vilket belastar verksamheten negativt.
- Lär av varandra, uppträd professionellt både mot stora och små kommuner, var tydlig med revisionens syfte. Dvs är syftet en revision mot lagstiftning, mot mål eller länsstyrelsens egna rekommendationer/bedömningar?
- Man kanske inte skall använda piskan vilket man enligt egen utsago gjort hittills. De skall visserligen påtala brister men kanske inte på det sätt de gör idag. De bör också hålla sig till sitt uppdrag och inte ge kritik på sådant som de tycker men som det är tveksamt om det finns lagstöd till. Ge gärna tips om sådant men skall inte tas upp som brister i det skriftliga beslutet. Går man på för hårt är risken stor att kommunerna slutar att bry sig om vad som sägs, vilket vore riktigt illa.
- Mer dialog samt att de behöver mycket längre tid på sig att fullfölja tillsynen på plats då vi är en mycket stor kommun
- mer direkta råd som direkt kommer från folkhälsomyndigheten.
- mer koppling till rättspraxis
- Mer lösningsfokuserat och ett trevligare bemötande
- Mindre fokus på att kritisera små detaljer i granskade ärenden och mer rådgivning för att skapa större likhet i handläggningen i landet.
- Muntlig återkoppling under tillsynsbesök. Att Länsstyrelsen meddelar i god tid i förväg att de kommer på besök. Att Länsstyrelsens tillsyn blir saklig och att Länsstyrelsen söker stöd i lag för sin uppfattning i alkohollagstiftningen och i förvaltningsrättsliga frågor. Förvaltningsrättsliga avdelningen på Länsstyrelsen Skåne bör ta över ansvaret för tillsynen och för att ge råd till kommunerna i dessa frågor. Det är inte lämpligt att dessa frågor ligger på personal och en avdelning där de juridiska kunskaperna är undermåliga.

Hur anser du att Länsstyrelsens tillsyn kan förbättras?

- Om något i handläggningen av ett ärende inte är korrekt önskas feedback omgående, eftersom samtliga ärenden rörande tillstånd till allmänheten skickas till Länsstyrelsen för kännedom. Inte bra att vänta till ett tillsynstillfälle att meddela detta fel då man i värsta fall kan gjort samma bedömning/hantering vid ett flertal tillfällen - i tron att det var korrekt.
- Resultat av tillsynen ska komma så fort som möjligt
- Se svar till fråga 12. Vid samtal/träffar med andra alkoholhandläggare i landet framkommer ofta samma problematik dvs. Folkhälsomyndigheten lyser med sin frånvaro. Länsstyrelserna gör tillsyn, kallar till träffar etc. men ger inte så många råd hur vi ska göra i ett specifikt ärende. Nya alkoholhandläggare brukar fråga de som är mer erfarna hur de brukar göra samt Niagara utbildning AB.
- Skriftlig återkoppling vid gemensamma tillsynsbesök i verksamheter
- Skuggkontroller
- Snabbare återkoppling, bör vara mer stödjande och "förebyggande" istället för ett hackande på detaljnivå. Tycker att man har hamnat på sidan om vad som egentligen är viktigt.
- Ställa frågor om vad som granskas. Annars blir det orättvist om vissa kommuner granskar pbi-ers låga inkomster andra inte.
- Ta bort besluten om kritik. Det skrämmar mer än vad den gör nytta. Sen borde Lst besöka kommunerna i rena rådgivande möten. Varje kommun har sina unika ställen och problem, det fungerar ej med en generell checklista för alla. Dax att utveckla och förnya.
- Tillsyn kan vara förebyggande med bättre träffar, där det kan spänna från det mest grundläggande till mer komplicerade bedömningar, alltså ge mer verktyg till handläggarna ute i kommunerna. Viktigt är att ha en positiv syn i rådgivning och ha ett gott bemötande och bra kommunikation vid verksamhetstillsyn.

Hur anser du att Länsstyrelsens tillsyn kan förbättras?

- Tillsynen borde ske i kontakt med kommunen och borde ske genom att i efterhand ge konstruktiv kritik och synpunkter på förbättring istället för att hitta fel.
- Tillsynsbesöket var den 23 oktober. Jag har inte fått det skriftliga återkopplingen ännu. Därav har jag inte kunnat svara på samtliga frågor (fråga 8-10) på ett bra sätt. Formuläret kräver att jag svara på fråga 8, men som sagt, jag har inte fått den skriftliga återkopplingen än.
- Tjänstemännen som gör tillsyn behöver bli mer ödmjuka inför sin uppgift och framföra bristerna på ett mer adekvat sätt
- Tycker att det fungerade väldigt bra.
- Tycker den har fungerat helt ok
- Tidigare svar. Mer rådgivande. Måste ha möjlighet att få rätta till uppenbart oriktiga påståenden.
- Tydligare, måste få finnas utrymme för ändringar om det är felbedömningar/misstag som kan rättas till omgående. Ta också med i bedömningen de svar som inkommit och rätta till och ändra i de fall kommunen har rätt.
- Tyllsna kommunerna mer frekvent.
- Tätare samverkansmöten! Finns önskemål om minst två samverkansmöten/termin för handläggare i hela Uppsala län. Vi har haft ett möte under 2017. Ordnar själv samverkansmöten med polis, Skatteverket, Räddningstjänsten, chefer och handläggare i Heby, Tierps, Älvkarleby och Östhammars kommuner sex gånger/år och dessa är mycket välbesökta där vi utbyter viktig information kommuner och myndigheter emellan. Sista gången var Länsstyrelsens representant med och han var imponerad.
- Under två års tid har länsstyrelsen begärt att vi ska skicka in hela akten (inte bara utredning och beslut utan hela akten) löpande avseende alla stadigvarande tillstånd. Vi protesterade och fick igenom att var fjärde akt duger. Kommunerna i övriga länet fick skicka in samtliga akter löpande. Maktmissbruk enl. mig eftersom Ist mycket väl kan göra besök om man vill granska hela akten. Nu är beslutet upphävt men det har kostat många timmar vid kopieringsmaskinen utan någon nytta för oss.

Hur anser du att Länsstyrelsens tillsyn kan förbättras?

- Vara mer flexibel i bedömning. Inte se kvantitet som viktigare än kvalitet. Dessutom inte "belasta" kommunerna för delar som de inte kan påverka och som åvilar andra myndigheter, t.ex. vara mer införstådd med att kommunerna kan ha stora problem med att Polismyndigheten inte alla gånger lever upp till sin roll som tillsynsmyndighet
- Viktigt att det är samma återkoppling under mötet som i det skriftliga beslutet - att det inte dyker upp nya saker i beslutet som man inte har berört på mötet. Länsstyrelsen skulle även kunna ge positiv feedback på det man anser funkar bra hos kommunen.
- Vår länsstyrelse funkar bra :D
- Vår länsstyrelses tillsyn är bra och jag har inget att tillägga för att den ska förbättras.



Sammanfattning av resultat

Sammanfattning av resultat

Resultat

- 60 % svarade att handlingar begärdes in 1 månad eller mer inför tillsynsbesöket. Vi ser en tendens till att man tidigare lagt detta under 2017 jämfört med tidigare år.
- 36 % svarade att de fick en lista innan besöket på ärenden som skulle granskas. Vi ser en tendens till att man tidigare lagt detta de senaste åren.
- Vilka personer roller som är representerade vid granskningen är relativt stabilt över åren.
- 64 % anger ett positivt svar (4,5 eller 6) på hur de upplevde den muntliga återkopplingen vid Länsstyrelsens tillsyn. Mest positiva var de som haft tillsyn 2016 och minst positiva de som haft tillsyn 2014 eller 2015.
- 39 % svarade att Länsstyrelsen och kommunen hade olika uppfattning om hur lagen skall tolkas i någon fråga. Av dessa har man i 50 % av fallen fortfarande inte enats om en tolkning.
- 70 % svarade att de fick del av det skriftliga beslutet inom två månader.
- 30 % svarade att nya synpunkter togs upp i den skriftliga återkopplingen som inte framkommit vid den muntliga.
- 36 % svarade att det i det skriftliga beslutet togs hänsyn till kommunens svar på den skriftliga återkopplingen. Stor andel svarar vet ej på denna fråga.
- 71 % anger ett positivt svar (4,5 eller 6) på hur de upplevde Länsstyrelsens attityd under tillsynen. Andelen mycket positiva är högre 2016 & 2017 än 2014 & 2015. Andelen negativa är lägre 2016.
- Drygt 50 % anger ett positivt svar (4,5 eller 6) på att man upplever att Länsstyrelsen är rådgivande i enlighet med nu nämnda bestämmelsen.

Sammanfattning av resultat

Resultat forts.

- 50 % anger ett negativt svar (1,2 eller 3) på om man upplever att Länsstyrelsens tillsyn påverkat benägenheten att fråga om råd. Under 2017 samt 2014 & 2015 anger en stor andel ett mycket negativt svar.
- 45 % anser eller upplever att Länsstyrelsen har ändrat uppfattning om hur lagen skall tolkas, ärenden hanteras och /eller vilka rutiner som kommunen bör tillämpa de senaste åren.

Sammanfattning av resultat

Vad kan förbättras

I frågan om vad som kan förbättras framkommer det mycket synpunkter som är användbara i fortsatt utvecklingsarbete. Några åsikter återkommer och bildar en tydligare mönster. Exempelvis att man:

- efterfrågar mer dialog, samarbete och överseende från Länsstyrelsen. Idag upplever man att de är lite kritiska och formella
- önskar tätare kontakt och mer samarbeten
- upplever det som ett problem att olika handläggare gör olika bedömningar om hur lagen bör tolkas
- efterfrågar högre kompetens hos handläggarna
- efterfrågar snabbare återkoppling efter tillsyn

Det skall även nämnas att flera respondenter är nöjda och tycker att det fungerar bra idag.



Kontakt Origo Group

Kontakt Origo Group

För frågor kontakta:

Henrik Löfving, projektledare, Origo Group Göteborg

henrik.lofving@origogroup.com

Kontakt KAF

styrelsen@kaf.t.se

www.kaf.t.se