



Valvira

Tillstånds- och tillsynsverket
för social- och hälsovården

Riksomfattande tillsynsprogram för alkoholförvaltningen för åren 2019–2024

Dnr V/39116/2019
Datum 9.9.2019
ISSN-L 2242-2595
ISSN 2242-2595 (Webbpublikation)
ISBN 978-952-5978-68-1

Helsingfors 2019

PRESENTATIONSBLAD

Publikationens namn

Riksomfattande tillsynsprogram för alkoholförvaltningen för åren 2019–2024

Utgivare

Valvira och regionförvaltningsverken

Utgivningsdatum

9.9.2019

Dnr

Dnr V/39116/2019

Sammanfattning

Enligt 61 § i alkohollagen (1102/2017) ska Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira i samarbete med regionförvaltningsverken utarbeta ett riksomfattande tillsynsprogram för alkoholförvaltningen. Via programmet styrs den regionala tillståndsförvaltningen för och tillsynen över servering av, detaljhandel med och marknadsföring av alkoholdrycker i riktning mot en enhetlig beslutspraxis och effektiv verkställighet av alkohollagen.

I tillsynsprogrammet anges de ändamålsenliga åtgärder som krävs för att nå de mål som genom lagstiftningen och av statsrådet samt social- och hälsovårdsministeriet ställts upp för alkoholförvaltningen samt de förfaringsätt genom vilka myndighetstillsyn utifrån övervakningsbehov inriktas på riskobjekt.

Tillsynsprogrammet enligt den nya alkohollagen avser att styra, se över och samordna alkoholförvaltningens verksamhet genom att svara mot de utmaningar som myndighetsverksamheten och alkoholnäringsen ställs inför i nuläget. Tillsynsprogrammet fastställer strategiska insatsområden för tillsynen som även styr användningen av resurser inom den regionala alkoholförvaltningen och klargör rollerna för olika intressentgrupper som deltar i verkställigheten av den nya alkohollagen.

Nyckelord (ämnesord):

alkohol, servering, marknadsföring, tillsyn, detaljhandel, samarbete

ISSN-L

2242-2595

ISSN

2242-2595 (Webbpublikation)

ISBN

978-952-5978-68-1

Innehåll

Förord	5
1 Strategin och resultatavtalen för social- och hälsovårdsministeriets förvaltningsområde styr verksamheten.....	6
2 Alkoholförvaltningens grunduppgift och målbild	7
2.1 Alkoholförvaltningens grunduppgift.....	7
2.2 Målbild	7
3 Strategiska mål och insatsområden för tillsynen	9
3.1 Växelverkan och samarbete med intressentgrupper.....	9
3.2 Utveckling av styrnings- och tillsynsverksamheten	13
3.2.1 Insatsområden för tillsynen under den nya alkohollagen	13
3.3 Digitalisering	20
3.4 Kommunikation och kundorientering	21
4 Utvärdering och uppföljning av tillsynsprogrammet.....	24

Förord

I Finland orsakar konsumtionen av alkohol en hel del sociala olägenheter och negativa effekter för hälsan. En välfungerande egenkontroll inom näringen och en stödjande och säkrande myndighetstillsyn är, vid sidan av reglering av priser och tillgång, effektiva medel för att förebygga de skadeverkningar som alkoholen orsakar.

Myndighetstillsynen över servering och detaljförsäljning av alkoholdrycker har minskats under de senaste åren. I framtiden gäller det att utveckla samarbetet, tillsynen och de styrmetoder som tillsynen förutsätter för att genomslagskraften ytterligare ska öka. Tillsynen ska tydligare än hittills inriktas utgående från identifierade risker. Även egenkontrollen och sätten att främja den bör utvecklas vidare.

Föreliggande riksomfattande tillsynsprogram för alkoholförvaltningen är det första sedan den nya alkohollagen trädde i kraft (i sin helhet 1.3.2018). Programmet har utarbetats av Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira) i samarbete med regionförvaltningsverken. Tillsynsprogrammet bildar ramen för verksamheten enligt den nya alkohollagen och klargör alkoholförvaltningens grunduppgift och mål på strategisk nivå. Den nya alkohollagen medför ändringar i alkoholförvaltningen och framhåller mer än förut den egenkontroll som bedrivs av alkoholnäringsen. Genom tillsynsprogrammet styrs, reformeras och samordnas alkoholförvaltningens verksamhet till att möta de krav som ställs av en föränderlig omvärld. Via insatsområdena för tillsynen styr tillsynsprogrammet också resursanvändningen inom den regionala alkoholförvaltningen och klargör vilka roller olika aktörer har i verkställigheten av alkohollagen.

Helsingfors den 29 augusti 2019

Markus Henriksson
överdirektör, Valvira

1 Strategin och resultatavtalen för social- och hälsovårdsministeriets förvaltningsområde styr verksamheten

Målet för social- och hälsovårdsministeriets förvaltningsområde är ett samhälle med sammanhållning och hållbar välfärd. Det innebär att välfärden ska vara hållbar i ett socialt, ekologiskt och ekonomiskt hänseende. Dessa mål som gäller hela koncernen uppnås bland annat genom effektiv informationsledning, rättidig kommunikation, tillåtande bestämmelser, innovationer och digitalisering samt delaktighet i hållbar utveckling.

Utöver koncernstrategin baserar sig styrningen inom social- och hälsovårdsministeriets förvaltningsområde (inklusive alkoholförvaltningen) på regeringsprogrammet, planen för de offentliga finanserna och beslutet om ramar för statsfinanserna som ingår i den samt på regeringens handlingsplan för genomförandet av det strategiska regeringsprogrammet. Helhetsansvaret för alkoholpolitikens resultat på nationell nivå ligger hos statsrådet och social- och hälsovårdsministeriet som med stöd av alkohollagen även ansvarar för den allmänna styrningen och planeringen av tillsynen. De alkoholpolitiska målen som ingår i regeringsprogrammet och koncernstrategin förverkligas inom alkoholförvaltningen till en del via resultatavtal som ingås separat med regionförvaltningsverken och Valvira.

I resultatavtalen för Valvira och regionförvaltningsverken för år 2019 styrs myndigheterna i att särskilt inrikta resurser på att främja, stödja och säkerställa egenkontrollen. Detta återspeglas konkret i det kvantitativa målet för inspektionsbesök till stöd för egenkontrollen. Därtill styr resultatavtalen Valvira och regionförvaltningsverken i att stärka metoderna för lokalt inflytande inom alkoholförvaltningen, där det konkreta målet är att ordna lokala diskussionsmöten till stöd för förebyggande av skadliga effekter av alkohol, tobak och penningspel. Mötena ordnas av koordineringen av det förebyggande rusmedelsarbetet och de utgör ett led i verkställigheten av totalreformen av alkoholförvaltningen.

När man betraktar social- och hälsovårdsministeriets koncernstrategi, regionförvaltningsverkens och Valviras resultatavtal samt verkens interna strategiska riktlinjer kan man konstatera att deras gemensamma mål för alkoholförvaltningen är att hitta nya verksamhetssätt som framhåller egenkontrollen och som på ett effektivt sätt förebygger de problem som orsakas av servering och detaljhandel med alkohol. Ett av de viktigaste syftena med totalreformen av alkohollagen var att minska regleringen och på ett tydligt sätt överföra ansvar till näringsidkarna. Detta framhåller för sin del brytningsskedet inom tillsynen, som alkoholförvaltningen i sin verksamhet ska beakta under den kommande tillsynsprogramperioden.

2 Alkoholförvaltningens grunduppgift och målbild

2.1 Alkoholförvaltningens grunduppgift

Alkoholpolitiken ingår i social- och hälsovårdspolitiken, och dess egentliga syfte är att minska de problem och negativa effekter som alkoholen orsakar för dem som konsumerar alkohol, för deras närstående, för andra människor och för samhället. Alkoholförvaltningens grunduppgift är att förebygga dessa negativa effekter för dem som konsumerar alkohol, för andra människor och för hela samhället genom att utöva tillsyn över och begränsa den näringsverksamhet som hänför sig till alkohol. Med alkoholförvaltning avses den helhet som bildas av alkoholmyndigheternas, dvs. Valviras och regionförvaltningsverkens tillståndsförvaltning, tillsyn och styrning.

För att förebygga alkoholens negativa effekter reglerar samhället genom lagstiftning konsumtionen av alkoholdrycker och näringsverksamheten i anknytning till alkoholdrycker. Förutom genom speciallagstiftning försöker samhället minska alkoholens negativa effekter till exempel genom alkoholbeskattningen, ordningslagstiftningen och lagstiftningen och övervakningen mot rattfylleri. Som fallet är med andra sociala och hälsorelaterade problem strävar man efter att minska alkoholens negativa effekter också genom allmänna samhällspolitiska och social- och hälsopolitiska åtgärder. Förutom genom behandling av missbruksrelaterade sjukdomar och problem kan alkoholens negativa effekter minskas till exempel genom förebyggande rusmedelsarbete och hälsofrämjande åtgärder.

Alkoholförvaltningens grunduppgift är att förebygga alkoholens negativa effekter för dem som konsumerar alkohol, för andra människor och för hela samhället genom att övervaka den anknytande näringsverksamheten.

2.2 Målbild

Eftersom alkoholförvaltningens verksamhet i enlighet med alkohollagen är indelad mellan Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira och sex självständiga regionförvaltningsverk framhålls en enhetlig tillståndsförvaltning och enhetlig tillsyn som det centrala målet. Samtliga ämbetsverk bör ha en enhetlig beslutspraxis för likadana situationer, oavsett var exempelvis serverings- eller detaljhandelsstället är beläget för att näringsidkarna ska bemötas på samma sätt. Alkoholförvaltningens resurser har minskat med över 40 % under de tio senaste åren, vilket ställer myndigheten höga krav på effektivitet. Enhetliga och systematiska tillvägagångssätt ger tillståndsförvaltningen och tillsynen ökad effektivitet och slagkraft i den förändrade resurssituationen.

Trots att alkoholförvaltningens grunduppgift är att övervaka näringsverksamheten är det primära målet inte att införa sanktioner, utan stödja alkoholnäringsen i en ansvarsfull säljverksamhet och i att iaktta alkohollagen. I praktiken innebär detta att man stöder utvecklingen av egenkontrollen för

tillståndssökande och tillståndshavare i de olika skedena av tillståndsförvaltningen och tillsynen. Om tillståndssökanden eller tillståndshavaren inte är beredd att ta emot styrning eller utbildning av myndigheten och ändra sin verksamhet så att den blir förenlig med alkohollagen erbjuder alkohollagen dock fortfarande alternativa tillvägagångssätt i form av påföljder. Den nya alkohollagen framhåller i synnerhet olika typer av tillståndsvillkor genom vilka exempelvis olägenheter för omgivningen kan förebyggas och bekämpas utan ingripande i själva tillståndet. Den behörighet som föreskrivs i alkohollagen ska emellertid användas konsekvent och på ett jämlikt sätt.

Alkoholförvaltningen är enhetlig, effektiv och genomslagskraftig, och ger sitt stöd till den ansvarsfulla alkoholnäringens egenkontroll.

3 Strategiska mål och insatsområden för tillsynen

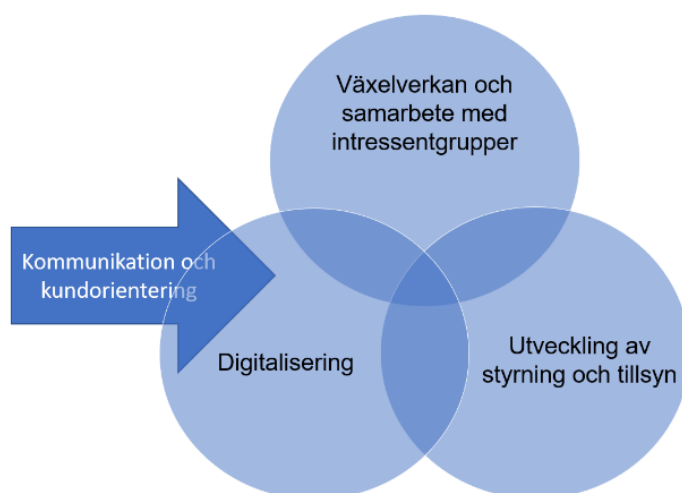
Målbilden för alkoholförvaltningen enligt den nya alkohollagen kan nås när följande strategiska mål framhålls i verksamheten:

1. Växelverkan och samarbete med intressentgrupper
2. Utveckling av styrning och tillsyn
3. Digitalisering

Genomgående:

- Rättidig kommunikation via flera kanaler
- Kundorientering

Strategiska mål för alkoholförvaltningen



3.1 Växelverkan och samarbete med intressentgrupper

Det strategiska målet för alkoholförvaltningen är att modernisera växelverkan och utveckla samarbetet med intressentgrupperna så att alkoholförvaltningen upplevs som ett samarbetskunnigt styrorgan och stöd för egenkontrollen. För att öka inspektionernas genomslagskraft satsar man på ett väl fungerande myndighetssamarbete.

En precisering av de olika rollerna i alkoholförvaltningens samarbetsnätverk och ett effektiviserat samarbete har en avgörande betydelse i konstaterandet av de allmänna förutsättningarna som gäller både tillståndssökande och tillståndshavare, men också mer allmänt i tillstånds- och påföljdsprövningen inom hela alkoholförvaltningen. Myndighetssamarbete behövs också för att säkerställa efterhandstillsynen, effekten av tillsyn och påföljder samt för att förbättra myndighetsarbetets synlighet och genomslagskraft.

Enligt alkohollagen gäller som krav både för fysiska personer och juridiska personer att tillståndssökanden inte har försatts i konkurs och att sökanden i fråga om sin förmögenhet förmår sköta verksamheten och se till att de lagstadgade skyldigheterna uppfylls. Därtill ska sökanden vara känd som tillförlitlig och till sina personliga egenskaper vara lämplig att bedriva sådan näringsverksamhet som avses i alkohollagen.

Syftet med den myndighetstillsyn som inriktas på bedömningen av de allmänna förutsättningarna för tillståndssökande och tillståndshavare, såsom ekonomiska förutsättningar, tillförlitlighet och lämplighet för näringsidkande är att genom tidigt ingripande förebygga överskuldssättning av tillståndshavare och minska antalet sådana aktörer som inte har yrkesmässiga förutsättningar enligt alkohollagen att inleda verksamhet eller fortsätta med sådan. Ett av tillståndsförvaltningens mål är också att förebygga störningar och problem i den närmaste omgivningen och för dem som bor i området.

Alkohollagen förutsätter god växelverkan och myndighetssamarbete. Viktiga myndigheter för handräckning och intressentsamarbete i genomförandet av styrningen av och tillsynen över alkoholförvaltningen är:

- Polisen. Samarbetet hjälper till att bedöma och bekämpa de olägenheter och risker som alkoholen orsakar för allmän ordning och säkerhet. I och med att förseelser och brott i samband med idkande av näring utreds främjas också bedömningen av de allmänna förutsättningar som krävs i alkohollagen. Dessutom kan man i vissa alkoholtillståndsärenden behöva begära utlåtanden för att utreda betydande olägenheter.
- Skatteförvaltningen. De fullgöranderapporter som utarbetas av Enheten för utredning av grå ekonomi samt inspektionsberättelser som utarbetas av Skattegranskningsenheten innehåller väsentliga dataposter för bedömning av betalning av skatter och andra offentliga avgifter, affärsverksamhetens lönsamhet samt eventuella betalningsarrangemang. Dessutom svarar Skatteförvaltningen för indrivningen av punktskatter för alkoholdrycker.
- Förebyggande rusmedelsarbete (EPT, ehkäisevä päihdetyö): Social- och hälsovårdsministeriet (SHM) och Institutet för hälsa och välfärd (THL), ur det förebyggande rusmedelsarbetets synvinkel. SHM leder det förebyggande rusmedelsarbetet på riksnivå. SHM:s Handlingsprogram för förebyggande rusmedelsarbete (Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma, på finska) och den s.k. Pakka-verksamhetsmodellen för lokalt förebyggande av rusmedelsskador som koordineras av THL skapar grunden för den praktiska tillämpningen av lagen om organisering av det förebyggande rusmedelsarbetet (523/2015). THL ansvarar för utvecklingen och styrningen av det förebyggande rusmedelsarbetet på nationell nivå. Regionförvaltningsverken stöder och styr kommunernas arbete och övervakar en ansvarsfull alkoholförsäljning och servering. Målet för det förebyggande rusmedelsarbetet är att förebygga och minska de negativa effekterna av alkohol. Närings- och tillsynssamarbetet stöds bland annat i utbudsarbetsgrupper, där man kommer överens om och förbinder sig till gemensamma mål och utvecklar gemensamma handlingssätt tillsammans med aktörer inom näringen, andra tillsynsmyndigheter och aktörer inom det förebyggande rusmedelsarbetet.

- Utsökningsverket. Ansvarar för verkställandet av en försummad ekonomisk förpliktelse. Utsökningsmyndigheten bevakar både borgenärens och gäldenärens intressen. Inom alkoholförvaltningen gäller de centrala dataposterna uppgifter om konkurs- och utsökningsförfarande samt betalningsarrangemang.
- Tullen. Ansvarar för övervakningsuppgifter som gäller punktbeskattning. En innehavare av serverings- eller detaljhandelstillstånd får för sin egen serverings- eller detaljhandelsverksamhet importera de alkoholdrycker som han eller hon har rätt att servera eller sälja. För inledandet av importen ska tillståndshavaren göra en anmälan till Valvira om att han eller hon kommer att vara verksam som importör. I praktiken ansvarar tullen för kontrollen i samband med import eller export av alkoholdrycker samt för brottsutredningen av tullbrott. En central datapost i alkoholförvaltningen är import av alkoholdrycker i icke-kommersiellt syfte och för bedrivande av näringsverksamhet.
- Arbetarskyddet på regionförvaltningsverken. Arbetarskyddet kan på konkret nivå svara på migrationsverkets dataposter som gäller rätt att arbeta. Samarbetet främjar bland annat avslöjandet av svart arbetskraft.
- Gränsbevakningsväsendet. Samarbetet baserar sig i efterhandstillsynen på brott mot utlänningslagen, dvs. förutsättningarna att vistas i landet och rätten att arbeta.
- Den kommunala hälsoskydds- och livsmedelsmyndigheten. I alkoholtillståndsärenden kan man behöva begära utlåtanden av hälsoskyddsmyndigheten i den kommun där verksamhetsstället är beläget för utredning av betydande olägenhet. Dessutom ska kommunen enligt 6 § i lagen om organisering av det förebyggande rusmedelsarbetet i samband med det förebyggande rusmedelsarbetet främja invånarnas möjligheter att delta och påverka i syfte att minska de rusmedelsrelaterade skadorna genom myndighetssamarbete, genom yttranden till myndigheter samt genom kommunens egna åtgärder. Tillsynsobjekten för livsmedelsmyndigheten är desamma som för alkoholförvaltningen. Livsmedelsmyndighetens tillsyn fokuserar på livsmedelssäkerhet, god hälsomässig kvalitet och på iakttagandet av livsmedelsbestämmelserna.
- Migrationsverket. Migris dataposter möjliggör bland annat utredning av uppgifter som gäller andra än finska medborgare och asylsökande, såsom frågor i anslutning till inresa och vistelse i landet samt rätten att arbeta och bedrivande av näring.

I alkoholförvaltningens tillståndsförvaltning ska man även ta hänsyn till att möjlighet till inflytande ska ges även andra än parter, om avgörandet i ett förvaltningsärende kan ha en betydande inverkan till exempel på livsmiljö, arbete eller övriga förhållanden. Information om att ärendet är anhängigt och att möjlighet till inflytande erbjuds ska ges på ett sätt som är lämpligt med hänsyn till ärendets betydelse och omfattning. Information behöver inte ges, om utlåtanden och anmärkningar är uppenbart onödiga på grund av de utlåtanden som redan lämnats av kommunen eller polisen, eller på grund av andra, tidigare mottagna utlåtanden eller anmärkningar, verksamhetsställets verksamhetsidé eller någon annan motsvarande orsak. Med andra ord ska även ägare och innehavare i närliggande fastigheter ges möjlighet att uttala sig, om det är fråga om servering utomhus eller om det

på serveringsstället tidigare har förekommit ordningsproblem eller problem med oljud, såvida detta inte anses vara uppenbart onödigt.

Särskilt polisen och Skatteförvaltningen deltar aktivt även i myndigheternas gemensamma inspektionsbesök. Gemensamt genomförda riksomfattande restauranginspektioner har tillsammans med polisen genomförts regelbundet två gånger per år.

Samarbete med näringen

Inom tillsynen utvecklas växelverkan så att kunder och samarbetspartners tas med i att utveckla och producera tjänsterna. I fråga om ansökningar och anmälningar anlitas metoder som erbjuds av tjänstedesign. Som Case-exempel på nyttan av tjänstedesign används utvecklandet av inspektionsverksamheten år 2019 i syfte att stödja egenkontrollen inom detaljförsäljningen.

Regionförvaltningsverket svarar för administrationen av tillstånds- och anmälningssblanketter för servering och detaljhandel. Blanketter och anvisningar finns på regionförvaltningsverkets webbplats. En del anmälningar och ansökningar ska enligt alkohollagen lämnas på blanketter som godkänts av Valvira. Valvira arbetar tillsammans med regionförvaltningsverken med att uppdatera tillstånds- och anmälningssblanketterna. Blanketter omarbetas efter behov. När blanketterna utvecklas beaktas den respons och de förbättringsförslag som mottagits av alkoholnäringsn.

Skyldigheten att utarbeta en plan för egenkontroll enligt 56 § i alkohollagen har en väsentlig roll när fokuseringen av tillsynen inom alkoholförvaltningen flyttas från myndighetstillsyn i riktning mot näringens egenkontroll. Valvira informerar och styr aktivt näringen i att fullgöra skyldigheten till egenkontroll tillsammans med regionförvaltningsverken. Närmare information om planen för egenkontroll ges i avsnitt 3.2.1.

Valvira utarbetar täckande anvisningar om iakttagande av alkohollagen till stöd för tillsynen. Alkoholnäringsnens åsikter beaktas i anvisningarna. Målet är att åstadkomma så tydliga anvisningar som möjligt som på bästa möjliga sätt betjänar näringen och regionförvaltningsverken.

Förhandlingsgruppen för servering och detaljhandel (AVÄNE), som sammanträtt på Valvira sedan år 2012, fortsätter med sina sammanträden regelbundet och med tätare intervaller än hittills. I fortsättningen avses AVÄNE-gruppen sammanträda två gånger per år. Dessutom ordnas ett gemensamt sammanträde för förhandlingsgruppen för produkttillsyn av alkoholdrycker (ATE) och AVÄNE 1–2 gånger årligen. Syftet med sammanträdena är att få uppdaterad information om branschen och väcka diskussion med låg tröskel mellan aktörer inom servering och detaljhandel och alkoholmyndigheterna samt att i samråd söka lösningar på aktuella problem. Näringsrepresentanter i AVÄNE-gruppen är Alko Ab, Servicefacket PAM, Turism- och restaurangförbundet MaRa rf och Finlands Dagligvaruhandel rf. Myndighetsrepresentanter är Valvira, regionförvaltningsverken och Polisstyrelsen.

Regelbundna möten i samsarbetsgrupper ordnas även med Turism- och restaurangförbundet MaRa rf och Finlands Dagligvaruhandel.

3.2 Utveckling av styrnings- och tillsynsverksamheten

Styrningen och tillsynen enligt alkohollagen utvecklas med fokusering på kvalitet, enhetlig verksamhet och fortsatt utveckling av riskbedömningen. Alkoholförvaltningen är ett enhetligt fungerande sakkunnignätverk som är oberoende av ämbetsverk och som utbildar sig både på ämbetsverksnivå och på riksnivå. Vid utvecklingen av tillsyns- och styrningsverksamheten är det enligt målsättningen väsentligt att alkoholförvaltningen fungerar på ett enhetligt sätt i hela landet och att verksamhetsidkarna får ett jämlikt bemötande. För tillsynens del upprätthålls god kvalitets- och kravnivå, särskilt i tillsynen över servering. För detaljhandeln försöker man hitta nya tillsynsmetoder för att olägenheter ska kunna förebyggas på ett effektivt sätt.

Inom tillståndsförvaltningen framhålls betydelsen av näringsidkarens egenkontroll genom att tillståndsförvaltningen som primär form av förhandstillsyn stöder den övriga tillsynen och styrningen. Utvecklingen av verksamhetsidkarnas egenkontroll och främjandet av den samt egenkontrollens prioriterade betydelse minskar också behovet av efterhandstillsyn.

Till följd av en ändring i alkohollagen finns det ett ökat behov av kundhandledning på basnivå. På grund av ändringen har man inlett Chatbot-försöket Aldo i kundhandledningen inom alkoholförvaltningen. Även Valviras blogg och regionförvaltningsverkens gemensamma AVISTAblogg samt regionförvaltningsverkens utbildningsvideor på YouTube har en betydande roll i att beskriva alkoholförvaltningens verksamhet och styra näringen.

3.2.1 Insatsområden för tillsynen under den nya alkohollagen

Tillståndsförvaltning

Regionförvaltningsverkens tillsynsarbete kan indelas i förhandstillsyn (proaktiv), förhandssyn och efterhandstillsyn (reaktiv). En förhandssyn kan för rättas när en aktör ansöker om tillstånd och i samband med förhandstillsyn, medan efterhandstillsyn inriktas på tillståndshavare som redan är verksam i branschen. Inom tillståndsförvaltningen utreds de allmänna förutsättningarna för idkande av näring, som enligt 13 § i alkohollagen krävs av sökanden. Utifrån bland annat de uppgifter som tillståndssökanden själv lämnat in, utredningar av bakgrunden på basis av ALLU-registret samt myndighetsutlåtanden gör man en helhetsbedömning i fråga om ekonomiska förutsättningar, tillförlitlighet och lämplighet för sökanden att fungera som en ansvarsfull näringsidkare. I vissa fall förutsätter helhetsbedömningen att även den närmaste omgivningen och bostadsområdet bereds möjlighet att bli hörda för att utreda eventuella betydande olägenheter.



Inom tillståndsförvaltningen kan man begära utlåtanden i syfte att utreda betydande olägenheter av den kommun där stället är beläget och av polisen, om ansökan gäller ett nytt serveringsställe, en ny förlängning av serveringstiden eller ett nytt serveringsområde utomhus, eller en förlängning av serveringstiden eller utökning av kundplatserna utomhus. Inom tillståndsförvaltningen ska man också beakta möjligheterna till inflytande för andra än parter, om avgörandet av ett förvaltningsärende kan ha en betydande inverkan till exempel på livsmiljö, arbete eller övriga förhållanden. Inom tillståndsförvaltningen kan man också ställa villkor och begränsningar eller låta bli att bevilja tillstånd, om de förutsättningar enligt alkohollagen som gäller verksamhetsidkandet eller sökanden inte uppfylls. De första åtgärderna av tillståndsförvaltningen har en omedelbar effekt som myndighetsåtgärder och de stöder tillståndshavarens egenkontroll.

Tillsyn på fältet

Alkohollagens syfte är att allt mer överföra tillsynsansvaret för iakttagandet av alkohollagen på aktörerna i branschen inom ramen för planmässig egenkontroll. Egenkontrollens framträdande roll eliminerar dock inte behovet av tillsyn som bedrivs av tillsynsmyndigheterna. Den viktigaste principen för myndighetstillsyn är att tillståndshavarnas verksamhet styrs i riktning mot bättre egenkontroll och mer effektiv praxis för att förhindra förseelser mot bestämmelserna i alkohollagen.

Myndighetstillsyn enligt alkohollagen bedrivs både enligt överenskommelse på förhand och som oväntade inspektioner som inriktas på tillståndshavarens verksamhetsställen.

Inspektioner som överenskommits på förhand fokuserar på en bedömning och utveckling av tillståndshavarens praxis och egenkontroll. I en inspektion som stöder egenkontrollen går man tillsammans med tillståndshavaren och personalen igenom de krav som alkohollagen ställer för verksamheten samt innehållet i tillståndshavarens plan för egenkontroll och dess lämplighet för de praktiska utmaningar som verksamheten ställer.

På förhand överenskomna inspektionsbesök görs i mån av möjlighet särskilt när det finns skäl att förmoda, att den planmässiga egenkontrollen är bristfällig eller otillräcklig. Antydning om att brister kan förekomma fås exempelvis av anmälningar från allmänheten, när en bristfällig plan för egenkontroll lämnats in i samband med tillståndsansökan eller på basis av tidigare tillsynsobservationer.

Syftet med en överenskommen inspektion är att genom styrning och rådgivning under diskussion förbättra och utveckla tillståndshavarens egenkontroll och plan för egenkontroll. Samtidigt kontrolleras verksamhetens tillgängliga dokument och deras kvalitet.

Oväntade inspektioner fokuserar på en granskning och övervakning av tillståndshavarens verksamhet med tanke på vilka metoder som utifrån praktiska observationer kan tillgripas för att rätta till eller förbättra verksamheten.

Utgångspunkten är styrning och rådgivning, men om tydliga förseelser upptäcks ingriper man i verksamheten med sanktioner enligt alkohollagen. Även upprepade brister och förseelser ger anledning till en anmärkning eller påföljdsavgifter. I extrema fall kan tillståndet återkallas för viss tid. Om tillståndshavaren trots uppmaningar inte genom egenkontroll lyckas få verksamheten att motsvara bestämmelserna i alkohollagen kan tillståndet förenas med bestämmelser eller begränsningar.

Regionförvaltningsverken inriktar oväntade inspektioner särskilt till de ställen som har mest svårigheter med att få sin verksamhet att stämma överens med alkohollagen med de medel som god egenkontroll erbjuder. Nya aktörer och verksamhetsställen samt ställen som i tillsynsverksamheten framträtt som riskobjekt prioriteras i valet av tillsynsobjekt. En bristfälligt planerad egenkontroll och tidigare försummelser av egenkontrollplanen föranleder också en ökad tillsynsinsats.

Oväntad tillsynsverksamhet inriktas riskbaserat särskilt på de serveringsställen som har förlängd serveringstid och utövas kvälls- och nattetid så att även den förlängda serveringstidens eventuella effekter för dem som bor i närheten kan beaktas, liksom även övervakningen av ordningen.

I stället för antalet tillsynsinspektioner fokuserar man i fortsättningen på att förbättra kvaliteten och genomslagskraften av inspektionerna. Valvira och regionförvaltningsverken avtalar årligen om närmare prioriteringar i tillsynen, vilka införs i regionförvaltningsverkens tillsynsplaner.

Tillsyn över marknadsföringen

Det allmänna syftet med alkohollagen är att minska totalkonsumtionen av alkohol och förebygga alkoholens negativa effekter. Genom reklam för

alkoholdrycker strävar man efter att påverka medborgarnas attityder och köpvanor, och en begränsning av reklamen är därför motiverad också med tanke på de allmänna alkoholpolitiska målen. Ny kunskap har inhämtats om alkoholreklamens effekter efter det att reklam för svaga alkoholdrycker blev tillåten. Enligt forskningskunskapen bidrar alkoholreklam till att barn och unga dricker. Alkoholreklamen tidigarelägger alkoholdebuten hos barn och ökar alkoholbruket och berusningsdrickandet under ungdomstiden.

Alkoholindustrin har föreslagit självreglering av reklamen som ett alternativ till begränsande lagstiftning. På basis av internationella erfarenheter har man inte med hjälp av frivillig ansvarsfullhet och självreglering lyckats begränsa den allt mångformigare alkoholreklamen. Dessa system har varit ineffektiva till sin struktur, och när konkurrensläget har skärpts har man lätt låtit bli att följa de frivilliga begränsningarna. De självreglerande organ som granskar reklam har i många länder godkänt reklam som tydligt strider mot både lag och branschens egna anvisningar. I Finland är betydelsen av självreglering när det gäller alkoholreklam marginell, eftersom de frivilliga reglerna inte företräder sådan ansvarsfullhet som är oberoende av de föreskrivna begränsningarna, utan snarare stöder deras efterlevnad. I Finland finns det inget sådant system för egenkontroll när det gäller marknadsföring av alkohol som skulle uppmuntra till och främja eget ansvar hos alla aktörer inom branschen.

Enligt alkohollagen är reklam, indirekt reklam och annan säljfrämjande verksamhet för alkoholdrycker som innehåller mer än 22 volymprocent alkohol förbjuden. Reklam får förekomma endast i särskilt angivna undantagsfall, såsom på serverings- och detaljhandelsställen för starka alkoholdrycker samt i tryckta eller på datanätet utlagda prislistor.

Reklam och annan säljfrämjande verksamhet är i regel tillåten för svaga alkoholdrycker som innehåller högst 22 volymprocent alkohol, men alkohollagen ställer ett flertal begränsningar för olika former av marknadsföring. Reklam får till exempel inte äga rum på en allmän plats och den får inte rikta sig till minderåriga eller stå i strid med god sed.

Regionförvaltningsverken övervakar marknadsföringen av alkoholdrycker inom sitt verksamhetsområde. Valvira utövar tillsyn över reklam för alkohol i hela landet och drar vid behov riktlinjer i förhållande till nya former och metoder av marknadsföring. Valvira styr även regionförvaltningsverken och aktörerna inom alkoholbranschen.

Tillsynsärenden inleds på basis av frågor, förhandsförfrågningar eller anmälningar som mottas av myndigheten. Regionförvaltningsverkens inspektörer granskar i regel tillståndshavarnas webbsidor och eventuella konton i sociala medier innan en inspektion utförs.

I samband med totalreformen av alkohollagen gjordes inga större ändringar i bestämmelserna om reklam. Dagligvaruaffärer fick rätt att sälja starkare alkoholdrycker som innehåller högst 5,5 volymprocent etylalkohol och som inte längre behöver vara framställda genom jäsnings och kan även vara dryckesblandningar som innehåller starka alkoholdrycker. Om de ovan nämnda dryckesblandningarna innehåller produktnamnet för en stark alkoholdryck är reklam för sådana fortfarande förbjuden och de får endast hållas tillgängliga i butiken.

Lagreformen ledde till att även tillverkare och partiförsäljare av starka alkoholdrycker samt restauranger som serverar starka alkoholdrycker kan presentera sina produkter till exempel på prislistor som finns på nätet. Finlands lag tillämpas även på den marknadsföring som riktas till EES-länder och bedrivs av företag som placerat sig i Finland.

För serveringsställen återställdes rätten att utannonsera kortvariga priserbjudanden (s.k. happy hour-reklam) utanför serveringsstället. Enligt Valviras syn har det varit problematiskt för näringen att göra skillnad mellan presentation av uppgifter om starka alkoholdrycker i prislistor och å andra sidan marknadsföring av starka alkoholdrycker.

Dessutom tycks det fortfarande råda oklarhet om förbudet mot tävlingar och lotterier som anknyter till alkoholdrycker, trots att bestämmelsen varit i kraft redan i flera år. I en konkurrenssituation försöker näringsidkarna skilja sig från andra och väcka konsumenternas intresse genom att lova olika förmåner, och gränsdragningen har ibland inte varit tydlig mellan tävlingar/lotterier som anknyter till alkoholdrycker och tävlingar som ordnas av andra näringsidkare inom alkoholbranschen.

Förbudet mot reklam på allmänna platser tycks däremot för det mesta ha blivit etablerat och accepterat inom alkoholnäringen, med några få undantag. Förfrågningar om saken kommer numera oftast från företagare inom reklambranschen. I fråga om enskilda tillståndshavares verksamhet har tillåtelsen av happy hour-annonsering missförstått och tolkats att även tillåta reklam för starka drinkar.

Tillsynen över marknadsföringen utgör en del av den lagstadgade tillsynen. Den genomförs så att insatsområdena fokuserar på tillsynen över den nya regleringen. Syftet med tillsynen är att säkra en täckande tillsyn och lika konkurrensvillkor såväl på riksnivå som lokalt. Således kräver tillsynen över reklamen både Valviras och regionförvaltningsverkens insats. Valvira har därför hösten 2018 inlett ett tillsynsprojekt som gäller marknadsföring av alkoholdrycker, där även regionförvaltningsverken deltar. Syftet med projektet är att övervaka lagenligheten av webbplatser och sociala medier.

I den senaste ändringen av alkohollagen fick tillverkare av alkoholdrycker och partihandlare samt innehavare av serveringstillstånd i motsats till tidigare rätt att i sina produktkataloger och prislistor även presentera starka alkoholdrycker. En förutsättning är att samtliga alkoholdrycker presenteras på ett enhetligt sätt. Regeringens proposition anger på vilket sätt dryckerna kan beskrivas. När fokuseringen framför allt ligger på tillsynen över den nya regleringen fattades beslut om att i tillsynsprojektet inrikta tillsynen på den allmänna lagenligheten av webbsidor och sociala medier, men även särskilt på produktkataloger och prislistor samt, i fråga om svaga alkoholdrycker, den tillåtna s.k. happy hour-marknadsföringen.

För Valviras del inriktades tillsynen i projektets inledande fas på webbplatser och sociala medier för innehavare av tillverkningstillstånd. Antalet innehavare av tillverkningstillstånd är cirka 150. I takt med att projektet framskrider utvidgas tillsynen också till att gälla innehavare av partihandelstillstånd. Regionförvaltningsverken fokuserar särskilt på marknadsföring av starka alkoholdrycker på nätet som bedrivs av innehavare av serveringstillstånd.

Myndighetstillsynen inriktas särskilt på riskobjekt utgående från tillsynsbehov. Riskobjekt kartläggs på basis av regionförvaltningsverkens tidigare observationer samt utifrån anmälningar som kommit från konsumenter och konkurrenter. Vid ett riskbaserat val av tillsynsobjekt beaktas även serveringsställets läge och tidpunktens inverkan, till exempel nattklubbar som är populära bland studerande, servering på festivaler och under högtider.

Tillsyn kan bedrivas i samband med normala inspektionsbesök till exempel genom att man regelmässigt kontrollerar tillsynsobjektets reklam på nätet före inspektionen. Tillsynen kan också ske i form av kampanjer, exempelvis under tillståndsförvaltningens lågsånger. Varje regionförvaltningsverk genomför sin tillsyn på det sätt som är lämpligast för verket vid respektive tidpunkt.

Tillsyn över förutsättningarna för tillstånd i efterhand

En väsentlig del av tillsynen över en tillståndspliktig näring är att övervaka att förutsättningarna för tillståndet finns kvar. Förutsättningarna för tillståndet bör bedömas enligt de verkliga förhållandena, bland annat i fråga om den tillförlitlighet och lämplighet som krävs av verksamhetsidkaren samt de ekonomiska förutsättningarna. I efterhandstillsynen ska huvudvikten ligga på åtgärder som stöder och preciserar tillståndshavarens egenkontroll och genomförandet av den samt på tillsynen över de allmänna förutsättningarna.

Efterhandstillsynen över detaljförsäljning och servering av alkoholdrycker ska genomföras i form av ett effektiverat samarbete mellan myndigheterna och med näringsidkaren och genom att stödja egenkontrollen inom näringen. I efterhandstillsynen är det ändamålsenligt att vara förutseende och ge styrning, om förutsättningarna för tillståndet är äventyrade. Vid prövningen av de allmänna förutsättningarna för näringsidkande och eventuella påföljder kan alkohollagen, beroende på tyngdpunkten för efterhandstillsynen, även förutsätta myndighetssamarbete i vissa fall.

Efterhandstillsynen ska vara övergripande och på ett förnuftigt och arbets säkert sätt beakta objektvalet och den arbetstid som behövs. Tillsynen ska genomföras på ett sätt som tar hänsyn till arbetsbelastning och kvalitet. Tillsynstider ska väljas så att de anställdas säkerhet och välbefinnande i arbetet beaktas (särskilt ork) samt arbetsgivarens ansvar för det arbete som utförs.

Verkställigheten av alkohollagen och särskilt påföljdsprocesserna samt ibruktagandet av det elektroniska inspektionsprotokollet Wirta ställer krav på kompetensutveckling inom hela alkoholförvaltningen. Man bör försöka bilda en realistisk uppfattning av nivån på kunskaper och eventuella behov av stöd på regionförvaltningsverken för att Valvira ska kunna erbjuda stöd enligt de verkliga behoven. Även aktörerna för myndighetssamarbete tillhandahåller hjälp i tolkningen av tjänsterna.

Lokalt inflytande

Syftet med alkohollagen är att utöka medborgarnas möjligheter att påverka sin närmiljö. En förplägnadsrörelses verksamhet inverkar inte nödvändigtvis alls på närmiljön, men i synnerhet de serveringsställen som satsar på

servering av alkoholdrycker och inte så mycket på mat kan medföra betydande störningar i närmiljön.

Att alkoholdrycker serveras till sent på kvällen eller natten utomhus eller en pubrestaurang öppnas eller att sådan verksamhet fortsätter i ett bostadshus där det redan tidigare har förekommit olägenheter till följd av serveringen kräver däremot ett utlåtande av antingen kommunen eller polisen om förhållandena i fråga eller att närmiljön ges möjlighet till inflytande.

Förvaltningslagen innehåller en allmän bestämmelse om möjligheter till inflytande för andra än parter, om avgörandet av ett förvaltningsärende kan ha en betydande inverkan till exempel på andras än parternas livsmiljö, arbete eller övriga förhållanden.

Möjligheterna för dem som bor i närheten av ett serveringsställe att påverka sin närmiljö utökas i samband med totalreformen av alkoholnäringsregistret med en webbtjänst, där basuppgifterna om ansökningar om serveringstillstånd kommer att publiceras.

Serveringsställets namn, verksamhetsidé, avdelningar, kundplatser och tilltänkta serveringstider finns i ansökningsskedet tillgängliga i två veckors tid så att invånarna i den närmaste omgivningen har möjlighet att komma med anmärkningar med anledning av den föreslagna serveringsverksamheten och dess inverkan på närmiljön. På basis av de publicerade ansökningarna kan också exempelvis aktörer i kommunen (i synnerhet det förebyggande rusmedelsarbetet) samt boendeorganisationer, om de så önskar, lämna utlåtanden eller anmärkningar.

Inkomna utlåtanden och anmärkningar fungerar som den avgörande faktorn i övervägandet av huruvida ägare och innehavare av närliggande fastigheter dessutom ska beredas möjlighet att lämna ett utlåtande i saken eller om ett separat utlåtande om ansökningen ännu ska begäras av den kommun där stället är beläget.

Mottagna utlåtanden och anmärkningar sänds till tillståndssökanden att beaktas i planen för egenkontroll och i affärsverksamheten. Om tillståndssökanden i sina planer för ordnande av serveringsverksamheten inte reagerar på adekvat sätt kan tillståndsmyndigheten ställa villkor och begränsningar, om de är nödvändiga för säkerställande av övervakningen på serveringsstället och i närmiljön, för förebyggande av ordningsproblem och problem med oljud för dem som bor i närheten eller för garanterande av allmän ordning och säkerhet.

Basuppgifterna om serveringsstället kan i syfte att ge möjlighet till inflytande publiceras också om serveringsstället medför negativa konsekvenser för livsmiljön. Man försöker då utreda ett eventuellt behov av att begränsa tillståndet. Även lokala insatser för förebyggande av rusmedelsskador, koordinerade av THL, såsom Pakka-verksamhetsmodellen har en viktig roll i att kartlägga negativa effekter för livsmiljön.



3.3 Digitalisering

Alkoholförvaltningen har som mål att

- Digitalisera tillstånds-, styrnings- och tillsynsprocesserna.
- Möjliggöra användarvänlig elektronisk ärendehantering i samtliga anmälnings-, tillstånds- och rapporteringsärenden.
- Möjliggöra tillräcklig datainsamling till stöd för effektiv verksamhet. Externa och interna kunskapskällor utnyttjas för att tillsynen ännu bättre ska basera sig på kunskap, och den kunskap som samlas in vid tillsynen analyseras och förmedlas till nytta för intressentgrupper.

Digitaliseringsmålen uppnås i huvudsak när totalreformen av alkoholnäringsregistret Allu har genomförts. Konkurrensutsättningen har startat år 2018. Projektet för en reformering av registret har som viktigaste mål att bygga ut alkoholförvaltningens e-tjänster, underlätta ärendehantering med myndigheten, effektivisera alkoholförvaltningens arbete och förbättra kunskapskvaliteten. Kunskap kan också i allt större utsträckning tillhandahållas som öppna data.

Även Aldo-chatbot erbjuder effektiv kundtjänst dygnet runt genom en automatisering av vanliga frågor och svar. Samtidigt frigörs resurser för mer komplicerade tjänster. Aldo kommer från orden 'alkoholilupien digitaalinen ohjaus' (digital styrning av alkoholtillstånd). Till Aldos arbetsuppgifter hör att hänvisa kunden direkt till de blanketter eller den kunskapskälla som behövs och berätta vart de ifyllda blanketterna med bilagor ska skickas.

Elektroniskt inspektionsprotokoll

Man har inlett digitaliseringen av tillsynsprocessen inom alkoholförvaltningen genom att ta fram ett elektroniskt program för inspektionsprotokoll, Wirta, som stöder tillsynen över serveringsställen och detaljhandelsställen för alkoholdrycker. Det elektroniska inspektionsprotokollet gör det möjligt att utföra en inspektion helt elektroniskt från objektsökning till registrering av observationer. Programmet sänder ett utskrivbart inspektionsprotokoll i pdf-format till den e-postadress som kunden har meddelat. Wirta förenklar också inspektionsprocessen, eftersom efterarbetet av en genomförd inspektion i väsentlig grad minskar. Uppgifterna överförs automatiskt mellan programmet och alkoholnäringsregistret Allu. Programmet för inspektionsprotokollet Wirta möjliggör också en adekvat och omfattande insamling av data om tillsynsobjekten till stöd för verksamheten. För kunden ger resultatet av inspektionsarbetet en större effekt än tidigare, eftersom man i inspektionsprotokollet automatiskt kan skriva ut de styrnings- och lagtexter som behövs. Programmet möjliggör också ett mer styrande grepp i inspektionsverksamheten enligt den nya alkohollagens anda. I fortsättningen utvecklas Wirta-programmet vidare till att stödja externa och interna kunskapskällor som ännu bättre betjänar den riskbaserade tillsynen.

3.4 Kommunikation och kundorientering

Extern kommunikation

Måluppfyllelsen säkerställs genom rättidig kommunikation via flera kanaler. Det genomgående temat i målsättningen för en systematisk kommunikation är att den stora allmänheten och intressentgrupperna får rättidig och inriktad kunskap och att de i god tid har möjlighet att påverka ärenden som är under beredning. Enligt riktlinjerna för kommunikation inom SHM-koncernen är kommunikationen tillförlitlig, öppen, begriplig och modig.

De viktigaste medierna för extern kommunikation är Valvira och regionförvaltningsverkens webbplatser. På nätet publiceras alla centrala anvisningar som gäller tillstånds- och anmälningspraxis enligt alkohollagen samt myndighetstillsyn och egenkontroll. Innehållet i de texter som gäller alkoholärenden hålls uppdaterad och koordineras mellan Valvira och regionförvaltningsverken så att anvisningarna har samma innehåll och överlappande arbete undviks.

På webbplatsen publicerar och uppdaterar Valvira även övergripande allmänna anvisningar som hänför sig till servering, detaljhandel och marknadsföring. I synnerhet anvisningen Servering av alkoholdrycker, som används som läromaterial, utvecklas i en lättfattligare riktning. Målet är att i samarbete mellan Valvira och regionförvaltningsverken göra anvisningen mer lättillgänglig i form av videor.

Vid behov publiceras webbnyheter om aktuella alkoholärenden, och en gång per år publiceras en allmän översikt över tillstånds- och tillsynsverksamheten. Kontakter och frågor från medier besvaras i mån av möjlighet omedelbart.

På Suomi.fi-tjänsten publiceras ansöknings- och anmälningsblanketter som gäller servering och detaljhandel samt anvisningar som hänför sig till dem.

På tjänsten Avoindata.fi publiceras uppgifter om tillstånd till servering och detaljförsäljning av alkoholdrycker. Datamaterial som publicerats i tjänsten kan sökas via gränssnitten att publiceras till exempel i digitala tjänster, såsom webbplatser och tillämpningar. Avsikten är att informationen i tjänsten utvecklas så att den betjänar så många som möjligt.

Både Valvira och regionförvaltningsverken framträder även i sociala medier. Särskilt Valviras twitterkonto Alkoholi vill föra fram aktuella alkoholärenden och svara på eventuella frågor om alkohollagstiftningen och tillämpningen av den.

Valvira och regionförvaltningsverken ordnar utbildningsmöten för aktörer inom alkoholbranschen efter behov. Särskilt i situationer där förändringar har skett har utbildningarna upplevts vara ett bra sätt att öka medvetenheten om hur alkohollagstiftningen påverkar det praktiska arbetet.

Valvira och regionförvaltningsverken försöker i mån av möjlighet även kommunicera specifikt till tillståndshavare och andra intressentgrupper till exempel genom elektroniska nyhetsbrev.

Intern kommunikation

Samarbetet mellan Valvira och regionförvaltningsverken i tillsynen över servering, detaljförsäljning och marknadsföring av alkoholdrycker förutsätter frekvent kommunikation för att enhetlig praxis ska åstadkommas och bevaras.

För samarbetet mellan Valviras och regionförvaltningsverkens ledning finns det en koordineringsgrupp, som sammanträder fyra gånger årligen. Koordineringsgruppen fastställer på högsta nivå innehållet i det samarbete och den kommunikation som verken bedriver med varandra.

I alkoholärenden har substansledningen på Valvira respektive regionförvaltningsverken en samarbetsgrupp som arbetar för att utveckla och samordna regionförvaltningsverkens praxis i verkställigheten av alkohollagen. Samarbetsgruppen bereder det riksomfattande tillsynsprogrammet för alkoholförvaltningen och de riksomfattande riktlinjer som har betydelse för alkoholförvaltningen.

Valvira har ett extranät, Alpo, som används för att samla in kunskap av väsentlig betydelse för alkoholförvaltningen och för att sammanställa den till en effektiv och enhetlig helhet som betjänar verkställigheten av alkohollagen. En viktig del av Alpo är den elektroniska Tillstånds- och tillsynshandboken som innehåller bakgrundsmaterial, riktlinjer, domstolsavgöranden, processer och handlingsmodeller som gäller informationssystemen till stöd för tolkningen av alkohollagen och förordningarna som utfärdats med stöd av den samt för det praktiska arbetet inom alkoholförvaltningen. Innehållet i handboken uppdateras kontinuerligt efter behov.

Man försöker se till att samarbetet och växelverkan mellan Valviras och regionförvaltningsverkens tjänstemän är så enkelt och ledigt som möjligt. Ett av medlen är arbetsmöten som ordnas för hela alkoholförvaltningen

minst en gång årligen. När man möter varandra personligen minst en gång om året är tröskeln lägre för praktiskt samarbete i enskilda ärenden.

Valvira alkoholförvaltning försöker alltid prioritera de förfrågningar och begäranden om samarbete som framförs av regionförvaltningsverken och som gäller alkoholärenden. Genom snabba svar och vid behov avgörande av riktlinjer i samarbetsgruppen kan man även främja regionförvaltningsverkens möjlighet att hålla fast vid de maximala behandlingstiderna för tillstånds- och tillsynsärenden. Vid behov ordnas möten via fjärrkontakt på kort varsel för utredning av olika frågor.

Valvira ordnar utbildningar via fjärrkontakt särskilt om ändringar i informationssystemen. Även videor utnyttjas, om det tekniskt är möjligt.

Kundorientering

Alkoholförvaltningens verksamhet är kundorienterad. Som genomgående grundprincip innebär målet att man främjar tillståndssökandenas och -innehavarnas rättsskydd och bemötandet av dem på lika villkor genom

- en kundorienterad ledning av processerna; propositionen utgår från kundorientering (man begär inte handlingar/uppgifter på nytt osv.)
- tydlig kommunikation gentemot kunden
- e-tjänster som är tillförlitliga, säkra och lätta att använda
- tillståndshavarna ges tydliga anvisningar och råd på webbplatser och i den elektroniska ärendehantering och även muntligen

För att utveckla det kundorienterade arbetssättet har Valvira hösten 2017 gett ett servicelöfte som alkoholförvaltningen för sin del har förbundit sig till. Som en del av servicelöftet utvidgas e-tjänsterna, och kontakterna med alkoholförvaltningen underlättas bland annat genom tjänstedesign. Därtill utvecklas verksamheten med kunden i fokus.

4 Utvärdering och uppföljning av tillsynsprogrammet

Syftet med tillsynsprogrammet enligt den nya alkohollagen är att styra alkoholförvaltningen i riktning mot en enhetlig beslutspraxis och en effektiv verkställighet av alkohollagen. I programmet anges de strategiska insatsområdena i verksamheten.

I tillsynsprogrammet anges även de ändamålsenliga åtgärder som krävs för att nå de mål som ställts upp för alkoholförvaltningen samt de förfaringssätt genom vilka myndighetstillsyn utifrån övervakningsbehovet inriktas på riskobjekt.

Tillsynsprogrammets måluppfyllelse och utfallet av satsningarna på insatsområden utvärderas årligen separat för varje regionförvaltningsverk på basis av hur målsättningarna i resultatavtalet har uppnåtts.

Från registret samlas tillstånds- och prestationsstatistik om alkoholförvaltningens verksamhet och uppföljs huruvida tillsynsplanerna har varit lyckade och beaktat resultatavtalen och huruvida de verkställts på ett täckande sätt. Dessutom utvärderas utvecklingen av informationssystemen samt hur e-tjänsterna och den elektroniska ärendehantering har lyckats. Därtill skickas enkäter till kunder och intressentgrupper.

Valvira gör årligen utvärderings- och styrningsbesök till regionförvaltningsverken för att bedöma deras tidigare verksamhet och vägleda den framtida verksamheten inom de överenskomna insatsområdena. Utifrån dokumenteringen av utvärderings- och styrningsbesöken kan man granska den styrande effekten av det riksomfattande tillsynsprogrammet för alkohollagen och bedöma hur de mål som ställts har uppfyllts. Det är också viktigt att följa upp hur insatsområdena har beaktats i tillsynen.

När tillsynsprogrammet utvärderas är det också av väsentlig betydelse att utreda varför målen inte har uppnåtts eller vilka faktorer som speciellt har främjat måluppfyllelsen. På basis av utvärderingen kan man klargöra på vilket sätt måluppfyllelsen och tillsynseffekten kan förbättras under följande tillsynsprogramperiod.



Valvira

Tillstånds- och tillsynsverket
för social- och hälsovården

PB 210
00281 Helsingfors
Mannerheimvägen 103b, 00280 Helsingfors
Koskenranta 3, 96100 Rovaniemi
Telefon 0295 209 111
Fax 0295 209 700
E-post: kirjaamo(at)valvira.fi

www.valvira.fi