



SOLNA STAD

# Kvalitetsdeklaration

Våra löften till dig som medborgare/brukare hjälper dig att bedöma kvaliteten på våra tjänster. Du ska veta vilka krav du kan ställa och vad du kan förvänta dig av stadens tjänster oavsett utförare.

## Serveringstillstånd

För att servera starköl, vin, spritdrycker och andra jästa alkoholdrycker behövs serveringstillstånd oavsett om det gäller stadigvarande servering till allmänheten, tillfälligt evenemang för allmänheten eller slutet sällskap. Socialnämnden ansvarar också för tillsyn och kontroll av att servering av alkohol sker under ansvarsfulla former. Beslut om serveringstillstånd styrs av alkohollagen och kommunala riktlinjer. För ansökan och tillsyn tas en avgift ut som fastställs av Solna stads kommunfullmäktige.

## Vi lovar att

- Uppvisa en god serviceanda och att du dagligen kan nå en handläggare.
- Du kan boka tid för personligt besök hos någon av handläggarna för att få information eller hjälp med din ansökan.
- Inom en vecka skriftligt bekräfta att vi tagit emot din ansökan eller anmälan om förändringar i verksamheten.
- När du lämnat in kompletta ansökningshandlingar är handläggningstiden som längst:
  - två månader vid nyetablering
  - två månader vid ägarskifte
  - en månad vid tillfälligt tillstånd till allmänheten
  - tio dagar vid tillfälligt tillstånd till slutet sällskap
- Ge innehavare av serveringstillstånd information om förändringar i lagstiftning och riktlinjer
- Serveringspersonal vid restauranger i Solna årligen erbjuds utbildning i ansvarsfull alkoholservice.

*Du har rätt att överklaga beslut som går dig emot och att få information om hur du går till väga.*

Denna kvalitetsdeklaration är fastställd av socialnämnden 2017-12-12 och gäller från och med 2018-01-15. En kvalitetsdeklaration kan behöva omprövas och ändras. På stadens webbplats [solna.se](http://solna.se) finns alltid aktuell version.

## Hjälp oss att bli bättre

Vi vill gärna ta del av dina synpunkter och hur du tycker vi lyckas uppnå det vi lovar i vår kvalitetsdeklaration. Det ger oss möjlighet att förbättra verksamheten. Kontakta i första hand den verksamhet som din synpunkt rör. Du kan också lämna synpunkter via Solna stads synpunktshantering på [solna.se/synpunkt](http://solna.se/synpunkt).