




USK

UTREDNINGS- OCH
STATISTIKKONTORET



Kunderna om tillståndsenhetens arbete år 2004

Resultaten jämförs med kundernas uppfattning
om tillståndsenheten åren 2000, 2001, 2002 och 2003

2005-05-17

Utrednings- och statistikkontoret
Hans-Åke Gustavsson
Marianne Jacobsson

Kunderna om tillståndsenhetens arbete år 2004

Resultaten jämförs med kundernas
uppfattning om tillståndsenheten
åren 2000, 2001, 2002 och 2003

På uppdrag av socialtjänstförvaltningens tillståndsenhet har utrednings- och statistikkontoret (USK) för femte året i rad genomfört enkäter med nya och befintliga tillståndshavare. Kunderna har bedömt tillståndsenhetens service år 2004.

Datainsamlingen är gjord av USK's intervjuenhet. Ansvariga för rapporten och kontaktpersoner på USK är Hans-Åke Gustavsson och Marianne Jacobsson.

*Till de bolag som medverkat i undersökningen riktas ett **STORT TACK!***

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	7
1 BAKGRUND	11
2 GENOMFÖRANDE	11
2.1 Urval	11
2.2 Fältarbetet	12
3 STATISTISK SÄKERHET	13
4 UPPGIFTER OM KUNDERNA	13
4.1 Antal tillstånd	13
4.2 Hur länge kunderna har haft serveringstillstånd	14
4.3 Geografiskt område	15
5 KONTAKTER MED ENHETEN	15
5.1 Kontaktsätt skriftligen och/eller personligen	16
5.2 Hur ser kontakterna ut?	17
5.3 Personliga kontakter	19
5.4 I vilken typ av ärende tog kunderna kontakt	20
5.5 Vilka ärenden har man vid olika kontakter?	22
6 SAMHÄLLSANSVAR	24
7 TILLSTÅNDSHAVARNAS UPPFATTNING OM KONTAKTERNA MED TILLSTÅNDSENHETEN	25
7.1 Omfattningen av kontakterna	25
7.2 Uppfattningen om kontakterna år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000	26
7.3 Kundgruppernas uppfattning om tillgänglighet	28
7.4 Kundgruppernas uppfattning om personalens kompetens	29
7.5 Kundgruppernas uppfattning om bemötandet	30
7.6 Kundgruppernas uppfattning om enhetens samsyn	30
8 UPPFATTNING OM ÄRENDEHANDLÄGGNINGEN	31
8.1 Omfattning av ärendehandläggning	31
8.2 Uppfattningen om ärendehandläggningen år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000	32
8.3 Kundgruppernas uppfattning om ärendehandläggningens Kvalitet	33
8.4 Kundgruppernas uppfattning om rättssäkerheten	34
9 UPPFATTNING OM INSPEKTIONERNA	36
10 HELHETSINTRYCK AV KONTAKTERNA MED TILLSTÅNDSENHETEN	37
11 FRAMÅTSYFTANDE FRÅGOR	39
12 AVSLUTANDE KOMMENTARER	41
13 FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG	43
FREKVENSTABELLER	48

Sammanfattning

För femte året i rad har socialtjänstförvaltningens tillståndsenhet följt upp kundernas uppfattning om verksamheten sistlidna år. Det är en del av enhetens kontinuerliga utvärdering av sin verksamhet. Undersökningarna genomförs av utrednings- och statistikkontoret (USK).

Kundundersökningarna har genomförts med i stort samma enkätfrågor. I den senaste undersökningen har ett par frågor tillkommit och någon fråga utökats med ytterligare svarsalternativ. Det är dock möjligt att jämföra uppfattningarna bland tillståndshavarna åren 2000, 2001, 2002, 2003 och 2004. Har servicen förbättrats och är kunderna nöjdare än tidigare? Tillståndshavarna delas in i tre grupper; nyansökningar, tillsynskunder och befintliga kunder.

Liksom de tidigare enkäterna har den senaste också mött god respons hos de tillfrågade. Svarsfrekvensen blev 78 procent

Kunderna

Kundstrukturen är i stort oförändrad. 95 procent av tillståndshavarna har endast ett serveringstillstånd. Fyra av fem utskänkingsställen med serveringstillstånd ligger i innerstaden. Övriga är relativt jämt fördelade på söderort och västerort.

Varannan tillståndshavare har haft serveringstillstånd i minst 10 år, var tredje minst 14 år. En av tio har haft serveringstillstånd högst ett år.

Skriftliga kontakter fortfarande vanligast

Kundernas vanligaste kontaktsätt alla undersökningsåren är skriftlig kontakt med tillståndsenheten (via brev, blanketter, hemsida etc.). Det uppger mer än åtta av tio, fyra av tio har enbart haft skriftlig kontakt. Nästan två av tre har haft personlig kontakt, hälften dessutom också skriftliga kontakter men nästan var femte enbart personlig kontakt.

De vanligaste ärendena vid kontakt är att anmäla serveringsansvariga och att lämna restaurangrapport. Det har nästan varannan gjort. Detta är kontakter som åligger tillståndshavarna. Drygt var fjärde har haft kontakter i samband med inspektion. Två av fem har gjort ansökningar om nytt tillstånd eller förändring. Var sjätte uppger att de haft kontakter med tillståndsenheten som rört information eller rådgivning.

Tillståndshavarna är nöjda med sina kontakter under år 2004

Det stora flertalet kunder är på det hela taget ganska eller mycket nöjda med sina kontakter med tillståndsenheten. Det är enstaka kunder som är missnöjda. Graden av nöjdhet är lägre hos tillsynskunder som oftare svarat att man är ganska nöjd eller varken nöjd eller missnöjd.

Höga betyg ges tillgängligheten och personalens kompetens

Kunderna är i stor utsträckning nöjda med tillgängligheten. Mest nöjda är de med möjligheten att hämta blanketter via hemsidan och med dialog och kommunikation med personalen. Fyra av fem är mycket eller ganska nöjda med möjligheterna att nå personalen per telefon under kontorstid och anser att informationen som ges är korrekt.

Tillgängligheten får samma betyg 2004 som 2003. Hur tillståndshavarna uppfattar personalens kompetens och hur korrekt informationen är får något lägre betyg.

Missnöjet med utredningstidens längd har minskat

Liksom de tidigare undersökningarna visat är kunderna när det gäller ärendehanteringens mest nöjda med de besked som lämnas om vilka regler som gäller och vilka handlingar som ska skickas in. Tre av fyra är ganska eller mycket nöjda. Nästan lika nöjda är kunderna med det råd och stöd de fått av tillståndsenhetens personal vid hanteringen av deras ärende.

Var sjunde (15 procent) är missnöjd med utredningstidens längd, men nästan två av tre är nöjda. Uppfattningen om utredningstidens längd har blivit positivare. År 2000 var 28 procent missnöjda med den. Tre av fem är också nöjda med hur tillståndsenheten håller den utlovade utredningstiden. Andelen som är missnöjda har halverats till 6 procent 2004.

Ärenden hanteras på ett korrekt sätt

Nästan samtliga som uttalar sig svarar att deras ärende har hanterats på ett korrekt sätt – att det gått rätt till. 97 procent respektive 93 procent bland nyansökningskunder och befintliga kunder anser detta, vilket innebär samma resultat som året innan. Bland tillsynskunder är motsvarande andel något lägre, 74 procent

Ett uttryck för rättssäkerhet är att det finns möjligheter att framföra klagomål och överklaga beslut. Tre av fem tillståndshavare (63 procent) är nöjda med möjligheterna att framföra klagomål och med hur tillståndsenheten har informerat dem om hur man överklagar beslut. Missnöjet är störst bland tillsynskunder där var sjätte är missnöjd.

Flertalet är nöjda med inspektionerna

Under år 2004 genomförde tillståndsenheten 3 231 inspektioner jämfört med 1 980 året innan. Antalet inspektioner motsvarar nästan antalet tillståndshavare år 2004 (1660). Flertalet är mycket eller ganska nöjda, 42 procent respektive 32 procent. Endast några få procent är missnöjda. Jämfört med uppfattningarna hos tillståndshavarna året innan har det skett en förskjutning mot mindre nöjdhet i framförallt gruppen befintliga kunder.

Servicen fortsätter förändras mot det bättre

En fråga ställs i enkäten om man tycker att tillståndsenhetens service förändrats till det bättre eller sämre under det senaste året. Liksom i de båda tidigare undersökningarna är det även för 2004 många fler som tycker att servicen blir bättre än tvärtom. Mer än var fjärde tycker att servicen blivit bättre. Mest positiv är tillsynsgruppen där mer än var tredje tycker servicen förbättrats och inte någon att tillståndsenhetens service har försämrats.

Skriftlig information efterfrågas fortfarande mest

De tidigare undersökningarna visade att tillståndshavare främst ville få skriftlig information i frågor om serveringstillstånd och tillståndsenhetens övriga arbete. Denna önskan kvarstår.

Sju av tio föredrar skriftlig information är oförändrad. Två av fem anser att det är en bra informationskälla.

Intresset för information via e-post har inte ökat ytterligare och det är fortfarande inte mer än 23 procent som föredrar detta. Drygt var tionde föredrar information via hemsida, telefon medan andelen som föredrar personaliga besök har ökat något till 17 procent.

Av undersökningen framgår att drygt var femte inte använder Internet. Vid en fråga om intresset för att själv uppdatera sina uppgifter i restaurangregistret som finns på hemsidan, svarar över hälften att man är intresserad. Det innebär att det torde finnas större möjligheter att kommunicera med tillståndshavarna via Internet.

Intresset för utbildning i alkohollagen är fortfarande lika stort

Intresset för utbildning i alkohollagen har ökat något jämfört med 2003. Varannan uttrycker intresse för detta. I den nyligen genomförda Stockholmsbussen våren 2005, en enkätundersökning bland stockholmare, framkommer att nästan två av tre stockholmare instämmer i att restaurangpersonal bör utbildas i "Ansvarsfull alkoholhantering". Tillståndshavarnas intresse är alltså i linje med de presumtiva restaurangbesökarnas.

Två av fem är intresserade av ökad rådgivning och information från tillståndsenheten, var tredje vill delta i krögarmöten, var fjärde i branschråd och var femte vill ha medverkan från tillståndsenheten i att utforma drog- och alkoholpolicy.

Acceptansen för alkohollagens skyddsintressen är fortsatt hög. Får stöd av stockholmarna.

Att motverka alkoholservering till minderåriga och att motverka förekomsten av narkotika anser kunderna vara de viktigaste uppgifterna för tillståndsenheten. Drygt 80 procent anser detta är mycket viktigt. Därefter kommer uppgiften att kontrollera problem med onykterhet och kontroll av tillståndshavares personaliga lämplighet.

Alkohollagens skyddsintressen har också starkt stöd hos stockholmarna. I den refererade Stockholmsbussen instämmer 94 procent i att restauranger inte skall servera alkohol till minderåriga, 87 procent att restauranger ska avvisa narkotikapåverkade gäster och lika många att kraftigt berusade gäster ska avvisas.

Slutsatser

Även den femte undersökningen bland tillståndshavare visar på nöjda kunder. Kunderna är på det hela taget lika nöjda med tillståndsenhetens service 2004 som 2003. Fler har haft kontakt med enheten än tidigare år.

Tillståndsenheten kan sägas ganska väl leva upp mot sina mål.

Kunderna anser att de möts med respekt och lyhördhet av kompetent personal. Tillgängligheten upplevs som god av det stora flertalet, mest uppskattat är liksom tidigare möjligheten att hämta blanketter från hemsidan. Jämfört med år 2003 är tillståndshavarna lika nöjda med möjligheten att avtala tid, dock något mindre nöjd med hur korrekt informationen varit och med sin dialog och kommunikation med personalen. Uppfattningen om samsynen är oförändrad. Två av tre tycker att de får samma svar vem de än vänder sig till.

Kunderna är i stort nöjda med ärendehandläggningens kvalitet, särskilt beskeden om regler och vilka handlingar som erfordras. Utredningstidens längd är det som får mest kritik även i denna undersökning men andelen missnöjda har minskat till 15 procent vilket är ungefär hälften av andelen år 2000. Det stora flertalet anser att deras ärenden hanterats på ett korrekt sätt. Var tionde är missnöjd med möjligheterna att framföra klagomål men nöjda med hur tillståndsenheten har informerat om reglerna för hur man överklagar beslut.

Grunden för tillståndsenhetens arbete, alkohollagens skyddsintressen, har fortfarande mycket stor acceptans hos kunderna och hos stockholmarna som framgått ovan. Intresset hos tillståndshavarna har inte minskat av rådgivning och hjälp med att utforma drog- och alkoholpolicy vilket kan ses som ett ytterligare uttryck för denna acceptans. Detta har också stöd bland de presumtiva gästerna – stockholmarna.

1 Bakgrund

I Stockholms stad handlägger socialtjänstförvaltningens tillståndsenhet ansökningar om serveringstillstånd, utövar tillsyn över utskänkningsställen, handlägger åtgärdsärenden i enlighet med alkohollagen samt bedriver förebyggande arbete i enlighet med Stockholms stads alkoholpolitiska program.

Som ett led i tillståndsenhetens kvalitetsarbete påbörjades en kontinuerlig uppföljning och utvärdering av verksamheten år 2001. Under våren 2001 genomfördes i enlighet med detta program en första enkät med tillståndshavare för att få reda på vad de tycker om den service tillståndsenheten ger till sina "kunder". Sedan dess har undersökningen upprepats årligen. Årets undersökning är den femte i ordningen och genomfördes under våren år 2005.

Enkäterna har genomförts av Stockholms utrednings- och statistikkontor (USK). Frågorna handlar om hur tillståndsenhetens kunder uppfattar kontakterna med enheten. Frågeställningar som belyses är hur sökande av serveringstillstånd, befintliga tillståndshavare samt de som varit föremål för sanktion (återkallande eller varning) anser att tillståndsenheten lever upp till sina mål:

- Kunderna ska alltid anse att tillståndsenheten har en samsyn kring sitt uppdrag och att arbetet utförs på ett enhetligt sätt, att de möts av respekt och lyhördhet samt att enhetens personal är kompetent och tillgänglig.
- Kunderna ska anse att ärendehandläggningen håller god kvalitet, är rättssäker och att utredningstiden är rimlig.
- Kunderna ska anse att alkohollagens skyddsintressen tillgodoses och att enhetens arbete präglas av ett stort socialt ansvar.

Undersökningen belyser kundernas kontakter med tillståndsenheten under år 2004. Resultaten jämförs med kundernas uppfattningar åren 2000, 2001, 2002 och 2003.

2 Genomförande

2.1 Urval

Undersökningen vänder sig till ägare av utskänkningsställen som har serveringstillstånd utfärdat av tillståndsenheten för året-runt-verksamhet. Ägarna driver sin verksamhet i bolagsform och kan ha en eller flera utskänkningsställen med rättigheter att sälja alkohol för allmänheten och slutna sällskap, ibland kombinerat med paus- och trafikservering. De bolag som hade serveringstillstånd under en begränsad tid, så kallade tillfälliga tillstånd, ingår inte i undersökningarna.

Ägarna, dvs. bolagen, delades upp i tre kundgrupper efter vilken typ av kontakt de har haft med enheten. Den första kundgruppen är de som under år 2004 har ansökt om nytt serveringstillstånd. I denna grupp ingår även de som lämnat in ansökan om ägarskifte. Den andra kundgruppen är de som under år 2004 haft ett tillsynsärende, dvs. fått en varning eller fått sitt serveringstillstånd återkallat. Den tredje gruppen, som är den dominerande, är de ägare som hade ett eller flera serveringstillstånd före år 2004, dvs. 2003-12-31 eller tidigare. I alla undersökningarna har vi kallat denna grupp "befintliga tillståndshavare".

Uppgifter om ägarna och deras utskänkingsställen hämtades ur tillståndsenhetens register över tillståndshavare. Enkäten adresserades till bolaget via deras utskänkingsställen.

Ett bolag kan ha fler än ett serveringstillstånd vilket innebär att det också kan ha varit aktuellt i mer än en av de tre kundgrupperna. I undersökningen har dessa bolag företrädesvis placerats i gruppen nyansökningar om de även återfunnits bland de befintliga tillståndshavarna. I de fall bolaget återfanns både i gruppen nyansökningar och tillsyn har bolaget fått stå kvar bland dem som varit föremål för sanktioner.

I de två första kundgrupperna, nyansökningar och tillsyn, gjordes totalundersökningar pga. att antalet bolag var relativt litet. I den stora gruppen befintliga tillståndshavare gjordes ett slumpmässigt urval av 300 bolag.

Tabell 1. Grupper som ingår i undersökningen.

	Antal	Enkäter ut
Nyansökningar år 2004	246	246
Tillsynsärenden år 2004	73	73
Befintliga tillståndshavare 2003-12-31	1 130	300
Totalt	1 449	619

2.2 Fältarbetet

Undersökningen genomfördes som en postal enkät och påbörjades i februari 2005. Under insamlingsperioden skickades två skriftliga påminnelser. Bland dem som då inte svarat genomfördes uppföljande telefonpåminnelser och i flera fall telefonintervjuer. Datainsamlingsarbetet avslutades i april 2005.

Datainsamlingen försvårades till viss del av att några av bolagen bytt adress och att tillståndsenheten inte hade fått uppgift om detta när USK skulle skicka ut enkäten. Några hade haft tillståndet för kort tid för att kunna besvara enkäten. Insamlingen försvårades också pga. språksvårigheter.

Responsen på enkäten var allmänt sett god och genom telefonpåminnelser blev svarsfrekvensen hög (78 procent). 80 procent av bolagen i tillsynsgruppen besvarade enkäten. 77 procent av de befintliga tillståndshavarna svarade. Med uppföljande telefonintervjuer även bland nyansökningar, dvs. bolag som sökt nytt serveringstillstånd eller ägarskifte, blev svarsfrekvensen här också mycket bra, 78 procent.

Tabell 2. Svarsresultat

	Nyan- sökningar	Tillsyns- ärenden	Befintliga till- ståndshavare	Totalt
Bruttourval	246	73	300	619
Tillstånd för kort tid	2	0	0	2
Flyttat	2	0	5	7
Urvalsfel	16	3	7	26
Nettourval	226	70	288	584
	100 %	100%	100%	100%
Svar	176	56	223	455
	78%	80%	77%	78%
Vägrare	1	2	3	6
	0%	3%	1%	1%
Ej svar	49	12	62	123
	22%	17%	22%	21%

3 Statistisk säkerhet

I kundgrupperna nyansökningar och tillsyn har samtliga tillfrågats. Säkerheten i resultaten påverkas där inte av något urvalsförfarande utan främst av svarsfrekvensen.

I kundgruppen befintliga tillståndshavare har vi gjort ett slumpmässigt urval. Det innebär att procenttalen för de befintliga tillståndshavarna måste omges med visst osäkerhetsintervall (och därmed också för totalredovisningen). Vid procenttal kring 50 procent är detta störst, +/- 6 procent. Det sanna värdet ligger alltså mellan 44 procent och 56 procent. Motsvarande osäkerhetsintervall för samtliga svarande är +/- 4 procent.

I totalsiffrorna ingår svaren från respektive kundgrupp med sin vikt. Det innebär att svaren vägts upp till att representera samtliga kunder, 1 449 bolag.

4 Uppgifter om kunderna

Uppgifter har hämtats från tillståndsenhetens register som belyser bl.a. hur många tillstånd varje bolag har och var utskänkingsställena är lokaliserade geografiskt. I årets undersökning fick tillståndshavarna en fråga i enkäten om hur lång tid de innehaft ett eller flera serverings-tillstånd. Svaren på denna fråga redovisar vi här under uppgifter om kunderna, då uppgiften inte fanns att tillgå i registret.

4.1 Antal tillstånd

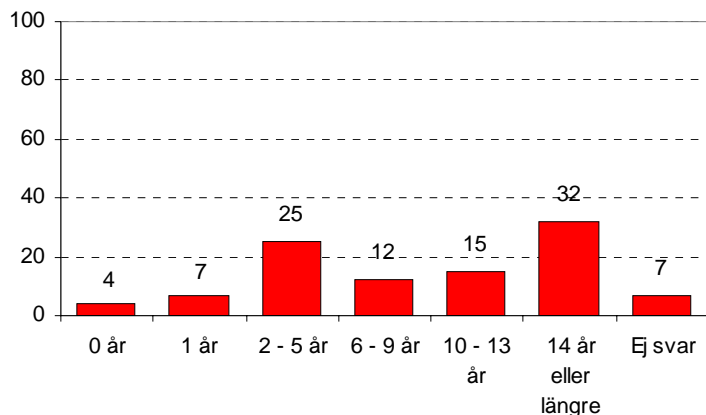
Under alla fem undersökningsåren är andelen tillståndshavare som endast har ett serverings-tillstånd konstant, kring 95 procent. 4 – 5 procent har två eller flera tillstånd. De som har fler än ett serveringstillstånd är oftast bolag med tillstånd för trafikserveringar eller bolag som driver hotellkedjor. Det kan även gälla ägare till olika nöjeslokaler i Stockholm.

4.2 Hur länge kunderna har haft serveringstillstånd

I årets undersökning fick tillståndshavarna för första gången frågan hur lång tid de har haft ett eller flera serveringstillstånd. De ombads ange antal år från första tillståndet.

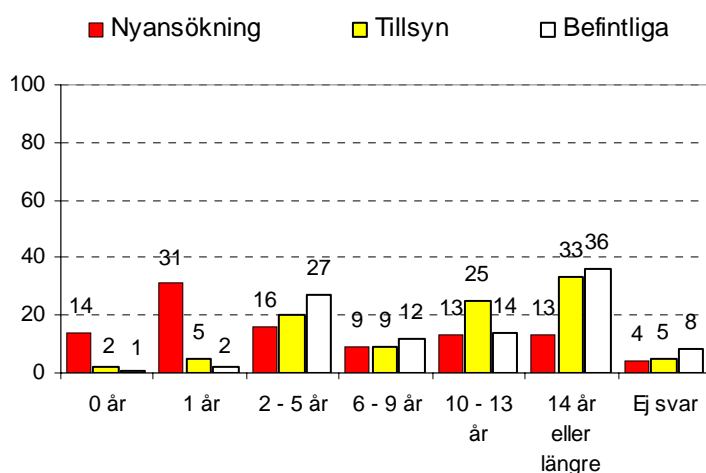
0 år har några svarat som har haft serveringstillstånd mindre än ett halvår. Har tillståndshavarna haft serveringstillstånd längre än ett halvår upp till 1 år har svaren registrerats under 1 år. 32 procent av tillståndshavarna har svarat att de har haft tillståndet 14 år eller längre. En fjärdedel anger 2 – 5 år.

Figur 1. Hur lång tid kunderna har haft serveringstillstånd. (%)



Att det är de befintliga tillståndshavarna och kunderna med tillsynsärenden som längst har haft ett eller flera serveringstillstånd ser vi i figuren nedan. Att tre procent av de befintliga tillståndshavarna ändå svarat 0 till 1 år beror på att de som svarat så har fler tillstånd än ett. De har antagligen inte noterat att frågan gällde antal år från det första tillståndet. 31 procent av dem som sökt nytt tillstånd eller sökt om ägarskifte år 2004 uppger att de har haft ett eller flera tillstånd i 1 år.

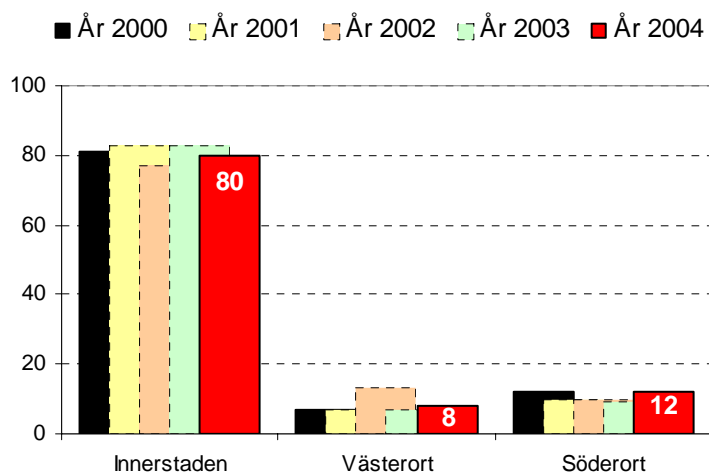
Figur 2. Hur lång tid man har haft serveringstillstånd i de tre kundgrupperna. (%)



4.3 Geografiskt område

I undersökningen har vi lokaliserat bolagens utskänkingsställen efter var de finns geografiskt i Stockholm genom deras postnummer. Utifrån dem har vi kunnat se om utskänkingsställen ligger i Innerstaden, i Västerort eller i Söderort.

Figur 3 Var bolagens utskänkingsställen är geografiskt belägna år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000. (%)



I alla fem undersökningarna ligger majoriteten av bolagens utskänkingsställen i Innerstaden. Små förändringar har skett över tid. Kundgruppen nyansökningar har något fler utskänkingsställen som ligger i Söderort än i Västerort.

5 Kontakter med enheten

Varje innehavare av serveringstillstånd av alkohol får varje år ett eller flera informationsbrev om tillståndsenhetens verksamhet. Tillståndshavarna kan också få information om serveringstillstånd genom att besöka kommunens hemsida via Internet.

Varje år skall tillståndshavarna skicka in restaurangrapporter/försäljningsstatistik. Det är en kontakt med tillståndsenheten.

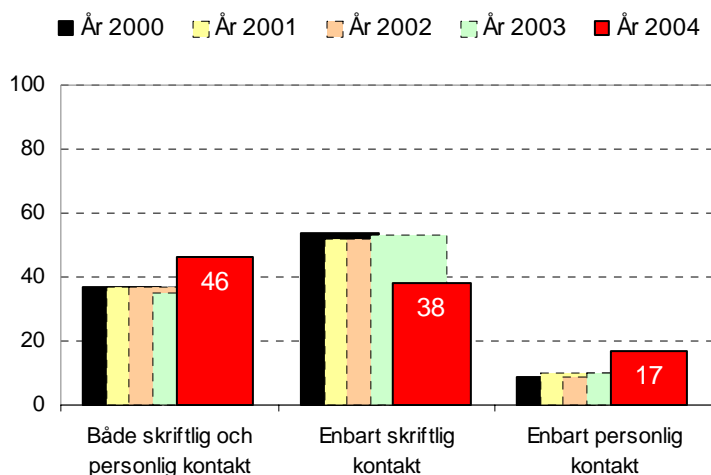
De personliga kontakterna tillståndshavarna har med tillståndsenheten innebär kontakter antingen per telefon eller vid personliga möten. I årets undersökning har vi förtydligat svarsalternativet "Vid personliga möten" så att den bättre kunde förstås. Förtydligandet gjorde att svarsalternativet fick följande ordalydelse: Vid personliga möten på tillståndsenheten eller restaurangen (vid inspektion, utbildning, krögarmöte etc.).

Svarsalternativen under frågan om vad tillståndshavarnas kontakt gällt under år 2004 har utökats jämfört med tidigare undersökningsår. Nytt för 2004 är att tillståndshavare ska anmäla till tillståndsenheten om de har ett kassaregister och de ska även anmäla om de har tobaksförsäljning på sina utskänkingsställen. Svarsalternativet "Tillsyn/Inspektion" har i år delats upp i två, inspektion för sig och ett nytt om tillsynen "att tillståndet ifrågasatts".

5.1 Kontaktsätt skriftligen och/eller personligen

De svarande fick frågan på vilket eller vilka sätt de själva varit i kontakt med eller blivit kontaktade av kommunens tillståndsenhet under år 2004. Kontakterna kan ha gjorts skriftligen eller personligen. Med skriftliga kontakter menar vi här kontakter t.ex. genom brev, blanketter, via hemsida, e-post m.m. Personliga kontakter avser kontakt per telefon eller via personliga möten på tillståndsenheten eller restaurangen. Många har haft flera olika kontakter under året.

Figur 4. På vilket sätt man har haft skriftliga och/eller personliga kontakter år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000. (%)

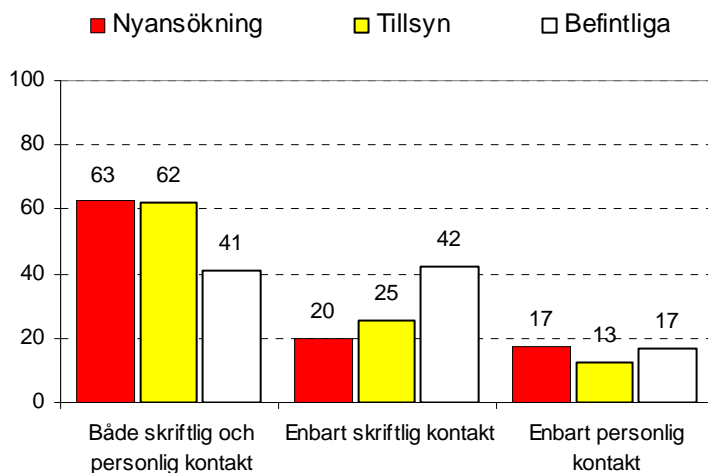


I årets undersökning är det vanligare att tillståndshavarna har haft en både skriftlig och personlig kontakt jämfört med de tidigare undersökningsåren. 46 procent har varit i kontakt med tillståndsenheten år 2004 både skriftligen och via personliga kontakter. Andelen tillståndshavare som enbart har haft en skriftlig kontakt har minskat från drygt 50 procent de tidigare undersökningsåren till 38 procent år 2004. Andelen som haft enbart personlig kontakt har tidigare år legat kring 10 procent. I årets undersökning har andelen ökat till 17 procent.

I årets undersökning har svarsalternativet "Vid personliga möten" förtydligats jämfört med de tidigare undersökningarna, vilket kan vara en förklaring att andelen ökat något. Se inledning kapitel 5.

På vilket/vilka sätt har tillståndshavarna i de tre kundgrupperna varit i kontakt med tillståndsenheten under år 2004? Att kundgrupperna nyansökning och tillsyn har haft fler kontakter som både varit skriftliga och personliga än de befintliga framgår av figuren nedan. Den sistnämnda kundgruppen har i ökad grad haft fler kontakter som enbart varit skriftliga.

Figur 5 På vilket/vilka sätt man varit i kontakt i de tre kundgrupperna år 2004. (%)

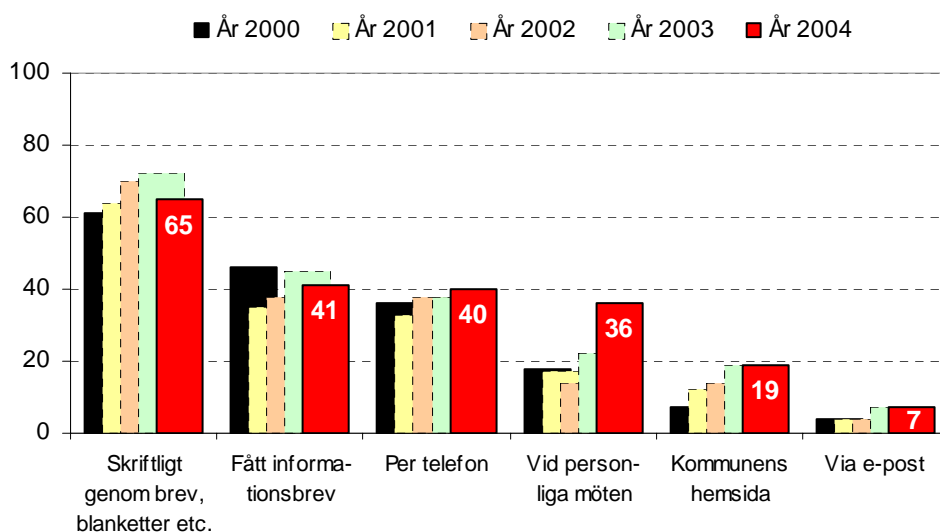


5.2 Hur ser kontakterna ut?

På vilket/vilka sätt har tillståndshavarna varit i kontakt med eller blivit kontaktade av tillståndsenheten under de fem undersökningsåren? Andelen tillståndshavare som har haft skriftliga kontakter med tillståndsenheten har minskat något i årets undersökning jämfört med tidigare år. Detta till förmån för mer personliga kontakter, både per telefon eller via personliga möten antingen på tillståndsenheten eller på restaurangen. I undersökningen år 2000 svarade 18 procent av tillståndshavarna att kontakten skett genom personliga möten, motsvarande andel i årets undersökning har ökat till 36 procent. Andelen tillståndshavare som varit i kontakt via kommunens hemsida eller via e-post är oförändrad jämfört med förra årets undersökning.

Figur 6 är rangordnad efter svaren i årets undersökning, från högsta till lägsta andel.

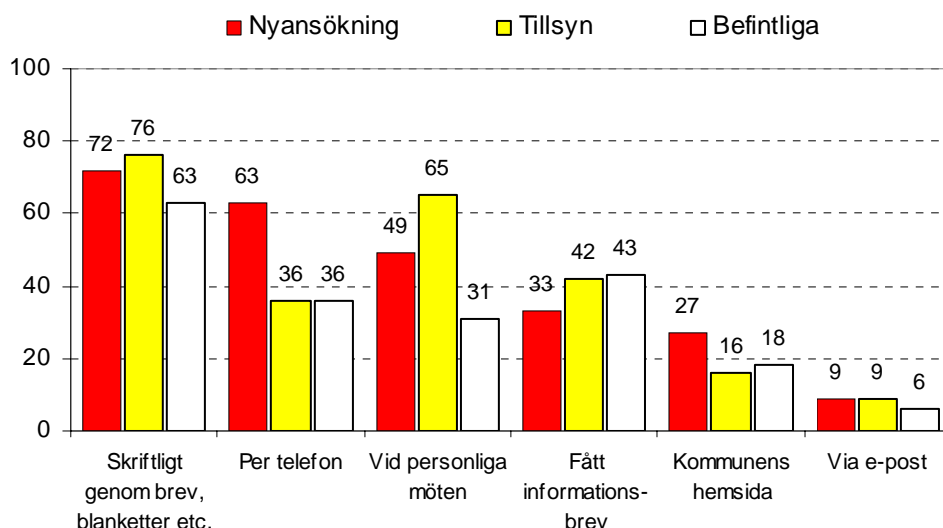
Figur 6. På vilket/vilka sätt man varit i kontakt år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000. (%)



På vilket/vilka sätt har de tre kundgrupperna varit i kontakt med eller blivit kontaktade av tillståndsenheten under år 2004? Tillståndshavare som sökt nytt tillstånd eller ansökt om ägarskifte har haft betydligt fler kontakter med tillståndsenheten per telefon än övriga. 63 procent i den kundgruppen har svarat så, mot 36 procent hos tillsynsgruppen och de befintliga tillståndshavarna. Att tillsynsgruppen har haft fler personliga möten framgår tydligt av figuren nedan.

Figuren nedan är rangordnad efter svaren hos kundgruppen nyansökning, från högsta till lägsta andel.

Figur 7. På vilket/vilka sätt man varit i kontakt i de tre kundgrupperna år 2004. (%)



I tabell 3 nedan kan vi se hur de olika kontaktsätten förändrats över tid i de tre kundgrupperna.

Som vi tidigare nämnt har andelen personliga möten ökat antingen hos tillståndsenheten eller i restaurangen med tillståndsenhetens personal. Detta gäller i samtliga kundgrupper. Andelen har i stort fördubblats sedan första undersökningsåret 2000 jämfört med årets undersökning för kundgrupperna tillsyn och befintliga tillståndshavare. Jämfört med förra årets undersökning har ökningen framför allt skett i gruppen tillsyn. En av orsakerna till detta kan ha att göra med att svarsalternativet har förtydligats i årets undersökning.

Skriftliga kontakter genom brev, blanketter etc. har minskat i alla kundgrupper i årets undersökning jämfört med förra året. Andelen som haft kontakt genom hemsidan via Internet har ökat i nyansökningsgruppen från 18 till 27 procent från förra årets undersökning.

Tabell 3. På vilket/vilka sätt man varit i kontakt i de tre kundgrupperna år 2004, jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000. (%)

		Nyansökningar	Tillsyn	Befintliga
• Skriftligt genom brev, blanketter etc.	2004	72	76	63
	2003	76	81	71
	2002	69	77	70
	2001	75	71	62
	2000	76	69	58
• Fått tillståndsenhetens informationsbrev	2004	33	42	43
	2003	30	39	48
	2002	36	15	40
	2001	28	36	37
	2000	33	40	49
• Via e-post.	2004	9	9	6
	2003	8	7	7
	2002	9	0	4
	2001	6	4	4
	2000	5	2	4
• Kommunens hemsida om serveringstillstånd via Internet.	2004	27	16	18
	2003	18	19	19
	2002	30	11	11
	2001	19	7	11
	2000	10	5	6
• Per telefon.	2004	63	36	36
	2003	61	46	33
	2002	73	17	33
	2001	56	50	29
	2000	58	55	31
• Vid personliga möten	2004	49	65	31
	2003	37	31	19
	2002	31	28	10
	2001	25	14	15
	2000	25	33	15

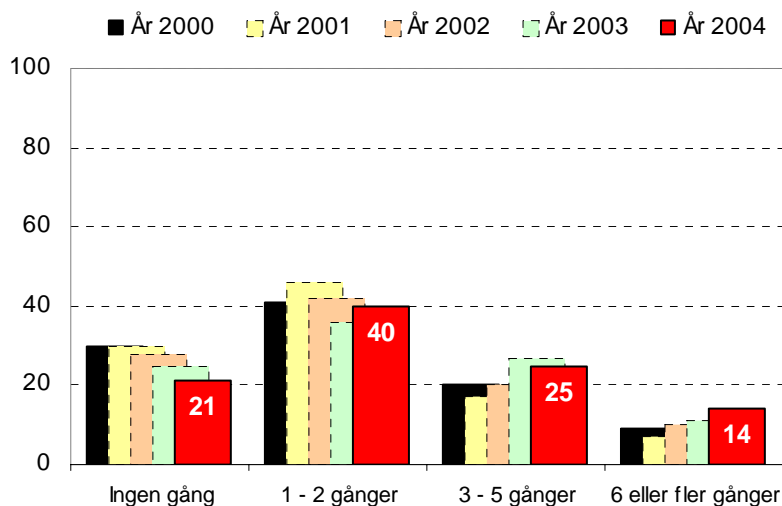
Kontakter med tillståndsenheten har även skett på andra sätt år 2004. Någon har närvarit vid ett av tillståndsutskottets möten, genom Operation Krogsanering eller genom Stad-utbildningen.

5.3 Personliga kontakter

Med personliga kontakter menas här att tillståndshavarna har haft kontakt per telefon med tillståndsenhetens personal eller träffat personalen vid personliga möten. Hur många gånger har då tillståndshavarna haft en personlig kontakt med enhetens personal under de fem undersökningsåren? De kan själva ha tagit kontakt eller blivit kontaktade av personalen.

Tillståndshavarna har undersökningsåret 2004 haft fler personliga kontakter än tidigare undersökningsår. Speciellt är andelen som svarat 6 eller flera gånger högre i årets undersökning än tidigare år.

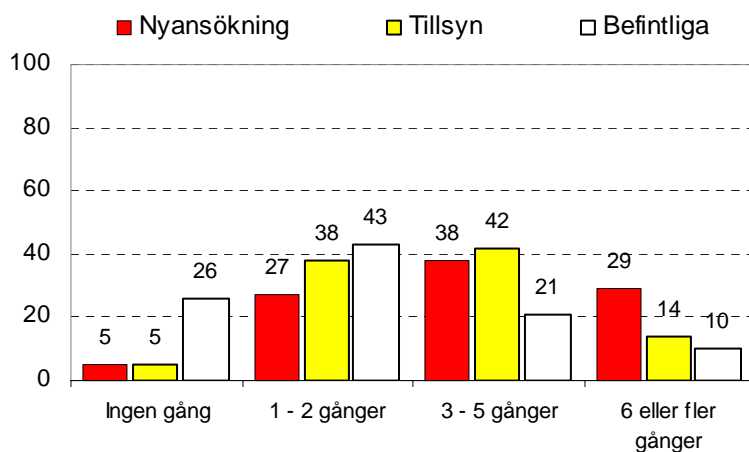
Figur 8. Personliga kontakter år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (%)



Hur många gånger har de olika kundgrupperna haft kontakt med kommunens tillståndsenhet per telefon och/eller vid personliga möten under år 2004? Av figur 9 nedan framgår tydligt att det är kundgrupperna nyansökningar och tillsyn som har haft de flesta personliga kontakterna med enhetens personal under år 2004. Enbart 5 procent av tillståndshavarna i dessa grupper svarar att de inte haft någon personlig kontakt alls. Nyansökningsgruppen har i högre grad än de övriga haft kontakt 6 eller fler gånger.

Som väntat har de befintliga tillståndshavarna haft minst personliga kontakter. 26 procent har inte haft någon personlig kontakt alls. Har de haft kontakt har det mest varit 1 – 2 gånger.

Figur 9. Personliga kontakter i de tre kundgrupperna år 2004. (%)



5.4 I vilken typ av ärende tog kunderna kontakt

I vilken/vilka ärenden tog tillståndshavarna kontakt med tillståndsenheten år 2004? Inledningsvis har vi delat in ärendena i tre kategorier - ansökningar, anmälningar och andra ärenden. Frågan avser såväl personliga som skriftliga ärenden

I gruppen **ansökningar** ingår:

- Ansökan om nytt tillstånd
- Ansökan om tillfällig förändring
- Ansökan om ägarskifte
- Ansökan om stadigvarande ändring i tillstånd

I gruppen **anmälningar** ingår:

- Anmälan av serveringsansvariga
- Anmälan om kassaregister (ny)
- Anmälan om tobaksförsäljning (ny)
- Anmälan om förändring i verksamheten
- Anmälan att verksamheten upphört

I gruppen **andra ärenden** ingår:

- Restaurangrapport/statistik
- Information och/eller rådgivning
- Inspektion (ny)
- Att tillståndet ifrågasatts (ny)
- Krögarmöte, branschråd, utbildning
- Annat

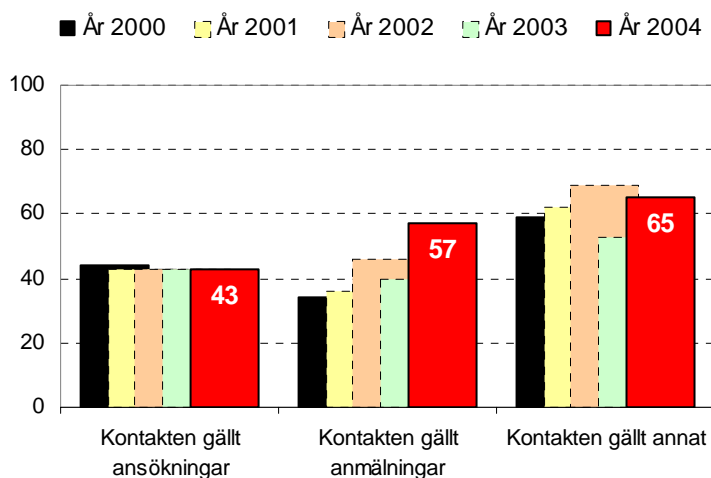
I figur 10 presenteras vilka ärendekategorier tillståndshavarna varit i kontakt med tillståndsenheten de olika undersökningsåren. Som vi ser skiljer det sig inte mycket åt i andelen tillståndshavare vars ärende gällt *ansökningar* de olika åren. Drygt 40 procent har haft någon form av ansökningar som anledning till kontakt med tillståndsenheten.

Anmälningarna har ökat sedan starten år 2000, med en viss nedgång år 2003. I årets undersökning har 57 procent av kontakterna gällt anmälningar, mot 34 procent år 2000. En bidragande anledning till ökningen i år är att tillståndshavarna ska anmäla till tillståndsenheten om de har kassaregister och om de har någon tobaksförsäljning.

Två av tre, 65 procent, av tillståndshavarna har svarat att *ärendet gällt något annat* än ansökningar och anmälningar. I denna grupp finns t.ex. restaurangrapportering, om restaurangen haft inspektion eller om de haft kontakt genom krögarmöten. Svartalternativen har ändrats något i årets undersökning jämfört med tidigare år. Inspektion och tillsyn som fanns som ett svartalternativ åren 2000 till 2003, har i årets undersökning delats i två delar. Inspektion för sig och ett nytt vars ordalydelse löd så här ”att tillståndet ifrågasatts”.

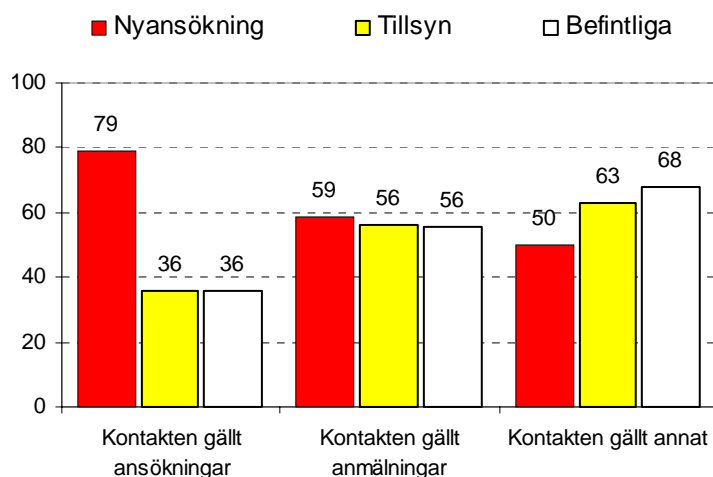
Kontakter som gällt annat minskade i förra årets undersökning, men andelen är idag ungefär lika hög som den var år 2002.

Figur 10. I vilken typ av ärende tog kunderna kontakt år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000. (%)



Vad gällde kontakterna i de tre kundgrupperna år 2004? Att ärendena i huvudsak gällt ansökningar i kundgruppen nyansökningar är inget att förvånas över. 79 procent av tillståndshavarna i den kundgruppen uppger det. Kundgrupperna har i stort haft lika många anmälningar. Att ärendena gällt något annat har tillsynsgruppen och de befintliga tillståndshavarna svarat i högre grad än nyansökningsgruppen.

Figur 11. I vilken typ av ärende tog kunderna kontakt i de tre kundgrupperna år 2004. (%)



5.5 Vilka ärenden har man vid olika kontakter?

Ovan beskrev vi olika ärendekategorier, grupperade i ansökningar, anmälningar eller andra ärenden. Intressant är också att se exakt vilka ärenden som varit mest frekventa. I figur 12 nedan finns alla ärenden som tillståndshavarna har haft med tillståndsenheten presenterade alla undersökningsåren. Som vi redan nämnt har några ärenden utökats i årets undersökning och ett svarsalternativ har delats upp i två delar. Se inledningen till kapitel 5.

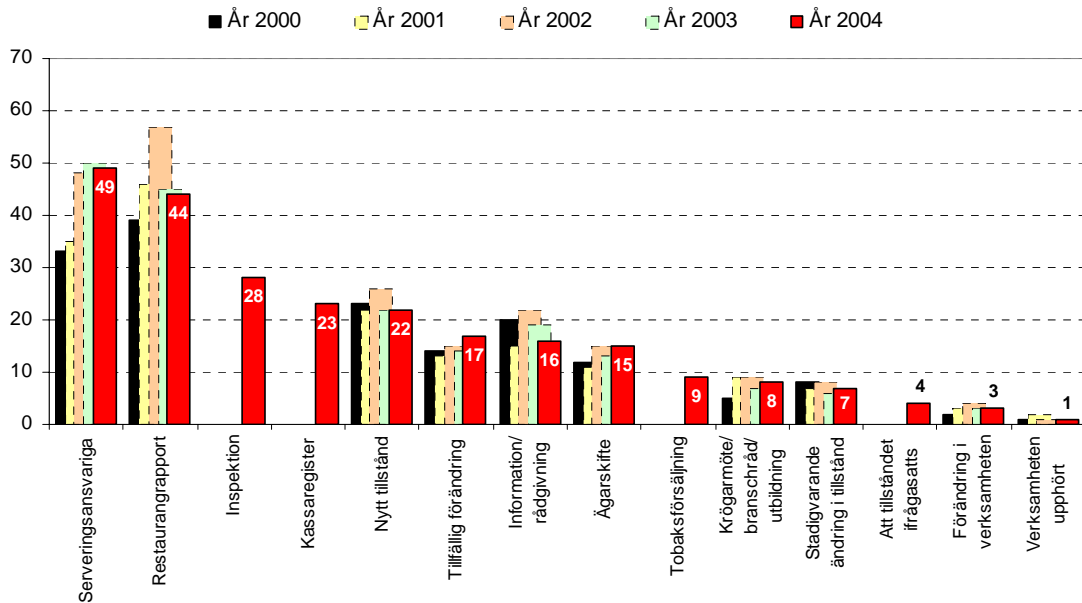
Svaren i figuren nedan är rangordnad efter årets undersökning i fallande skala. Där ser vi att det främst är anmälningar av serveringsansvariga och restaurangrapportering som är de vanligaste ärendena.

Jämfört med förra årets undersökning som gällde 2003 års kontakter har små förändringar skett över tid. Andelen tillståndshavare som tagit kontakt med tillståndsenheten för att få information eller rådgivning har minskat något. Ansökan om tillfällig förändring i verksamheten har ökat med några procentenheter i årets undersökning jämfört med tidigare år.

Om vi jämför med första undersökningsåret, år 2000, har speciellt anmälning av serveringsansvariga ökat mest markant.

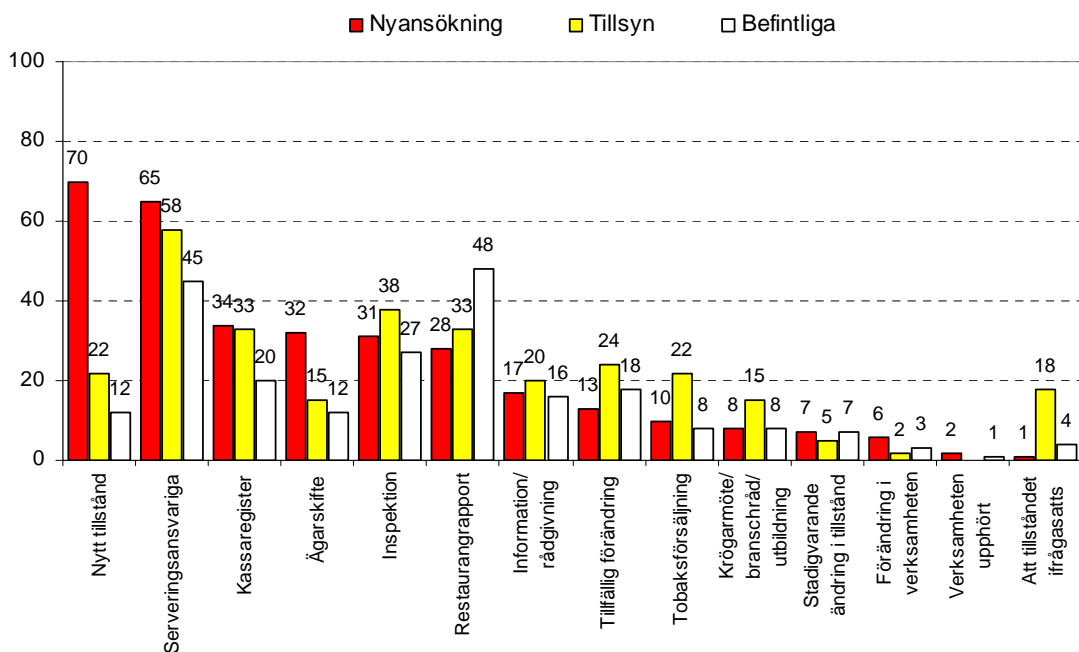
För drygt var fjärde, 28 procent, har ärendet gällt inspektion på restaurangerna, 23 procent av tillståndshavarna anger att ärendet gällt anmälan av kassaregister.

Figur 12. Vilket ärende hade kunderna år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000? (%)



I vilka ärenden har de olika kundgrupperna tagit kontakt med tillståndsenheten år 2004? För gruppen nyansökning är det vanligaste ärendena ansökan om nytt tillstånd och anmälning av serveringsansvariga. I tillsynsgruppen har ärendena i huvudsak gällt serveringsansvariga, inspektion, restaurangrapportering. Denna grupp har i högre grad än de i de andra kundgrupperna svarat att ärendet gällt anmälan av tobaksförsäljning och att tillståndet ifrågasatts. För de befintliga tillståndshavarna har ärendena i högre grad än de övriga gällt restaurangrapportering.

Figur 13. Vilket ärende hade de tre kundgrupperna år 2004? (%)

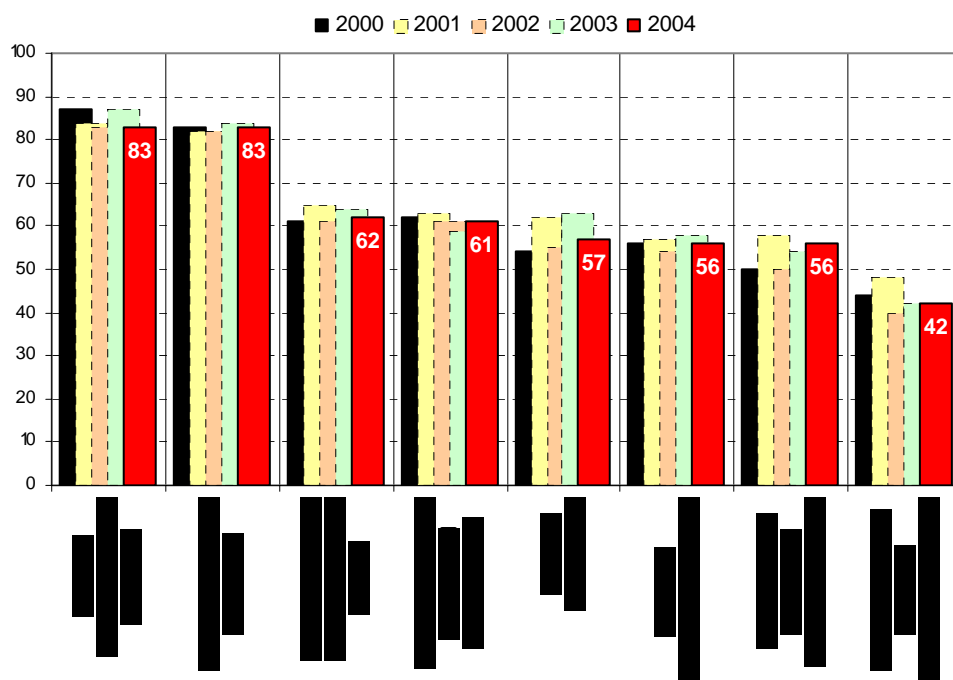


Även andra ärenden har varit anledning till kontakt med tillståndsenheten. Det har gällt förfrågan om bolagsändring, Restaurangernas dag,, rutiner, tobaksrökning inom restaurang, uppställning av container, uteservering eller utredning om störning.

6 Samhällsansvar

Tillståndsenheten följer alkohollagens bestämmelser. Vid enhetens inspektioner på utskänkningsställena kontrolleras att lagens skyddsintressen för samhället efterlevs. I enkäten ber vi tillståndshavarna svara hur viktiga de tycker att olika skyddsintressen är för tillståndsenhetens kontrollverksamhet. I figuren nedan är uppgifterna rangordnade efter andelen som tycker att uppgiften är mycket viktig.

Figur 14. Andel av tillståndshavarna som anser att uppgiften är mycket viktig för tillståndsenheten, år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000.



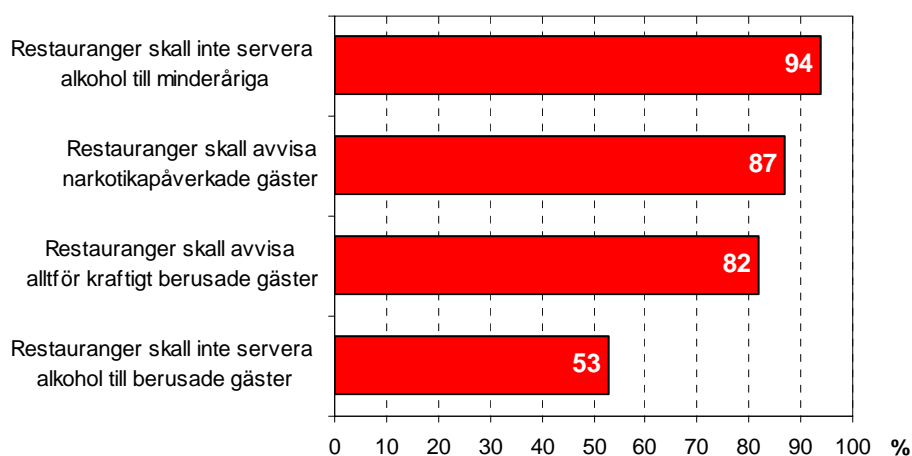
Vid alla fem undersökningstillfällena är det uppgiften att motverka alkoholförsäljning till minderåriga och att motverka förekomsten av narkotika som tillståndshavarna anser är den viktigaste uppgiften för tillståndsenheten. Mer än fyra av fem anser att detta är mycket viktigt. Det är nästan inte någon som anser det vara oviktigt.

Som framgår av diagrammet ovan är tillståndshavarnas uppfattningar om skyddsintressena stabila över åren. Det har hela tiden funnits en stor acceptans för tillståndsenhetens uppgifter att tillvarata alkohollagens skyddsintressen. Om vi lägger ihop andelen som tycker det är mycket viktigt och ganska viktigt överstiger den 75 procent för alla skyddsintressen. Andelen som tycker uppgiften är oviktig är oftast någon eller några få procentenheter. Högst andel, 6 procent, avser tillståndsenhetens uppgift att se till att boende inte blir störda av för generösa öppettider.

Uppfattningarna om skyddsintressena är liksom i tidigare undersökningar väldigt samstämmiga i de tre grupperna tillståndshavare.

Våren 2005 ställdes ett antal frågor i en enkät till stockholmare¹ om hur de ser på åtgärder för att minska kraftig berusning på restauranger och bråk utanför restauranger. Även dessa svar ger starkt stöd för åtgärder som värnar lagens skyddsintressen. Nästan samtliga, 94 procent, instämmer helt i att restauranger inte skall servera alkohol till minderåriga, 87 procent att restauranger skall avvisa narkotikapåverkade gäster och nästan lika många att kraftigt berusade gäster också skall avvisas.

Figur 15. Andel av stockholmarna som helt instämmer i följande påståenden. (Stockholmsbuss 4 våren 2005)



7 Tillståndshavarnas uppfattning om kontakterna med tillståndsenheten

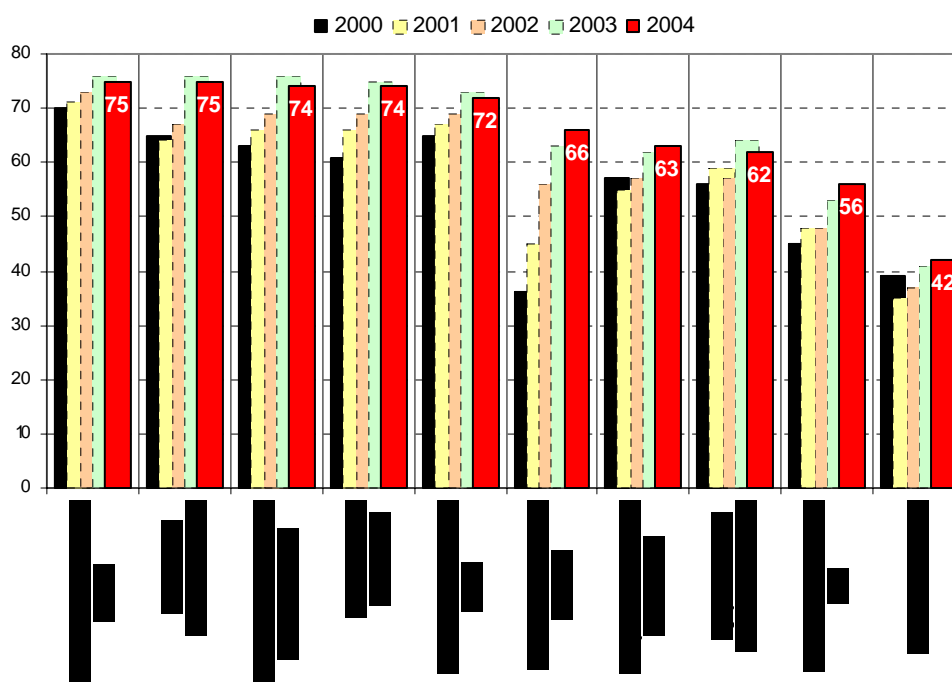
I enkäten ställs ett antal frågor som belyser kundernas uppfattning om kontakterna med tillståndsenheten. Vi har bett dem ange om de är mycket nöjda, ganska nöjda, varken nöjda eller missnöjda, ganska missnöjda eller mycket missnöjda med tillgängligheten, personalens kompetens, bemötandet och om de mötts av samsyn vid sina kontakter.

7.1 Omfattningen av kontakterna

Tillståndshavarna har olika omfattande kontakter. Det innebär att alla inte kan ha en uppfattning om samtliga aspekter av kontakterna vi frågar om. Oftast har man då lämnat frågan utan svar eller kryssat för svarsalternativet ”vet ej/ej aktuellt”. Hur många som har en uppfattning blir därför en indikation på hur frekventa olika typer av kontakter är. Nedanstående figur visar hur många som bedömt de olika aspekterna.

¹ Stockholmsbuss 4 våren 2005, USK

Figur 16. Hur stor andel som har bedömt olika aspekter på sin kontakt med tillståndsenheten år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000.



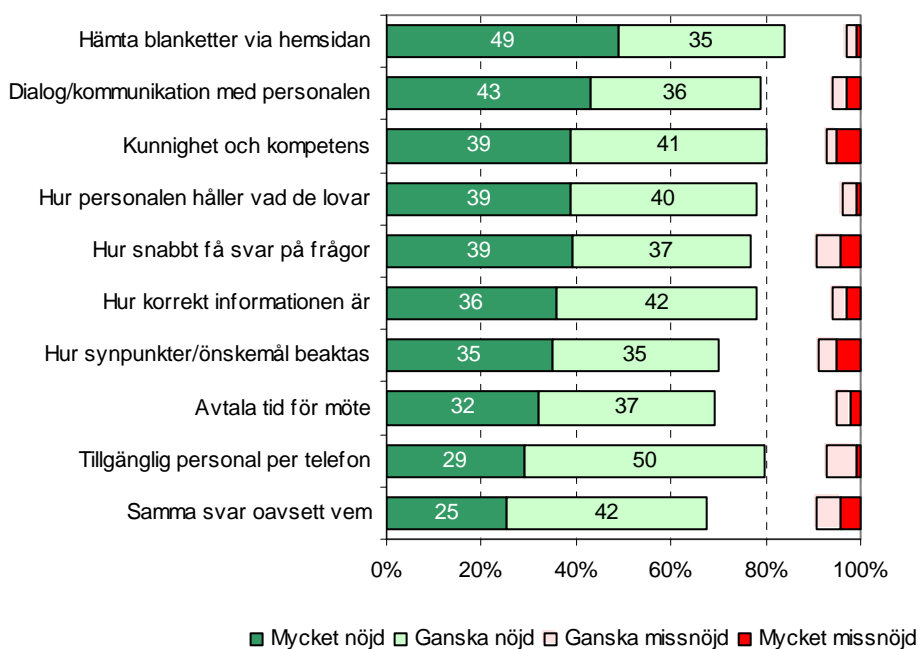
Tre av fyra har haft så mycket kontakt med tillståndsenheten att de anser sig kunna bedöma tillgängligheten, hur korrekt informationen är, dialogen med personalen, dess kompetens och hur snabbt man får svar på sina frågor. Två av fem har synpunkter på möjligheten att avtala tid för möte, vilket indikerar att detta är den minst förekommande kontakten. Av figur 4 framgår att drygt var tredje hade personliga möten med tillståndsenheten under år 2004.

Av figuren ovan framgår att det är en allt högre andel som har bedömt kontakterna med tillståndsenheten. Detta tyder på en ökad kunskap om enhetens service. Andelen som lämnar synpunkt på möjligheten att hämta blanketter från hemsidan har ökat mest under åren. År 2000 hade 36 procent erfarenheter av att hämta blanketter jämfört med 66 procent år 2004. Allt fler har alltså upptäckt denna möjlighet vilket tyder på att hemsidan blir känd av flera. Som vi såg tidigare är det dock fortfarande inte mer än var femte som varit i kontakt med tillståndsenheten via hemsidan. Däremot kan vi anta att många fler besöker den för att informera sig etc. Drygt var femte uppger att de inte alls använder Internet.

7.2 Uppfattningen om kontakterna år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000

Tillståndshavarnas uppfattning om sina kontakter med tillståndsenheten under år 2004 framgår av figur 17. Där redovisas hur nöjda eller missnöjda tillståndshavarna är med olika aspekter på kontakterna. Aspekterna är sorterade efter andelen som är mycket nöjd. De som inte besvarat frågan eller svarat vet ej/ej aktuellt ingår inte i procentfördelningen. Hela procentfördelningen framgår av tabellbilagan.

Figur 17. Tillståndshavarnas uppfattning om sina kontakter med tillståndsenheten år 2004 (bas=redovisar uppfattning)



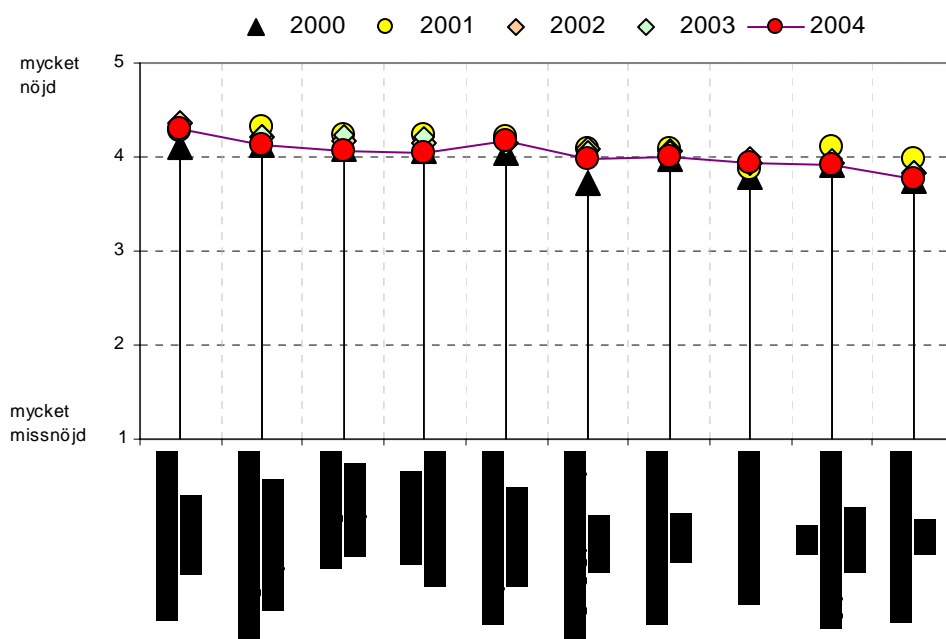
Mellanrummet mellan staplarna är de som svarat varken nöjd eller missnöjd. Bedömningarna är överlag positiva. Flertalet är mycket eller ganska nöjda med sina kontakter under 2004. Mest nöjda är kunderna med möjligheten att hämta blanketter via hemsidan. Dialogen med personalen och dess kunskap och kompetens uppskattas av en stor majoritet kunder. Det som tillståndshavarna är minst nöjda med i sina kontakter år 2004 är samsynen som knappt var tionde svarar att han/hon är missnöjd med, hur snabbt man får svar på frågor och hur synpunkter beaktas.

Medelvärdesbetygen 2004 ligger väldigt nära de båda senaste årens. De största förändringarna skedde redan de tre första åren.

Tillståndsenheten har ett antal effektmål för sin verksamhet som följs upp genom enkäten. Det är bl.a. att kunderna ska anse att enheten har en samsyn kring sitt uppdrag och att arbetet utförs på ett enhetligt sätt. Vidare att kunderna möts med respekt och lyhördhet och att enhetens personal är kompetent och tillgänglig. I följande tabeller redovisas hur de tre kundgrupperna nyansökningar, tillsynskunder och befintliga tillståndshavare uppfattar enhetens service utifrån dessa målsättningar.

I följande figur visas medelvärdesbetyget för kontakterna 2004 jämfört med de fyra tidigare undersökningarna. Betyget kan variera från 1 om alla är mycket missnöjda till 5 om samtliga är mycket nöjda.

Figur 18. Medelvärdesbetyg för olika aspekter på kontakt år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (skala 1=mycket missnöjd ... 5=mycket nöjd)



7.3 Kundgruppernas uppfattning om tillgänglighet

Första tabellen redovisar tillståndshavarnas uppfattning om enhetens tillgänglighet. I tabell 4 redovisas procentandel nöjda respektive missnöjda bland kunder med uppfattning (se figur 16).

Tabell 4. Kundgruppernas uppfattning om tillgängligheten år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (bas=redovisar uppfattning)

		Nyansökningar		Tillsyn		Befintliga		Samtliga	
		Nöjd	Missnöjd	Nöjd	Missnöjd	Nöjd	Missnöjd	Nöjd	Missnöjd
• Hur tillgänglig personalen är per telefon under kontorstid	2004	82	8	83	9	78	7	79	7
	2003	84	4	66	14	82	6	81	6
	2002	81	6	75	8	81	5	81	6
	2001	71	8	90	0	81	5	79	5
	2000	68	15	62	19	63	15	64	15
• Möjligheten att direkt hämta blanketter via hemsidan	2004	85	3	87	3	84	2	84	3
	2003	82	6	72	13	88	5	86	5
	2002	85	4	70	9	86	2	85	2
	2001	83	4	70	10	81	2	81	3
	2000	85	5	82	0	76	8	78	7
• Möjligheten att avtala tid för möten	2004	79	5	72	8	66	4	69	5
	2003	82	3	70	6	69	3	72	3
	2002	68	6	63	6	66	7	66	7
	2001	65	8	75	8	60	3	62	4
	2000	64	8	56	8	58	6	59	7

Uppfattningen om tillgängligheten per telefon skiljer sig inte mellan kundgrupperna. Knappt var tionde uttalar ett missnöje men fyra av fem är nöjda. Inte heller uppfattningen om möj-

ligheten att hämta blanketter via hemsidan skiljer sig mellan kundgrupperna. En mycket liten andel är missnöjd och det stora flertalet nöjda med möjligheterna. När det gäller möjligheten att avtala tid för möten finns en högre andel nöjda bland nyansökningskunder och tillsynskunder än bland befintliga kunder. Bland tillsynskunder finns ett något större missnöje än bland nyansökningskunderna.

I förhållande till mätningen året innan är uppfattningen om tillgängligheten per telefon och möjligheten att hämta blanketter via hemsidan oförändrad bland nyansökningskunder och befintliga kunder. Tillsynskunder är mer nöjda 2004 än 2003. Uppfattningen om möjligheten att avtala tid för möten skiljer sig inte i grupperna jämfört med föregående år.

7.4 Kundgruppernas uppfattning om personalens kompetens

Tabell 5. Kundgruppernas uppfattning om personalens kompetens år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (bas=redovisar uppfattning)

		Nyansökningar		Tillsyn		Befintliga		Samtliga	
		Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd
• Personalens kunnsighet och kompetens	2004	87	3	77	12	78	8	80	7
	2003	87	1	73	8	86	3	85	3
	2002	87	2	79	8	87	5	86	5
	2001	78	5	100	0	83	1	83	1
	2000	80	9	76	11	78	4	78	6
• Hur korrekt informationen är	2004	90	2	68	10	77	6	78	6
	2003	87	2	77	2	84	5	87	3
	2002	86	0	73	10	82	3	82	3
	2001	78	6	90	5	83	1	82	2
	2000	80	6	75	14	79	5	79	6

Också kundernas uppfattning om personalens kompetens är mycket positiv. Fyra av fem är nöjda. Mest nöjda är nyansökningskunderna medan det bland tillsynskunder och befintliga kunder finns visst missnöje, 12 procent respektive 8 procent.

Jämfört med undersökningen 2003 är nyansökningskunderna lika nöjda som de senaste två åren och befintliga kunder något mindre nöjda med personalens kunnsighet och kompetens. Tillsynskundernas uppfattning har förändrats mindre med en liten ökning av både andel nöjda och andel missnöjda.

Ungefär fyra av fem anser att informationen de får är korrekt. Det är en lägre andel än 2003. Förändringen har skett i grupperna tillsynskunder och befintliga kunder som är mindre nöjda medan nyansökningskunderna är kvar på samma höga nivå av nöjda, nio av tio.

7.5 Kundgruppernas uppfattning om bemötandet

Tabell 6. Kundgruppernas uppfattning om bemötandet år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (bas=redovisar uppfattning)

		Nyansökningar		Tillsyn		Befintliga		Samtliga	
		Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd
• Hur dina synpunkter och önskemål beaktas	2004	78	6	66	12	68	10	70	9
	2003	83	5	66	17	75	8	76	7
	2002	77	6	65	16	72	9	73	9
	2001	70	12	94	0	76	2	75	4
	2000	72	7	55	24	71	4	70	6
• Hur din dialog och kommunikation är med personalen	2004	87	4	82	6	78	6	79	6
	2003	91	3	76	10	85	3	85	4
	2002	91	8	65	30	85	11	85	11
	2001	80	3	100	0	84	1	83	1
	2000	79	6	73	14	82	4	81	5
• Hur personalen håller vad de lovar	2004	83	5	79	8	77	3	79	4
	2003	84	6	76	10	79	5	80	6
	2002	83	5	73	3	81	4	81	4
	2001	77	8	89	6	82	1	81	3
	2000	76	7	66	22	80	8	78	9

När det gäller bemötandet är nyansökningsgruppen mest nöjd. Nära nio av tio är nöjda med dialogen och kommunikationen med personalen, mer än åtta av tio med hur personalen håller vad de lovar och nästan lika många med hur deras synpunkter beaktas. Bland tillsynskunder och befintliga kunder är cirka var tionde missnöjd med hur deras synpunkter har beaktats.

Jämfört med undersökningen 2003 är nyansökningskunder aningen mindre nöjda med bemötandet. Tillsynskunderna är å sin sida aningen mera nöjda, särskilt med sin dialog och kommunikation med personalen. De befintliga kunderna är aningen mindre nöjda utom med hur personalen håller vad de lovar.

7.6 Kundgruppernas uppfattning om enhetens samsyn

Tabell 7. Kundgruppernas uppfattning om samsyn år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (bas=redovisar uppfattning)

		Nyansökningar		Tillsyn		Befintliga		Samtliga	
		Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd
• Att du får samma svar på dina frågor vem du än vänder dig till	2004	70	6	69	17	67	9	67	9
	2003	73	9	59	16	68	8	68	8
	2002	73	7	61	8	68	11	68	10
	2001	69	11	62	0	70	1	69	3
	2000	62	14	41	26	70	10	66	12
• Hur snabbt du får svar på dina frågor	2004	79	8	77	4	76	10	76	9
	2003	81	7	72	8	82	5	81	5
	2002	79	7	83	5	79	6	80	6
	2001	70	13	91	9	80	5	78	7
	2000	76	11	62	12	79	8	77	9

Sju av tio i alla tre kundkategorierna tycker att de får samma svar på sina frågor oavsett vem de vänder sig till och mer än tre av fyra är nöjda med hur snabbt de får svar på sina frågor. Bland tillsynskunder är närmare var femte missnöjd med samsynen och tycker inte de har fått samma svar oavsett vem de vänt sig till. Däremot är det få som uttryckt missnöje med hur snabbt de får svar på sina frågor.

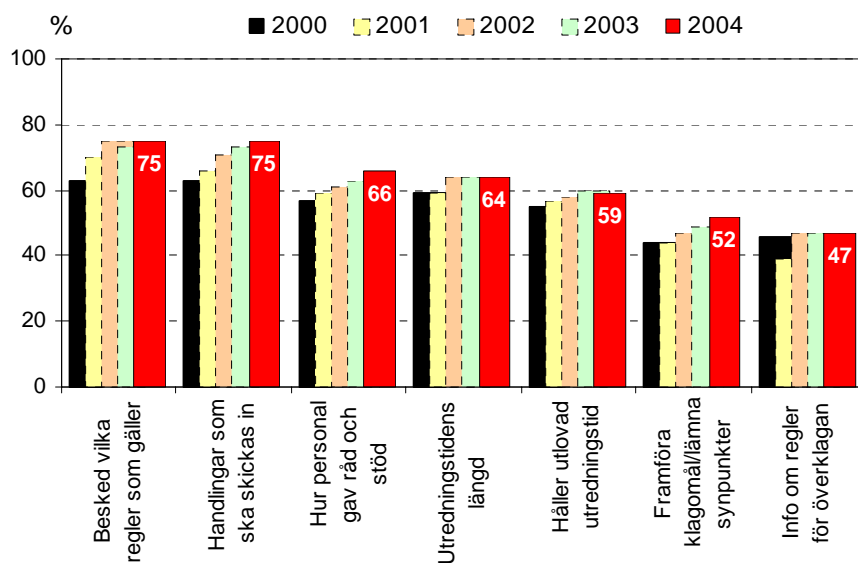
Nyansökningskunder och befintliga kunder är något mindre nöjda 2004 än 2003. Däremot är fler tillsynskunder nöjda i årets undersökning.

8 Uppfattning om ärendehandläggningen

8.1 Omfattning av ärendehandläggning

Tillståndsenheten har satt upp tre mål för ärendehandläggningen. Den ska hålla god kvalitet, den ska vara rättssäker och utredningstiden ska vara rimlig. Vi har bitt kunderna om deras uppfattning om hur handläggningen av deras ärende varit under år 2004. På samma sätt som när vi frågat om olika aspekter på kontakter är det inte alla som har uppfattningar om ärendehandläggningens alla delar. Främst är det kunder med nyansökningar och tillsynskunder som kommit i kontakt med ärendehandläggning. I följande figur framgår hur stor andel som lämnat synpunkter på ärendehandläggningen.

Figur 19. Hur stor andel som har bedömt olika aspekter på ärendehandläggningen år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000

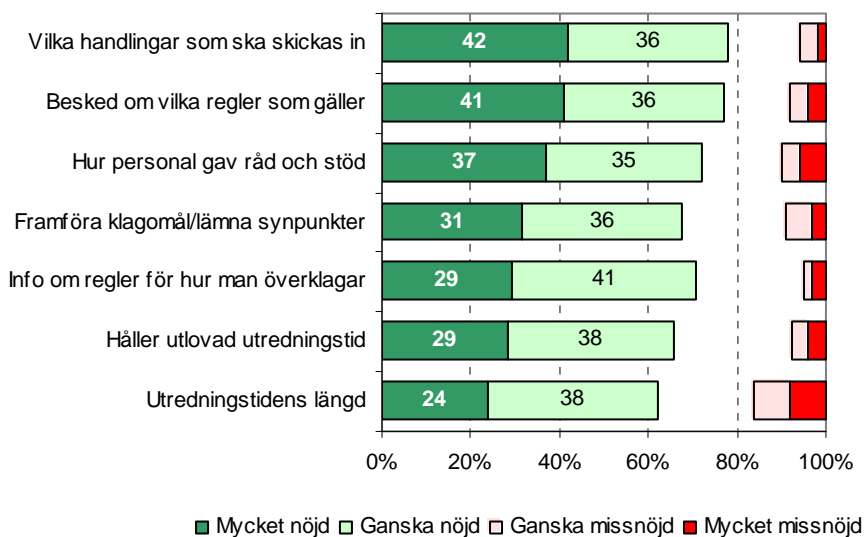


Besked om regler och vilka handlingar som ska skickas in är liksom tidigare det som flest tillståndshavare har lämnat synpunkter på. Liksom tidigare är det minst synpunkter på hur man överklagar. I tillsynsgruppen har dock fyra av fem lämnat synpunkter på detta. Jämfört med 2003 är det något fler som lämnat synpunkter på olika delar av ärendehandläggningen.

8.2 Uppfattningen om ärendehandläggningen år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000

I figur 20 redovisas uppfattningen om olika aspekter på ärendehandläggningen. De som inte har någon uppfattning ingår inte i redovisningen. Staplarna är sorterade efter andelen mycket nöjd.

Figur20. Andel nöjda respektive missnöjda med ärendehandläggningen i olika avseenden under år 2004 (bas=redovisar uppfattning)



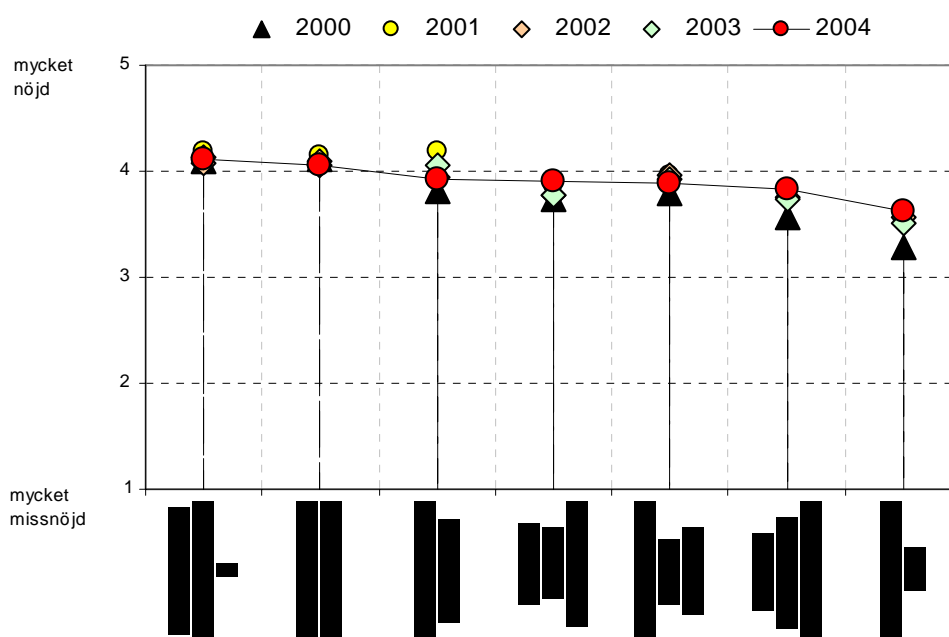
Mellanrummet mellan staplarna är andelen som svarat varken nöjd eller missnöjd.

Mest nöjda är tillståndshavarna med beskeden om regler och vilka handlingar som ska skickas in. Två av fem är mycket nöjda med detta. Om andelen ganska nöjda också innefattas är fyra av fem nöjda. Nästan lika stor andel av kunderna är nöjd med hur personalen gav råd och stöd.

Minst nöjda är tillståndshavarna med utredningstidens längd. Var sjunde (15 procent) som kommit i kontakt med ärendehanteringens är missnöjd med utredningstiden. Jämfört med tidigare år har emellertid skett en minskning av missnöjet. År 2000 var 28 procent av kunderna missnöjda med utredningstiden. Visst missnöje finns också med personalens råd och stöd och möjligheten att framföra klagomål som var tionde är missnöjd med.

I figur 21 visas medelvärdesbetyget för ärendehandläggningen 2004 jämfört med de fyra tidigare undersökningarna. Betyget kan variera från 1 om alla är mycket missnöjda till 5 om samtliga är mycket nöjda.

Figur 21. Medelvärdesbetyg för olika aspekter på ärendehandläggningen år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (skala 1=mycket missnöjd ... 5=mycket nöjd)



Beskedet om vilka handlingar som ska skickas in och regler som gäller får högst betyg av tillståndshavarna. Nästan lika höga betyg får personalens råd och stöd, hur den utlovade utredningstiden hålls och informationen om hur man överklagar. Liksom för kontakterna är även uppfattningarna om ärendehandläggningen stabila och det är små förändringar mellan de senaste åren.

8.3 Kundgruppernas uppfattning om ärendehandläggningens kvalitet

Vad de tre kundgrupperna anser om ärendehandläggningen framgår av tabellen nedan. Där redovisas andelen nöjda respektive missnöjda.

Tabell 8. Kundgruppernas uppfattning om ärendehandläggningens kvalitet år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (bas=redovisar uppfattning)

		Nyansökningar		Tillsyn		Befintliga		Samtliga	
		Nöjd	Missnöjd	Nöjd	Missnöjd	Nöjd	Missnöjd	Nöjd	Missnöjd
• Besked om vilka regler som gäller	2004	83	5	76	14	75	8	77	8
	2003	85	5	77	10	76	9	77	8
	2002	81	5	74	7	78	6	78	6
	2001	82	8	87	9	80	4	81	5
	2000	76	10	69	14	80	2	79	5
• Besked om vilka handlingar som ska skickas in	2004	81	6	73	12	77	6	78	7
	2003	84	5	74	6	83	6	83	6
	2002	82	6	84	7	81	6	81	6
	2001	78	10	96	4	82	5	81	6
	2000	75	11	78	11	78	6	78	7

		Nyansökningar		Tillsyn		Befintliga		Samtliga	
		Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd	Nöjd	Miss-nöjd
• Utredningstidens längd	2004	55	29	56	13	65	11	62	15
	2003	55	27	45	22	59	18	57	20
	2002	46	32	57	21	62	15	59	18
	2001	50	34	70	14	59	15	57	20
	2000	47	36	43	39	49	24	48	28
• Hur tillståndsenheten håller den utlovade utredningstiden	2004	66	10	67	11	66	6	66	7
	2003	69	10	66	10	69	11	68	11
	2002	64	16	66	11	65	10	65	11
	2001	64	17	87	13	67	6	67	9
	2000	65	14	56	26	63	10	63	12
• Hur personalen gav dig råd och stöd/hjälp	2004	78	8	65	16	72	9	73	10
	2003	75	8	64	9	74	7	74	7
	2002	75	10	63	18	74	6	74	7
	2001	76	9	86	5	78	2	78	3
	2000	64	5	58	32	69	9	67	10

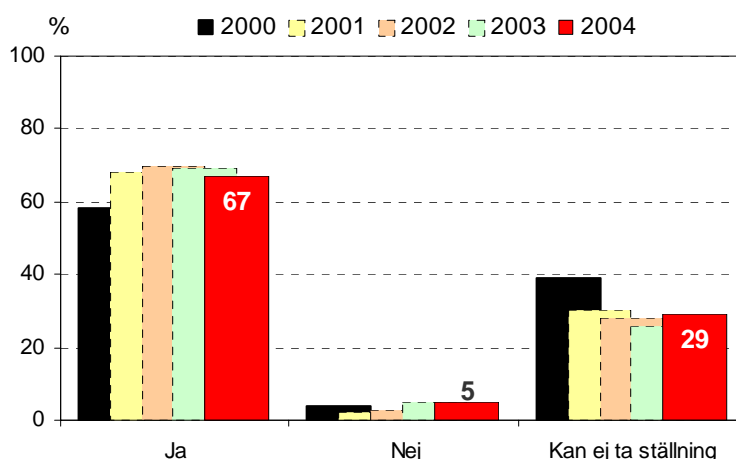
Nyansökningsgruppen är mer nöjd än de båda andra kundgrupperna med beskedet om vilka handlingar som ska skickas in och vilka regler som gäller. Däremot finns ett missnöje med utredningstidens längd och hur den utlovade tiden hålls. Andelen missnöjda är annars högre i tillsynsgruppen än i de båda övriga. Störst missnöje finns med hur personalen gav råd och stöd. Uppfattningarna speglar antagligen de olika kundgruppernas förväntningar i kontakterna.

I gruppen nyansökningar är uppfattningen om ärendehandläggningen mycket lika år 2004 och 2003. Bland tillsynskunder och befintliga tillståndshavare är flera nöjda med utredningstidens längd år 2004. Däremot finns ett visst ökat missnöje i tillsynsgruppen med beskedet om vilka handlingar som ska skickas in och med personalens råd och stöd.

8.4 Kundgruppernas uppfattning om rättssäkerheten

Två av tre tycker att tillståndsenheten har hanterat deras ärende på ett korrekt sätt – att det gått rätt till. Drygt var fjärde har ingen uppfattning. Det är bara enstaka kunder som inte tycker det gått rätt till.

Figur 22. Uppfattning om tillståndsenheten har hanterat olika kundens ärende på ett korrekt sätt år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000.



Uppfattningarna bland dem som tagit ställning är liksom tidigare mycket positiv i alla tre kundgrupperna. Nästan samtliga, 98 procent respektive 89 procent i grupperna nyansökningar och befintliga kunder tycker att tillståndsenheten har hanterat deras ärenden korrekt. Bland tillsynskunder är motsvarande andel något lägre, 74 procent.

Nyansökningskunder är lika nöjda som år 2003. Bland befintliga kunder och tillsynskunderna är andelen nöjda något mindre än 2003.

Ett uttryck för rättssäkerheten är att det finns möjligheter att framföra klagomål och överklaga beslut. Som framgår av följande tabell är flertalet nöjda med möjligheterna att framföra klagomål och med informationen om reglerna för att överklaga beslut.

Tabell 9. Kundgruppernas uppfattning om rättssäkerhet år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (bas=redovisar uppfattning)

		Nyansökningar		Tillsyn		Befintliga		Samtliga	
		Nöjd	Missnöjd	Nöjd	Missnöjd	Nöjd	Missnöjd	Nöjd	Missnöjd
• Möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter på handläggningen	2004	61	9	55	23	70	8	67	10
	2003	70	8	59	16	60	14	62	13
	2002	65	9	61	18	67	7	66	8
	2001	60	15	53	12	65	7	63	9
	2000	50	10	61	35	55	8	55	11
• Hur tillståndsenheten informerat om reglerna för hur man överklagar beslut	2004	64	4	68	12	73	5	71	6
	2003	65	11	60	17	73	5	70	7
	2002	69	4	59	12	74	5	72	5
	2001	71	5	78	11	67	2	68	3
	2000	69	6	71	16	65	9	66	9

Andelen nöjda är störst i gruppen befintliga tillståndshavare medan andelen missnöjda är störst i tillsynsgruppen. I alla tre grupperna är man mera nöjd med informationen om reglerna och överklagande än möjligheterna att framföra klagomål.

Jämfört med år 2003 är nyansökningskunder och tillsynskunder mindre nöjda med möjligheterna att framföra synpunkter, medan befintliga kunder är mer nöjda. Motsatsen gäller information om regler och överklagande. Där är nyansökningskunder och tillståndskunder

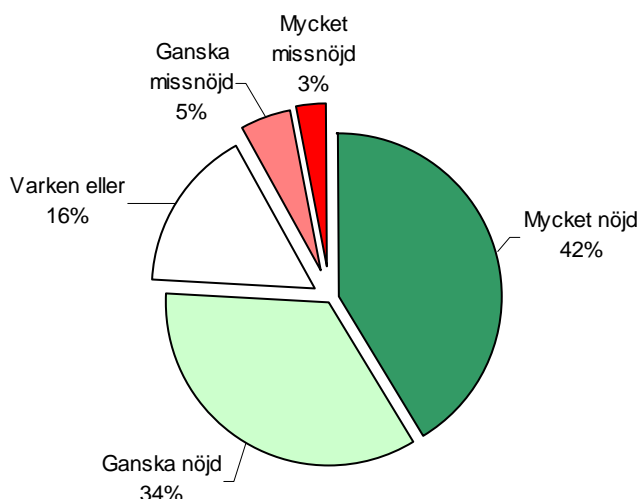
ningen mer nöjda medan befintliga kunder inte är riktigt lika nöjda som motsvarande grupp 2003.

9 Uppfattning om inspektionerna

Tillståndsenheten genomför regelbundet inspektioner på tillståndshavarnas utskänkningsställen. Under året har 3 231 inspektioner utförts varav 53 inom ramen för Operation Krog-sanering och 464 tillsammans med närpolisen. Under år 2003 genomfördes 1980 inspektioner och år 2002 genomfördes 1426 inspektioner. Antalet objekt som inspekterades uppgick till 1527 (1076 år 2003 och 771 under 2002). Antalet inspektioner och antalet inspekterade restauranger har ökat kraftigt de senaste åren. Antalet inspekterade objekt motsvarar nästan antalet tillståndshavare som år 2004 uppgick till 1660.

På frågan om man är nöjd eller missnöjd med inspektionen år 2004 är det en dryg fjärdedel (27 procent) av kunderna som inte kan ta ställning, antagligen för att det inte varit inspektion på deras utskänkningsställe men kanske troligare beroende på att uppgiftslämnaren inte varit delaktig i inspektionen.

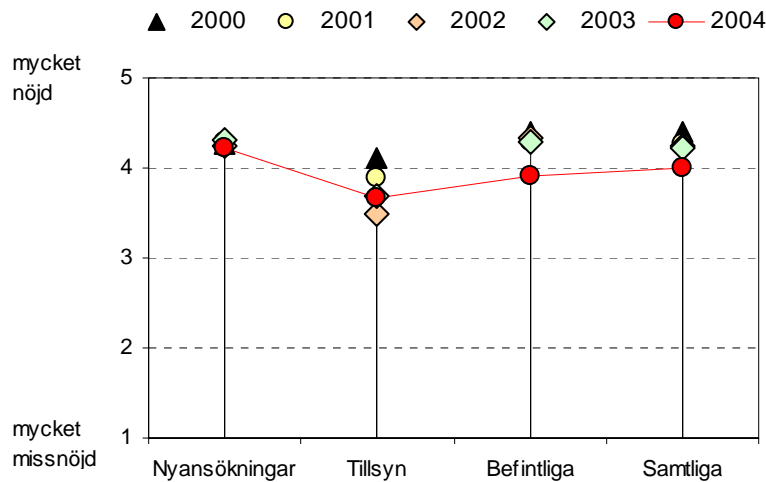
Figur 23. Uppfattning om inspektionen år 2004 (bas=redovisar uppfattning)



Det övervägande flertalet är mycket eller ganska nöjda med inspektionen (76 procent) och endast 8 procent är missnöjda. Jämfört med tidigare år har andelen mycket nöjda minskat något och en viss förskjutning mot mindre nöjdhet har skett. År 2003 var 82 procent nöjda och 5 procent missnöjda.

I följande diagram redovisas kundgruppernas medelvärdesbetyg på inspektioner de fem åren.

Figur 24. Medelvärdesbetyg för inspektionerna i de tre kundgrupperna år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (bas=redovisar uppfattning, skala 1=mycket missnöjd ... 5=mycket nöjd)

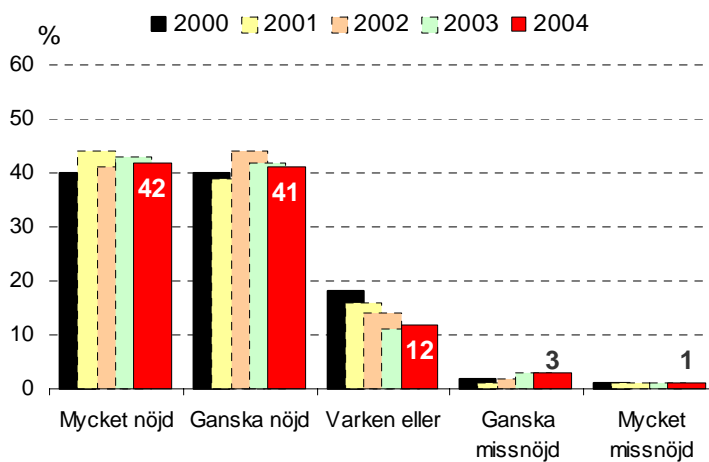


Nyansökningskunder ger samma betyg de fem åren. Tillsynskundernas betyg år 2004 är samma som året innan medan befintliga kunder ger ett lägre betyg på inspektionen år 2004 än åren innan. Andelen missnöjda med inspektionerna bland tillsynskunder är 15 procent, bland befintliga kunder 9 procent och bland nyansökningskunder 4 procent.

10 Helhetsintryck av kontakterna med tillståndsenheten

Uppfattningarna bland innehavarna av serveringstillstånd år 2004 om olika typer av kontakter med tillståndsenheten är som framgått positiv. På frågan om man på det hela taget är nöjd eller missnöjd med sina kontakter blir svaren likaledes mycket positiva. Av dem som har haft så omfattande kontakter att de ger ett omdöme (90 procent) är 42 procent mycket nöjda och 41 procent ganska nöjda. Andelen missnöjda är så låg som 4 procent.

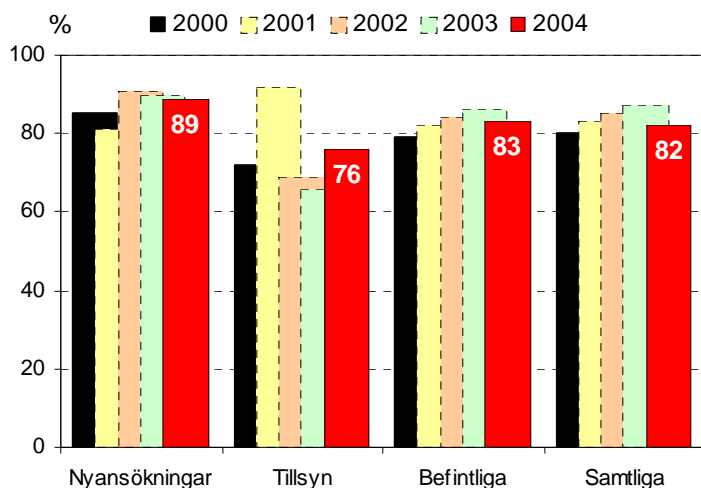
Figur 25. Uppfattning på det hela taget om kontakterna år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (bas=redovisar uppfattning)



Kundernas uppfattning om kontakterna med tillståndsenheten är stabila över tiden. De fem senaste åren är andelen missnöjda marginell.

Kunder som gjort nyansökning under 2004 är mest nöjda med sina kontakter. Nästan varannan (45 procent) är mycket nöjd. Av befintliga kunder är två av fem mycket nöjda (42 procent). Bland tillsynskunderna är andelen mycket nöjda 20 procent men det motsvaras inte av en högre andel missnöjda än i de båda andra kundgrupperna. Istället är det en högre andel som svarat ganska nöjd eller varken nöjd eller missnöjd.

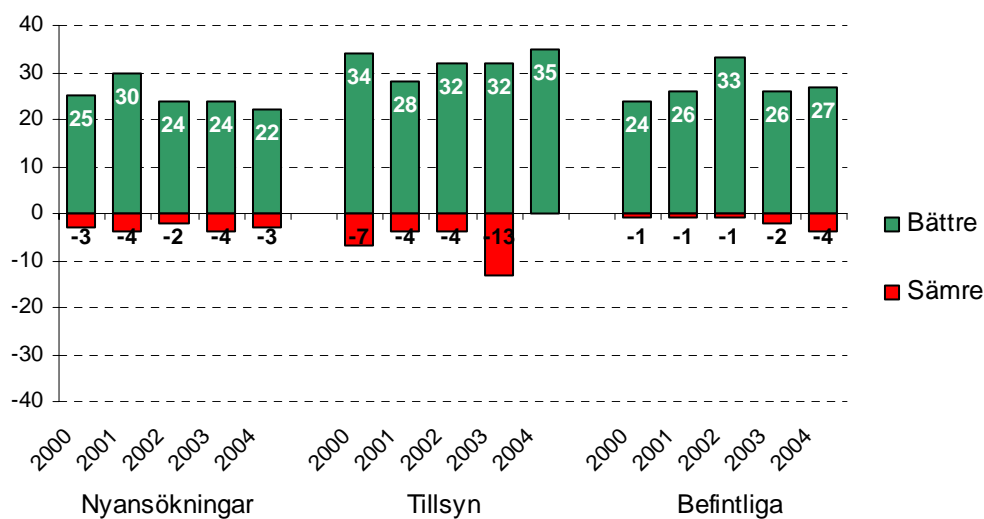
Figur 26 Andel nöjda (mycket och ganska nöjd) på det hela taget med sina kontakter med tillståndsenheten i de tre kundgrupperna år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (bas=redovisar uppfattning)



Uppfattningarna om kontakten med tillståndsenheten år 2004 är i stort sett likadan som år 2003 bland nyansökningskunder och befintliga kunder. Tillsynskunder 2004 är mer nöjda än tillsynskunderna 2003.

Liksom i de tidigare undersökningarna är det fler som tycker servicen utvecklas till det bättre än tvärtom när vi ber tillståndshavarna jämföra med tidigare år. Knappt var fjärde tycker att servicen är oförändrad.

Figur 27. Uppfattning om förändringen av tillståndsenhetens service i olika kundgrupper år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (%)



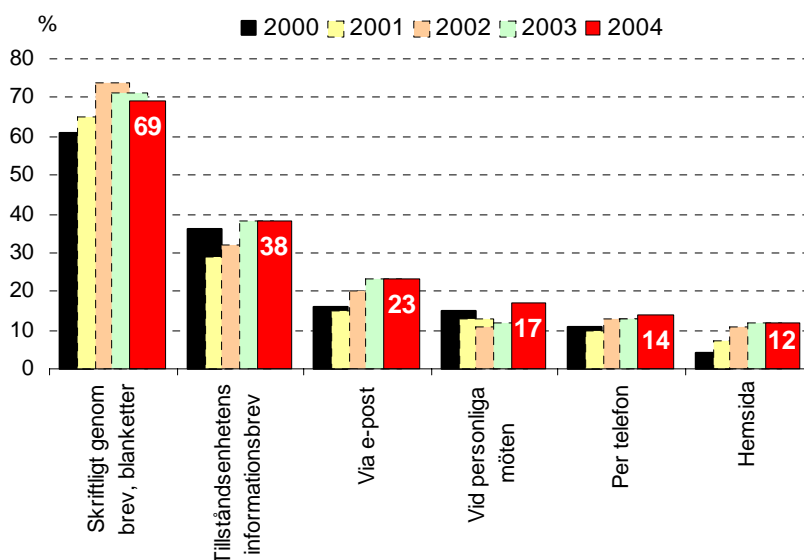
Var fjärde tillsynskund, var tredje bland befintliga kunder och varannan bland nyansökningskunder har inte någon uppfattning på denna fråga. Många av de nya tillståndshavarna

har naturligtvis inte hunnit få någon referens att jämföra med ännu. I alla kundgrupperna dominerar uppfattningen att servicen blivit bättre. Noterbart är att ingen av tillsynskunderna tycker att tillståndsenhetens service har försämrats det senaste året.

11 Framåtsyftande frågor

De tidigare undersökningarna visade att tillståndshavare främst ville få skriftlig information i frågor om serveringstillstånd. Denna önskan kvarstår när vi frågat 2004 års tillståndshavare. Sju av tio föredrar skriftlig information via brev, blanketter etc. Den enda noterbara skillnaden är att andelen som önskar personlig information har ökat från 13 procent till 17 procent. Exempelvis är andelen som önskar information via e-post oförändrade 23 procent.

Figur 28. På vilket sätt man vill bli informerad år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000 (%)

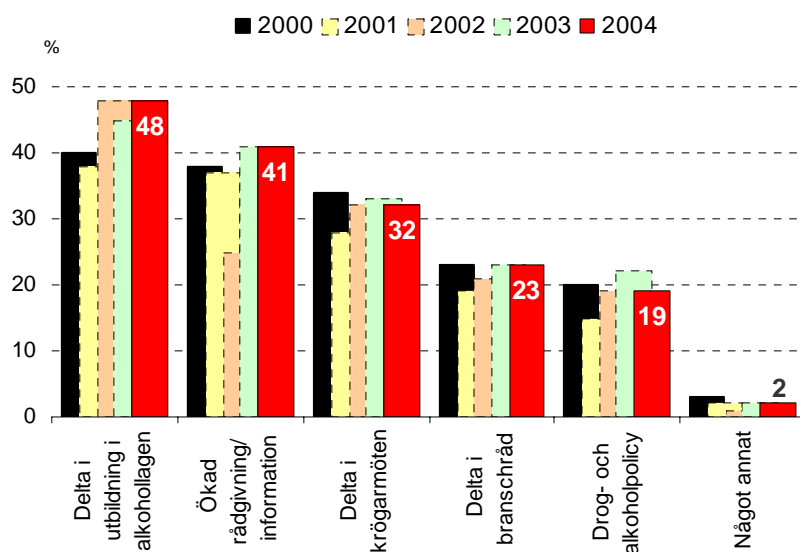


Önskemål om skriftlig information via brev, blanketter etc. är lika vanligt i alla tre kundgrupperna. Önskemål att bli informerad via enhetens nyhetsbrev är vanligast bland befintliga kunder. Önskemål om information via e-post är vanligast från nyansökningskunder. Nyansöknings- och tillsynskunder önskar i större utsträckning än befintliga kunder information via telefon medan personliga möten efterfrågas mest av tillsynskunder.

Tillståndsenheten medverkar i STAD²s restaurangprojekt. Projektets mål är att minska våldsbrott och skador relaterade till alkoholkonsumtion på restaurang och det sker genom utbildning i ansvarsfull alkoholhantering. För restauranger med öppethållande efter 01.00 är utbildningen obligatorisk för serveringspersonalen. Tillståndsenhetens medverkan i utbildning och andra aktiviteter röner intresse bland flertalet tillståndshavare. Fyra av fem uttrycker önskemål om en eller flera tjänster. Önskemålen rör främst utbildning i alkohollagen, ökad rådgivning eller information från enheten samt att delta i krögarmöten.

² Stockholm förebygger Alkohol och Drogproblem

Figur 29 Tillståndshavarnas intresse för vissa tjänster från tillståndsenheten år 2004 jämfört med åren 2003, 2002, 2001 och 2000.



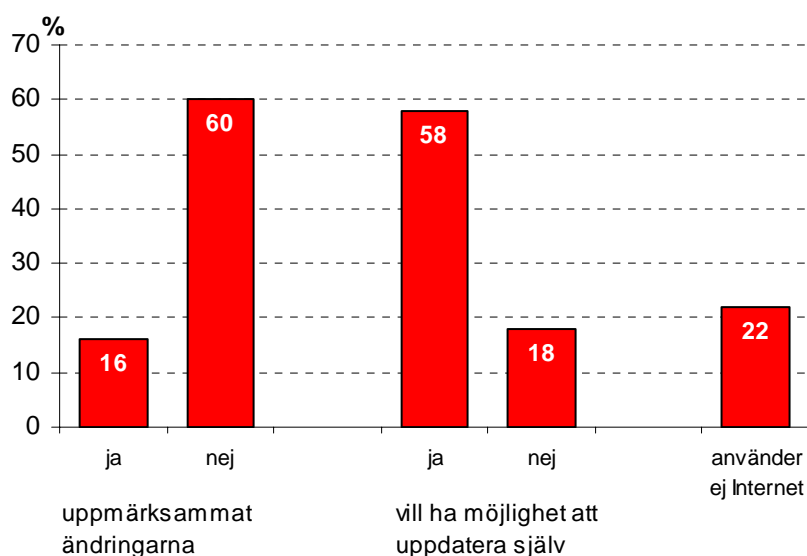
Intresset för utbildning i alkohollagen har ökat något igen. Intresset kvarstår i övrigt på i stort sett samma nivåer som år 2003.

Intresset för någon eller några av dessa tjänster är lika stort i alla tre kundgrupperna. Varannan i alla tre kundgrupperna är intresserad av utbildning i alkohollagen. Bland nyansökningsskunder och tillsynsskunder är intresset att delta i krögarmöten och branschråd större än bland befintliga kunder. Intresset att ta fram drog- och alkoholpolicy är störst i tillsynsgruppen (25 procent) och minst bland befintliga kunder (15 procent). Rådgivning och information efterfrågas något mer bland tillsyns- och befintliga kunder än bland nyansökningsskunder.

I den tidigare refererade Stockholmsbussen våren 2005, fanns också ett par frågor som rör detta. Nästan två av tre (63 procent) av stockholmarna instämmer i att all restaurangpersonal bör utbildas i "Ansvarsfull alkoholhantering", dvs. utbildning för att minska fylleri och skador i anslutning till restaurangbesök.

På kommunens hemsida om serveringstillstånd finns restaurangregistret. Detta har utökats och där finns nu fler uppgifter om ägaren, uppgift om serveringsansvarig personal och möjlighet att följa vilka ärenden restaurangen haft. I enkäten frågar vi om ägarna har uppmärksammat förändringarna och vilket intresse de har att själva uppdatera uppgifterna om sin restaurang i registret.

Figur 30 Andel som har uppmärksammat att restaurangregistret har utökats samt andel som vill ha möjlighet att själva uppdatera uppgifterna om sin restaurang i registret.



Det är få som har uppmärksammat förändringarna i restaurangregistret. Det gäller i alla tre kundgrupperna. Bland nyansökningskunder har drygt var femte (22 procent) gjort det jämfört med 15 procent av övriga. Intresset för att själv uppdatera sina uppgifter är däremot ganska stort. Bland dem som känner till restaurangregistret svarar 85 procent att de vill ha möjlighet att uppdatera sina uppgifter men också bland dem som inte kände till förändringarna är flertalet (70 procent) intresserade.

Intresset är något större bland nyansökningskunder och tillsynskunder än bland befintliga kunder. I den senare gruppen svarar var femte att man inte är intresserad av dessa möjligheter.

12 Avslutande kommentarer

Även den femte undersökningen bland tillståndshavare visar på nöjda kunder. Det är fortfarande mycket få som är missnöjda på det hela taget med tillståndsenhetens service. Liksom tidigare är det om servicen upplevs förändras en förändring till det bättre. När det gäller olika aspekter på kontakterna är andelen missnöjda aldrig mer än några få procentenheter. För ärendehandläggningen är det främst utredningstidens längd som får kritik men andelen kritiska har minskat från 28 procent år 2000 till 15 procent år 2004. Även andelen som är missnöjd med hur tillståndsenheten håller den utlovade tiden har minskat 2004. Det finns en mycket stark känsla bland kunderna att tillståndsenheten hanterar deras ärenden på ett korrekt sätt. Rättssäkerheten upplevs som hög av kunderna.

Då resultaten av de fyra tidigare undersökningarna visat på mycket positiva resultat är möjligheterna till stora förbättringar ganska små. Förändringarna i årets undersökning är som i de tidigare därför ofta ganska små. Kunderna ger i de flesta fall samma höga betyg på servicen.

I förhållande till enhetens mål kan resultaten 2004 sammanfattas på följande sätt:

- *Kunderna ska uppfatta tillståndsenhetens personal som kompetent och tillgänglig.*

Andelen nöjda med personalens kunnsighet och kompetens har minskat något men är fortfarande på en hög nivå, 80 procent är nöjda. Andelen missnöjda är 7 procent. Åtta av tio upplever att den information de får är korrekt vilket är en minskning med cirka 10 procentenheter jämfört med 2003.

Tillgängligheten per telefon framstod som ett förbättringsområde i den första undersökningen. År 2001 var kunderna betydligt mer nöjda med tillgängligheten och i de senare undersökningarna har den positiva inställningen kvarstått, så även bland 2004 års kunder. Möjligheten att hämta blanketter från hemsidan uppskattas av det stora flertalet.

- *Kunderna ska anse att tillståndsenheten har en samsyn kring sitt uppdrag och att arbetet utförs på ett enhetligt sätt.*

Två av tre tycker att de får samma svar på sina frågor vem de än vänder sig till. Det är samma andel som i de tidigare fem kundundersökningarna. Knappt var tionde uttryckte missnöje med samsynen 2004. Tre av fyra är nöjda med hur snabbt de får svar på sina frågor vilket är något lägre andel än bland 2003 års kunder.

- *Kunderna ska mötas med respekt och lyhördhet*

79 procent är nöjda med sin dialog och kommunikation med personalen år 2004. Det är några procentenheter lägre än 2003. Andelen missnöjda ligger kvar på några få procent. Även andelen som är nöjd med hur deras synpunkter och önskemål beaktades 2004 är något lägre än året innan. Sju av tio är nöjda och en av tio är missnöjd.

Liksom de senaste tre åren är nio av tio nyansökningskunder nöjda på det hela taget med sina kontakter med tillståndsenheten. Andelen nöjda med personalens tillgänglighet, möjligheten att avtala tid och hur deras önskemål beaktats ligger kvar på ungefär samma nivåer som året innan. Det gäller även ärendehandläggningen där 2004 års nyansökningskunderna är lika nöjda med besked om regler och handlingar, utredningstidens längd och hur den hållits som 2003 års kunder var.

Tillsynskunderna 2004 är på det hela taget mera nöjda med tillståndsenhetens service än tillsynskunderna 2003. De är mer nöjda med tillgängligheten och med dialogen och kommunikationen med personalen. Tillsynskunderna är emellertid inte riktigt lika nöjda med hur korrekt informationen varit och med råd och stöd från tillsynsenhetens personal. Något fler är nöjda med samsynen än året.

Bland befintliga tillståndshavare är andelen nöjda på det hela taget kvar på en hög nivå, år 2004 83 procent. Uppfattningen om tillgängligheten är oförändrat positiv jämfört med 2003. De befintliga kundernas uppfattning om personalens kompetens är inte riktigt lika positiv som året innan. Inte heller om hur korrekt informationen varit och hur synpunkter och önskemål beaktats. Det skall dock noteras att mellan 70 – 80 procent är nöjda. De befintliga kundernas uppfattning om hur ärendehandläggningen 2004 hanterats är i stort sett likadan som år 2003. Något fler är emellertid nöjda med möjligheten att framföra klagomål och lämna synpunkter på handläggningen.

Det stora flertalet tillståndshavare är nöjda med den inspektion tillståndsenheten gör. Endast 8 procent är missnöjda. Jämfört med tidigare undersökningar har en förskjutning skett mot mindre nöjdhet, främst bland befintliga kunder..

Drygt var fjärde tillståndshavare tycker att tillståndsenhetens service blev bättre år 2004 jämfört med tidigare år. Det är få som tycker att utvecklingen gick åt motsatt håll. Svarsmönstret har sett likadant ut de fem åren.

Resultaten av den senaste kundundersökningen visar att kännedomen om hemsidan och dess möjligheter att hämta blanketter inte har ökat. Det är fortfarande ganska få som har haft kontakt via hemsidan eller e-post och som vill bli informerade genom dessa kanaler. Istället föredras liksom tidigare skriftlig information genom brev (69 procent) eller via tillståndsenhetens informationsbrev (38 procent) vilket innebär en ökning. Önskemål om direkta personliga kontakter har ökat något till 17 procent. En ny fråga som ställdes i årets undersökning om intresset att själva via Internet uppdatera sina uppgifter i restaurangregistret tyder dock på att kommunikationen via Internet kan öka. Mer än varannan vill uppdatera sina uppgifter.

Acceptansen för alkohollagens skyddsintressen är fortsatt stor hos tillståndshavarna. Främst gäller det acceptans för tillståndsenhetens arbete att motverka alkoholserving till underåriga och förekomsten av narkotika. Intresset för ökad rådgivning och information från tillståndsenheten ligger kvar på samma nivå. Två av fem tillståndshavare säger sig vara intresserad av sådant. Varannan har intresse av att delta i utbildning i alkohollagen. Lagens skyddsintressen får starkt stöd i en enkätundersökning våren 2005 bland stockholmarna vilka också anser det är viktigt med utbildning av restaurangpersonal i "Ansvarsfull alkoholhantering".

13 Förbättringsförslag

Tillståndshavarna gavs i enkäten möjlighet att lämna förslag till förbättringar i tillståndsenhetens service när det gäller handläggningen, personliga kontakter, blanketter/informationsbrev eller annat de tycker behöver förbättras. Synpunkterna redovisas nedan i klartext.

Kan du nämna något som bör förbättrats i tillståndsenhetens service när det gäller handläggningen?

- Att alla i restaurangen ska få servera alkohol.
- Att handläggare kommer på avtalade tider och inte slarvar vid utredningar och skapar missförstånd och rättsprocesser.
- Att inte begära av oss att skicka många papper som ni redan har
- Att kunna se till specifika situationer.
- Borde vara fler kontroller så krogar med svartjobb försvinner.
- Bort med förmyndarmentaliteten.
- Bredare förståelse, olika verksamheter har olika förutsättningar.
- Dålig koll på restauratörens bolag om man söker tillstånd på ny krog, alla papper krävs in ännu en gång.
- Endast restaurangutbildad personal med ett antal yrkesår borde få utskänkningstillstånd.
- Fler personliga kontakter.
- Förenkla.
- Handläggare ska inte ge felaktig information.
- Handläggning ang. köp av restaurang.
- Har blivit sämre och mer byråkratisk.
- Indragna tillstånd vid uppenbara olagliga aktiviteter, moms- och arbetsgivarfusk.

- Info om exakt vad som efterfrågas. Nu är det korta, luddiga frågor som ändras.
- Inte så krångliga och många.
- Jag fick mycket bristfällig information vilka handlingar som skulle medfölja vid ägarskifte, vilket ledde till onödigt utdragen handläggning.
- Kategoriskt beslut om matservering och utbud efter kl 23, visade sig kunna justeras något.
- Kommunerna bör samarbeta mer så att tider kan kortas när man haft tidigare tillstånd.
- Kunna ansöka via e-mail och fax.
- Mer dialog.
- Mer kunniga om utrymningsvägar.
- Mer lättförståelig info.
- Mer personliga kontakter som man hade förr.
- Mer resurser, mer personal, generösare öppettider.
- Mindre byråkratisk, behandla ärende för ärende. Att se igenom ett antal handlingar kan inte ta 6 veckor.
- Motverka olika moment 22-situationer, t.ex. godkännande av hyreskontrakt måste vara klart innan tillstånd kan ges.
- Något mer serviceinriktad och positiv personal.
- När man söker tillf. Serveringstillstånd på annan ort borde de olika enheterna ha kontakt med varandra i st. f. att man själv måste leta fram jättemånga underlag.
- Plan bör utvecklas för vad som inträffar om handläggare blir sjuk.
- Ringa och kolla om man har några frågor om någonting.
- Rätt person att hantera ärendet.
- Snabbare kommunikation mellan tillståndsenheten och övriga inblandade myndigheter.
- Öppettider, kväll, helger.

Kan du nämna något som bör förbättrats i tillståndsenhetens service när det gäller personliga kontakter?

- Att man ringer tillbaka, svarar på brev och fax.
- Bra med e-postadresser till handläggare.
- Bättre bemötande från inspektörer, vi känner oss som kriminella inte som kunder. Vi är många krögare som har rent mjöl i påsen och som gärna samarbetar.
- Det måste finnas personal/handläggare på plats.
- En gång om året ett personligt möte där man kan diskutera synpunkter och förbättringar.
- Flera besök.
- Ger en känsla av överförmyndarmentalitet.
- Gärna besök utanför inspektion.
- Hör av er lite oftare, informera oss vad som händer när det gäller möten, utbildning etc.
- Inspektionen kan vara mer diskret.
- Jullunch.
- Kan ibland vara svårt att få info o. kontakt över telefon då oftast samtliga handläggare är oanträffbara samma tidpunkt.
- Man får ju inte träffa någon.

- Mer dialog.
- Mer personliga besök ute hos kund.
- Måste svara/ringa upp vid inspelat meddelande på telesvarare.
- Möte oftare, inspektion, rådgivning.
- Möten hos krögaren regelbundet.
- Ni är alltid sjukskrivna, på semester, på kurs - svåra att nå!
- Personliga kontakter oftare t.ex. via infomöten ute på restaurangerna med personal och krögare.
- Personligt besök.
- Påpeka fel och berätta hur man ska kunna åtgärda dem.
- Receptionen bör bestå av mer serviceinriktad personal.
- Telefonkontakt för att diskutera om ev. åtgärder när det gäller falska ID-kort.
- Vid inspektion större förståelse för att personal är stressad och upptagen särskilt vid middagstid.

Kan du nämna något som bör förbättrats i tillståndsenhetens service när det gäller blanketter, informationsbrev?

- Allt via e-post.
- Att Internet blanketter kan fyllas i och sparas hos dem som fyllt i dem.
- Att samma info förmedlas i infobrev som vid personliga kontakter t.ex. vilket matutbud som ska tillhandahållas sent på kvällen. Denna info har hittills varit otydlig.
- Blanketter för månadsrapportering så avgift stäms av för månadsvis betalning.
- E-mail-lista på de tjänstemän som arbetar på enheten.
- Enklare att få blanketter.
- Enklare och elektroniska.
- Enklare språkbruk med översättning till t.ex. thai och kinesiska.
- Fler och tätare utskick. Många undrar hur rökförbudet ska genomföras, bevakas och bestraffas.
- Förenkla, ta bort upprepande frågor.
- Förenkla.
- Förenkling, tillgång till förklaringar samt möjlighet till rapportering av såväl siffror som serveringsansvariga via Internet.
- Göra dem mer lättförståeliga.
- Infobrev bör komma oftare och vara utformade så de lätt går att sätta upp på anslagstavla.
- Informera tydligt i ansökningshandlingar vilka remissinstanser ni tillfrågar och i vilka ärenden.
- Kan vara svåra att tolka.
- Lättare att söka och få ut via Internet.
- Näthämtning.
- Oftare utskick för att påminna om regler och ändringar, ni måste vara tydligare.
- Restaurangrapporten måste förenklas.
- Satsa mycket på Internet, lätt att hämta blanketter, sparar tid.
- Skickas oftare.
- Trist med otydliga kopior på kopior.
- Tydliga förklaringar.

- Tydliga informationsbrev, tydliga hänvisningar till mer info på Internet.
- Tydligare och tätare information, mer lättläst.
- Via e-mail.
- Via post.
- Vid förändringar i lagstiftningen.
- Vore bra med Adobe Acrobat som mjukvara på er hemsida så man kan ta ut dokument med detta.

Kan du nämna något som bör förbättrats i tillståndsenhetens service när det gäller annat?

- Bättre sätt att informera mer personligt.
- Bättre uppdaterad hemsida samt att man själv kan ändra informationen.
- Dom ska få mer att säga till om.
- Enheten borde ha egen tillsynsmyndighet som står över den, dit man kan vända sig med synpunkter på handläggning. Regelverk för inspektioner bör införas så att inte inspektörernas dagsform avgör.
- Flera krögarmöten och fler utbildningar.
- Få tag i rätt information, var jättesvårt hitta anmälningar till den förnämliga Stad-utbildningen.
- För fram mer matkultur, att folk äter och umgås på krogen. Se till att fler krogar finns på södra sidan av stan. Mer krogvänligt, mindre papper.
- Förekommit otydligheter och olika info kring tolkning av regler bl.a. kring frågan om tillfredsställande matutbud.
- Förenkla själva ansökan.
- Gillar ert förslag att via Internet uppdatera uppgifter om min restaurang.
- Hemsidan bör uppdateras kring tillståndsfrågor och förklaring på termer.
- Hårdare kontroll av ekonomisk brottslighet i branschen.
- Indragning av tillstånd och begränsning av öppettider ska drabba den som inte sköter sig. Antal vakter bör lätt kunna skrivas in i tillståndet. Färre generella begränsningar, krogar o. nöjesliv viktiga att värna om.
- Info om rökförbudet har varit dålig.
- Innan ni godkänner ägarna eller kökschefen ska dessa ha genomgått kurs: krögarkurs, livsmedelhygien, alkohol, vandelsprövning. Restaurangkörkort.
- Kraftig försämring sedan vi tvingades lämna Svedala och etablera oss i Sthlm. Här är det osmidigt och byråkratiskt.
- Krogpatrullen borde vara mer noggrann, mer inspektera krogar med svenska ägare och inte enbart gå efter utländska ägarnamn.
- Krograzziorna som sker är onormala, man behandlas som kriminell, känns inte längre roligt jobba på restaurang.
- Låt inte restaurangägaren montera Nödutlampor hur som helst, det krockar med brandmyndighetens syn.
- Lägg inte inspektioner på fredag-lördag vid lönehelg.
- Längre tid för utskänkningstillstånd.
- Mer från fall till fall.
- Motverka etablering av kriminella ägare genom bl.a. ny lag vid överlåtelse efter konkurs. Bättre kontroll på finansiering. Allt för enkla krav vid tillståndsgivning.
- Mycket onödigt myndighetskrångel.
- Måste så många parter vara inblandade?

- Respektera oss företagare, vi är inte alla nollor när det gäller alkoholfrågor. Ändra er syn på kvinnliga företagare. Hela er apparat är uppbyggd på männen som missköter sig som kunder och företagare. Inkonsekvent handläggning.
- Rättvisa.
- Trevligare bemötande vid inspektion. Vi driver en ärlig verksamhet men känner oss kontrollerade som banditer.
- Trevligare kontrollanter som behandlar personalen som vuxna människor.
- Tråkigt att ni behandlar alla restauranger som brottslingar. Reglerna om kassor är mycket otydliga.
- Vara tydligare i om det är olika regler som gäller för à la carte-restaurang och festvåning. I vissa fall även ta hänsyn till antal anställda.
- Vid inspektion frågade er personal vad vår personal hade betalt i timmen. Frågan ställdes inför allas öron men borde ha varit privat.
- Vid tillsynen kändes det som om man letade ordentligt efter att hitta fel, känns som att de vill sätta dit en.
- Ödmjukare framtoning, vi är affärsdrivande företag och inte dagisbarn som myndigheten ska ta i örat så fort det finns olika åsikter. Ständigt fler och fler regler. Förbättra allt!
- Önskar info om rökförbudet, hur gå tillväga, vilka regler gäller inom och utanför restaurangen.

Frekvensfördelning åren 2004, 2003, 2002, 2001 och 2000.

*En enkät till Dig som har kontakt med kommunens
TILLSTÅNDSENHET*

BAKGRUNDSFRÅGOR

Hur många serveringstillstånd kunderna har (%)

	2004	2003	2002	2001	2000
1 serveringstillstånd	94	95	96	96	95
2 eller fler serveringstillstånd	6	5	4	4	5
Totalt	100	100	100	100	100
	n=456	n=476	n=439	n=435	n=435

Var utskänkingsställena ligger geografiskt (%)

	2004	2003	2002	2001	2000
Innerstaden	80	83	77	83	81
Västerort	8	7	13	7	7
Söderort	12	9	10	10	12
Totalt	100	100	100	100	100

KONTAKTERNA

*På vilket/vilka av följande sätt har Du själv varit i kontakt med
eller blivit kontaktad av kommunens tillståndsenhet? (%)*

Fråga 1: Flera svarsalternativ kan förekomma

	2004	2003	2002	2001	2000
Skriftligt genom brev, blanketter etc.	65	72	70	64	61
Fått tillståndsenhetens informationsbrev	41	45	38	35	46
Via e-post	7	7	4	4	4
Kommunens hemsida om serveringstillstånd	19	19	14	12	7
Per telefon	40	38	38	33	36
Vid personliga möten	36	22	14	17	18
Annat sätt	2	2	2	3	5
Ej svar	1	1	2	4	2

**Hur många gånger har Du haft kontakt med kommunens
tillståndsenhet per telefon och/eller vid personliga möten? (%)**

Fråga 2: Själv tagit kontakt eller blivit kontaktad av tillståndsenheten.

	2004	2003	2002	2001	2000
Ingen gång	21	25	28	30	30
1 - 2 gånger	40	36	42	45	40
3 - 5 gånger	25	27	20	17	20
6 - 10 gånger	10	8	5	5	7
11 gånger eller fler	4	3	5	2	2
Ej svar	1	0	0	1	1
Totalt	100	100	100	100	100

Vad gällde Din kontakt/kontakterna? (%)
(Frågan avser såväl skriftliga som personliga kontakter)

Fråga 3: Flera svarsalternativ kan förekomma

	2004	2003	2002	2001	2000
Ansökan om nytt tillstånd	22	22	26	22	23
Ansökan om tillfällig förändring	17	14	15	13	14
Ansökan om ägarskifte	15	13	15	11	12
Ansökan om stadigvarande ändring i tillstånd	7	6	8	7	8
Anmälan av serveringsansvariga	49	50	48	35	33
Anmälan om kassaregister	23	-	-	-	-
Anmälan om tobaksförsäljning	9	-	-	-	-
Anmälan om förändring i verksamheten	3	3	4	3	2
Anmälan att verksamheten upphört	1	0	1	2	1
Restaurangrapport, försäljningsstatistik	44	45	57	46	39
Information och/eller rådgivning	16	19	22	15	20
Tillsyn och inspektion	-	22	21	15	17
Inspektion	28	-	-	-	-
Att tillståndet ifrågasatts	4	-	-	-	-
Krögarmöte, branschråd och utbildning	8	7	9	9	5
Annat	3	3	3	2	2
Ej svar	9	8	0	9	11

Är Du nöjd eller missnöjd med Dina kontakter med tillståndsenheten när det gäller ... ? (%)

... hur tillgänglig personalen är per telefon under kontorstid? (4A)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	21	26	25	26	21
Ganska nöjd	37	35	34	30	24
Varken eller	10	10	10	11	14
Ganska missnöjd	4	3	2	3	6
Mycket missnöjd	1	1	2	1	5
Vet ej/ej aktuellt	23	21	27	27	22
Ej svar	4	3	0	2	8
Totalt	100	100	100	100	100

... möjligheten att direkt hämta blanketter via hemsidan? (4B)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	32	33	31	22	16
Ganska nöjd	23	20	16	14	12
Varken eller	8	5	7	7	5
Ganska missnöjd	1	2	1	1	1
Mycket missnöjd	1	2	0	1	2
Vet ej/ej aktuellt	30	34	44	53	51
Ej svar	4	3	0	2	13
Totalt	100	100	100	100	100

... möjligheten att avtala tid för möte/-n? (4C)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	14	15	12	11	12
Ganska nöjd	15	14	12	10	11
Varken eller	11	10	10	12	13
Ganska missnöjd	1	1	2	1	1
Mycket missnöjd	1	1	1	1	2
Vet ej/ej aktuellt	54	56	63	63	47
Ej svar	4	3	0	2	14
Totalt	100	100	100	100	100

... hur Dina synpunkter och önskemål beaktas? (4D)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	21	23	17	24	18
Ganska nöjd	22	26	25	20	21
Varken eller	13	10	11	12	13
Ganska missnöjd	3	3	4	2	2
Mycket missnöjd	3	2	1	1	2
Vet ej/ej aktuellt	34	33	43	39	32
Ej svar	4	3	0	2	12
Totalt	100	100	100	100	100

... hur Din dialog och kommunikation är med personalen? (4E)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	32	33	28	33	25
Ganska nöjd	27	31	31	22	26
Varken eller	11	9	8	10	9
Ganska missnöjd	2	2	2	1	2
Mycket missnöjd	2	1	0	0	1
Vet ej/ej aktuellt	22	21	31	32	25
Ej svar	4	3	0	2	12
Totalt	100	100	100	100	100

... personalens kunnsighet och kompetens? (4F)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	29	32	26	27	23
Ganska nöjd	30	31	33	27	24
Varken eller	10	9	6	11	10
Ganska missnöjd	2	1	2	1	2
Mycket missnöjd	3	1	1	0	2
Vet ej/ej aktuellt	22	22	31	32	28
Ej svar	4	3	0	2	11
Totalt	100	100	100	100	100

... hur korrekt informationen är? (4G)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	27	32	24	28	24
Ganska nöjd	32	35	31	24	26
Varken eller	12	7	10	10	10
Ganska missnöjd	2	2	1	1	3
Mycket missnöjd	2	1	1	1	2
Vet ej/ej aktuellt	21	20	33	34	24
Ej svar	4	4	0	2	11
Totalt	100	100	100	100	100

... att Du får samma svar på Dina frågor vem Du än vänder Dig till? (4H)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	14	15	14	15	12
Ganska nöjd	23	21	18	18	17
Varken eller	13	12	10	13	11
Ganska missnöjd	3	3	4	1	2
Mycket missnöjd	2	1	1	1	3
Vet ej/ej aktuellt	40	44	52	50	42
Ej svar	4	3	0	2	13
Totalt	100	100	100	100	100

... hur personalen håller vad de lovar? (4I)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	24	26	21	24	22
Ganska nöjd	25	24	25	20	22
Varken eller	11	9	9	9	8
Ganska missnöjd	2	3	1	1	3
Mycket missnöjd	1	1	1	1	2
Vet ej/ej aktuellt	33	34	43	43	31
Ej svar	4	4	0	2	12
Totalt	100	100	100	100	100

... hur snabbt Du får svar på Dina frågor? (4J)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	28	27	22	26	21
Ganska nöjd	27	33	33	26	29
Varken eller	10	9	10	10	9
Ganska missnöjd	3	2	3	3	4
Mycket missnöjd	3	1	2	2	2
Vet ej/ej aktuellt	24	24	31	31	24
Ej svar	4	3	0	2	11
Totalt	100	100	100	100	100

ÄRENDENA

Är Du nöjd eller missnöjd med handläggningen av Ditt ärende hos tillståndsenheten när det gäller ... ? (%)

... besked om vilka regler som gäller? (5A)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	31	30	28	28	23
Ganska nöjd	27	27	30	27	27
Varken eller	12	11	12	10	10
Ganska missnöjd	3	3	3	3	2
Mycket missnöjd	3	3	1	1	1
Vet ej/ej aktuellt	21	23	25	29	28
Ej svar	4	4	0	2	9
Totalt	100	100	100	100	100

... beskedet om vilka handlingar som behöver skickas in? (5B)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	31	29	24	29	25
Ganska nöjd	27	32	33	25	24
Varken eller	12	8	9	8	10
Ganska missnöjd	3	3	3	3	4
Mycket missnöjd	2	2	1	1	0
Vet ej/ej aktuellt	21	23	29	32	27
Ej svar	4	4	0	2	10
Totalt	100	100	100	100	100

... utredningstidens längd? (5C)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	16	15	14	16	12
Ganska nöjd	24	22	24	18	17
Varken eller	14	14	15	14	14
Ganska missnöjd	5	8	6	6	10
Mycket missnöjd	5	5	6	5	6
Vet ej/ej aktuellt	32	32	36	39	30
Ej svar	4	4	0	2	11
Totalt	100	100	100	100	100

... hur tillståndsenheten håller den utlovade utredningstiden? (5D)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	17	17	16	19	15
Ganska nöjd	22	24	22	19	19
Varken eller	16	12	14	14	14
Ganska missnöjd	2	4	4	3	4
Mycket missnöjd	2	3	2	2	3
Vet ej/ej aktuellt	37	36	42	41	33
Ej svar	4	4	0	2	12
Totalt	100	100	100	100	100

... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter på handläggningen? (5E)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	16	15	11	14	9
Ganska nöjd	19	16	21	14	15
Varken eller	12	12	12	12	15
Ganska missnöjd	3	4	2	3	2
Mycket missnöjd	2	3	2	1	3
Vet ej/ej aktuellt	44	47	53	54	45
Ej svar	4	4	0	2	11
Totalt	100	100	100	100	100

... hur personalen gav Dig råd och stöd/hjälp? (5F)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	25	25	19	25	17
Ganska nöjd	23	21	26	21	22
Varken eller	12	12	12	11	13
Ganska missnöjd	2	3	3	1	2
Mycket missnöjd	4	2	2	1	3
Vet ej/ej aktuellt	30	33	39	39	32
Ej svar	4	4	0	2	11
Totalt	100	100	100	100	100

... hur tillståndsenheten informerat om reglerna för hur man överklagar beslut? (5G)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	13	16	13	14	12
Ganska nöjd	19	17	21	13	19
Varken eller	11	11	11	11	11
Ganska missnöjd	1	1	1	1	3
Mycket missnöjd	2	3	1	0	1
Vet ej/ej aktuellt	49	49	53	59	44
Ej svar	4	4	0	2	10
Totalt	100	100	100	100	100

Tycker Du att tillståndsenheten hanterat Ditt ärende på ett korrekt sätt - att det gått "rätt till"? (%)

Fråga 6

	2004	2003	2002	2001	2000
Ja	67	69	70	68	58
Nej	5	5	3	2	4
Kan ej ta ställning	26	23	27	28	32
Ej svar	3	3	0	2	6
Totalt	100	100	100	100	100

INSPEKTIONEN

Är Du nöjd eller missnöjd med den inspektion som genomfördes av tillståndsenheten på Ditt utskänkingsställe? (%)

Fråga 7

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	30	35	31	34	35
Ganska nöjd	25	22	22	20	19
Varken eller	12	9	9	9	6
Ganska missnöjd	4	2	2	1	1
Mycket missnöjd	2	1	1	1	1
Vet ej/Kan ej ta ställning	26	29	35	33	35
Ej svar	1	2	0	2	3
Totalt	100	100	100	100	100

SKYDDSINTRESSEN OCH SOCIALT ANSVAR

Det kan finnas olika uppfattningar om vad tillståndsenhetens viktigaste uppgift är. Markera nedan hur viktig Du anser uppgiften vara.

Motverka alkoholservering till minderåriga? (8A)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket viktig	83	87	83	84	87
Ganska viktig	10	9	9	9	8
Varken eller	3	1	2	2	1
Ganska oviktig	0	0	0	0	0
Mycket oviktig	0	0	0	2	0
Vet ej/Ingen åsikt	2	2	6	3	1
Ej svar	1	1	0	0	3
Totalt	100	100	100	100	100

Kontrollera att servering inte medför problem med onykerhet och ordning? (8B)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket viktig	62	64	61	65	61
Ganska viktig	26	26	27	21	24
Varken eller	6	5	5	6	8
Ganska oviktig	3	1	0	2	1
Mycket oviktig	0	1	0	2	0
Vet ej/Ingen åsikt	2	2	6	4	2
Ej svar	1	1	0	0	4
Totalt	100	100	100	100	100

Motverka diskriminering på utskänkingsstället? (8C)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket viktig	57	63	55	62	54
Ganska viktig	21	18	25	17	22
Varken eller	11	8	10	8	12
Ganska oviktig	2	3	2	2	2
Mycket oviktig	2	1	1	4	1
Vet ej/Ingen åsikt	5	5	7	7	5
Ej svar	1	2	0	0	4
Totalt	100	100	100	100	100

Motverka förekomst av narkotika på utskänkingsstället? (8D)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket viktig	83	84	82	83	83
Ganska viktig	8	8	8	6	6
Varken eller	4	2	3	3	4
Ganska oviktig	1	1	0	1	0
Mycket oviktig	0	0	0	2	1
Vet ej/Ingen åsikt	3	3	7	5	3
Ej svar	1	1	0	0	3
Totalt	100	100	100	100	100

Att bedriva ett effektivt inspektions- och sanktionsarbete? (8E)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket viktig	56	54	50	58	50
Ganska viktig	28	32	27	23	30
Varken eller	9	7	11	8	9
Ganska oviktig	1	1	1	2	1
Mycket oviktig	0	0	0	2	1
Vet ej/Ingen åsikt	4	5	10	7	4
Ej svar	1	1	0	0	5
Totalt	100	100	100	100	100

Kontroll av anställningsförhållanden vid inspektion? (8F)

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket viktig	56	58	54	57	56
Ganska viktig	27	28	28	26	22
Varken eller	10	7	10	8	8
Ganska oviktig	2	1	2	2	5
Mycket oviktig	1	1	0	3	2
Vet ej/Ingen åsikt	4	4	7	4	3
Ej svar	1	1	0	0	4
Totalt	100	100	100	100	100

**Vid tillståndsgivning beakta att boende inte blir störda på
nätter av för generösa öppettider? (8G)**

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket viktig	42	42	40	48	44
Ganska viktig	35	37	37	30	30
Varken eller	12	11	11	12	14
Ganska oviktig	4	4	3	2	4
Mycket oviktig	2	2	1	3	1
Vet ej/Ingen åsikt	4	5	9	5	3
Ej svar	1	1	0	0	4
Totalt	100	100	100	100	100

**Kontrollera personlig lämplighet vid tillståndsgivning och
inspektion? (8H)**

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket viktig	61	59	61	63	62
Ganska viktig	27	29	27	24	26
Varken eller	6	5	6	6	6
Ganska oviktig	1	1	1	1	1
Mycket oviktig	0	1	0	2	0
Vet ej/Ingen åsikt	4	3	6	4	2
Ej svar	1	1	0	0	3
Totalt	100	100	100	100	100

HELHETSINTRYCK OCH FÖRBÄTTRINGAR

**Är Du nöjd eller missnöjd på det hela taget med den kontakt
Du haft med tillståndsenheten? (%)**

Fråga 9

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket nöjd	38	36	35	36	33
Ganska nöjd	37	36	38	32	32
Varken eller	11	9	12	13	15
Ganska missnöjd	3	2	1	1	2
Mycket missnöjd	1	1	0	1	0
Kan ej ta ställning	9	14	13	16	15
Ej svar	1	1	0	1	3
Totalt	100	100	100	100	100

Har tillståndsenhetens service förändrats till det bättre eller sämre under jämfört med tidigare år?

Fråga 10

	2004	2003	2002	2001	2000
Mycket bättre	11	11	11	12	8
Något bättre	16	14	20	16	17
Oförändrat	32	26	23	29	27
Något sämre	3	2	2	0	1
Mycket sämre	1	1	0	1	0
Vet ej/Ingen åsikt	36	44	43	42	45
Ej svar	1	1	0	0	2
Totalt	100	100	100	100	100

På vilket/vilka sätt föredrar Du att bli informerad i frågor om serveringstillstånd och tillståndsenhetens övriga arbete framöver?

Fråga 11: Flera svarsalternativ kan förekomma

	2004	2003	2002	2001	2000
Skriftligt genom brev, blanketter etc.	69	71	73	65	61
Genom tillståndsenhetens informationsbrev	38	38	32	29	36
Via e-post	23	23	19	15	16
Kommunens hemsida om serveringstillstånd	12	12	10	7	4
Via fax/hämtfax	-	-	6	2	2
Per telefon	14	13	13	10	11
Vid personliga möten	17	12	11	13	15
Annat sätt	1	1	0	0	1
Ej svar	2	2	2	3	2

Skulle Du och/eller Dina anställda vara intresserade av ...? (%)

Fråga 12: Flera svarsalternativ kan förekomma

	2004	2003	2002	2001	2000
... att delta i utbildning i alkohollagen?	48	45	48	38	40
... att tillståndsenheten hjälper till att ta fram en drog- och alkoholpolicy åt Dig/Er?	19	22	19	15	20
... att delta i krögarmöte/-n?	32	33	32	28	34
... att delta i branschråd?	23	23	21	19	23
... en ökad rådgivning och information från tillståndsenheten?	41	41	25	37	38
... något annat?	2	2	1	2	3
Ej svar	19	21	24	23	21

Har Du uppmärksammat att restaurangregistret på kommunens hemsida om serveringstillstånd har utökats?

Fråga 13

	2004	2003	2002	2001	2000
Ja	16	-	-	-	-
Nej	60	-	-	-	-
Använder inte Internet	22	-	-	-	-
Ej svar	1	-	-	-	-
Totalt	100	-	-	-	-

Skulle Du vilja ha möjlighet att själv via Internet uppdatera uppgifterna om Din restaurang i restaurangregistret?

Fråga 14

	2004	2003	2002	2001	2000
Ja	58	-	-	-	-
Nej	18	-	-	-	-
Använder inte Internet	21	-	-	-	-
Ej svar	3	-	-	-	-
Totalt	100	-	-	-	-

Hur lång tid har Du innehaft ett eller flera serveringstillstånd? Ange antal år från första tillståndet.

Fråga 15

	2004	2003	2002	2001	2000
0 år	4	-	-	-	-
1 år	7	-	-	-	-
2 år	7	-	-	-	-
3 år	6	-	-	-	-
4 år	6	-	-	-	-
5 år	6	-	-	-	-
6 - 9 år	13	-	-	-	-
10 - 15 år	22	-	-	-	-
16 - 19 år	7	-	-	-	-
20 år eller längre	15	-	-	-	-
Vet inte	7	-	-	-	-
Totalt	100	-	-	-	-

Tycker Du att det finns något som kan förbättras i tillståndsenhetens service eller är allt bra som det är? (%)

Fråga 16: Flera svarsalternativ kan förekomma

	2004	2003	2002	2001	2000
Bra som det är	76	73	78	77	66
Detta kan förbättras. Totalt	24	27	22	23	22
... ärendehandläggningen	12	12	12	10	14
... personliga kontakter	9	7	7	7	10
... blanketter, informationsbrev	6	6	5	4	4
... annat	7	9	9	7	11



Stockholms utrednings- och statistikkontor

Box 8320

104 20 Stockholm

Internet

www.stockholm.se/usk

Telefon

08-508 35 000

Fax

08-508 35 079
