

# Uppdrag att följa upp mål för förenklingsarbetet på centrala myndigheter

---

Slutrapport 2021

2021-04-19

Dnr N2014/5377/ENT



**Uppdrag att följa upp mål för förenklingsarbetet på centrala myndigheter,  
dnr N2014/5377/ENT**

Beslutet att godkänna denna slutrapport har fattats av generaldirektör Gunilla Nordlöf.

Handläggningen har gjorts av avdelningschef Anna Johansson, enhetschef Åsa Talamo, Karin Holmqvist och Cecilia Holmgren. Den sistnämnda var föredragande för ärendet.

Stockholm, 2021-04-19

Gunilla Nordlöf

Cecilia Holmgren

## Sammanfattning

Det här är Tillväxtverkets slutrapport för uppdraget att följa upp förenklingsarbetet för företag på 19 centrala myndigheter, dnr N2014/5377/ENT. Enligt uppdraget ska myndigheterna följa upp och arbeta mot följande tre mål:

- År 2020 ska handläggningstiderna på myndigheter ha minskat jämfört med år 2014.
- År 2020 ska fler företagare vara nöjda med sina kontakter med myndigheter jämfört med år 2014.
- År 2020 ska myndigheter ha ett mer systematiskt samråd med företagare än år 2014.

Slutrapporten beskriver den utveckling som skett från år 2014 till år 2020. Den information som Tillväxtverket årligen får in av myndigheterna är inte tillräckligt detaljerad för att kunna ge en helt nyanserad bild av utvecklingen. Resultaten bör därför ses som indikativa.

Tillväxtverket gör ändå följande bedömning och slutsatser:

- Tillväxtverket ser en viss positiv utveckling mot kortare handläggningstider. Det finns exempel på handlägningsprocesser där handläggningstiderna både har försämrats och förbättrats under uppföljningsperioden. Handläggningstiderna har minskat för cirka 41 procent av de uppföljda handlägningsprocesserna, samtidigt som en ökning skett för cirka 32 procent av handlägningsprocesserna. Det finns därmed en marginell övervikt mot kortare handläggningstider. Handlägningsprocessernas storlek varierar kraftigt, från runt 500 000 ärenden per år till runt 20 ärenden per år. Bland de handlägningsprocesser med störst ärendevolymer finns det en tydligare övervikt mot kortare handläggningstider vilket Tillväxtverket tolkar som ett positivt resultat.
- Tillväxtverket kan inte utläsa någon positiv utveckling kopplat till målet om att företagen ska vara mer nöjda med sina kontakter med myndigheter. Endast 11 av 19 myndigheter har redovisat kundnöjdhetsmätningar som möjliggör jämförelser över tid. De redovisade underlagen ger en tvetydig bild, där vissa tyder på en förbättring och andra på en försämring.
- Dialogen med företagen har förbättrats. 15 av 19 myndigheter uppger att den ökat. Många av myndigheterna med stora handlägningsprocesser är de myndigheter som också uppger att deras dialog ökat.

Tillväxtverket ger i denna slutrapport ett antal rekommendationer, dels till regeringen, dels till myndigheterna.

### **Rekommendationer till regeringen:**

- Tillväxtverket föreslår att regeringen fortsätter att följa upp handläggningstider och uppgiftslämnande som en del i sitt arbete med att följa upp förenklingsarbetet. För att åstadkomma bättre resultat bör uppföljningen fokuseras på de branscher och handlägningsprocesser där behoven är som störst.
- Stärk Tillväxtverkets resurser för att stödja myndigheterna i arbetet med att förstå företagens behov och involvera företagen i att ta fram förslag på lösningar som bidrar till att stärka konkurrenskraften.
- Reglernas utformning har stor påverkan på möjligheterna att effektivisera handlägningsprocesser genom digitala lösningar. Insatser bör genomföras för att säkerställa att nya regler utformas och att befintliga regler anpassas för att möjliggöra detta. Det kan exempelvis göras genom genomlysning av var det finns behov av förändringar i regelverk.

### **Rekommendationer till myndigheterna:**

- Insatser bör i högre grad baseras på kunskap om företagens behov och syfta till att skapa enklare myndighetskontakter för företagen. Detta gäller oavsett typ av insats. Företagen bör involveras i ett tidigt skede.
- Flera myndigheter bör se över vad som kommuniceras gällande handläggningstider och processer på deras webbplatser. Det skulle med enkla medel gå att förtydliga informationen och på så vis underlätta för företagen.
- De myndigheter som inte redan genomför kontinuerliga kundnöjdhetsmätningar bör införa sådana för att öka sin kunskap om företagens upplevelser av kontakterna med myndigheten. Utfallet från dessa kan sedan användas i myndigheternas systematiska kvalitetsarbete.
- Fortsätt att kompetensutveckla personal för att bättre kunna möta företagens behov. Exempel som nämns i denna slutrapport är kompetensinsatser inom bemötande och dialog, skrivutbildningar och tjänstedesign.



## Innehåll

1	Uppdraget.....	9
1.2	Bakgrund.....	9
1.2.1	Myndigheter som omfattas .....	9
1.3	Mål .....	9
1.4	Metod.....	10
1.4.1	Ändrad metod för ökad tillförlitlighet och transparens .....	10
1.4.2	Stärkt kommunikation i samband med slutredovisning .....	11
1.5	Beröringspunkter med andra uppdrag .....	11
2	Slutsatser och rekommendationer.....	13
2.1	Viss positiv utveckling mot kortare handläggningstider .....	13
2.2	Ingen positiv förändring av kundnöjdhet .....	15
2.3	Mer systematisk och digitaliserad dialog.....	16
2.4	Reflektioner och förslag för effektivare uppföljning av mål på förenklingsområdet.....	17
2.5	Rekommendationer.....	19
3	Myndigheternas arbete 2014 - 2020.....	20
3.1	Utveckling mot kortare handläggningstider från år 2014 till 2020 .....	20
3.1.1	Viss positiv utveckling gällande kortare handläggningstider .....	21
3.1.2	Mål för hur långa handläggningstiderna får vara.....	26
3.1.3	Bristfällig kommunikation av handläggningstider på myndigheternas webbplatser.....	26
3.2	Oförändrad kundnöjdhet från år 2014 till 2020 .....	27
3.2.2	Viktigt mäta och följa kundnöjdhet.....	29
3.3	Utveckling mot systematisk dialog från år 2014 till 2020 .....	30
3.3.1	Myndigheternas dialog med företagen ökar.....	30
3.3.2	Formerna för dialog har blivit mer regelbundna och digitala.....	31
3.3.3	Myndigheterna har blivit bättre på att ta hand om synpunkter och ge återkoppling.....	31
3.3.4	Arbetet gentemot de små och medelstora företagen kan förbättras.....	32
	Bilaga 1: Utveckling av handläggningstider 2014 - 2020.....	33





# 1 Uppdraget

## 1.2 Bakgrund

Det här är Tillväxtverkets slutrapport för uppdraget att följa upp mål för förenklingsarbetet på 19 centrala myndigheter. Enligt uppdraget ska myndigheterna, i de delar där de berörs, genom angivna återrapporteringskrav och i enlighet med instruktion från Tillväxtverket följa upp och arbeta mot följande tre mål:

- År 2020 ska handläggningstiderna på myndigheter ha minskat jämfört med år 2014.
- År 2020 ska fler företagare vara nöjda med sina kontakter med myndigheter jämfört med år 2014.
- År 2020 ska myndigheter ha ett mer systematiskt samråd med företagare än år 2014.

Syftet är bland annat att säkerställa en positiv utveckling över tid. Tillväxtverket har haft dubbla roller i uppdraget. Tillväxtverket har dels redovisat sin egen måluppfyllelse, dels analyserat resultatet av samtliga myndigheters arbete och sammanställt det i årliga delrapporter samt i denna slutrapport.

### 1.2.1 Myndigheter som omfattas

Följande myndigheter omfattas av uppdraget: Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Boverket, Elsäkerhetsverket, Energimarknadsinspektionen, Inspektionen för vård och omsorg, Kemikalieinspektionen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Naturvårdsverket, Post- och telestyrelsen, Skogsstyrelsen, Statens energimyndighet, Statens jordbruksverk, Statistiska centralbyrån, Strålsäkerhetsmyndigheten, Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll, Tillväxtverket, Trafikverket och Transportstyrelsen.

## 1.3 Mål

Målet med uppdraget är att skapa förutsättningar för en systematisk uppföljning av förenklingsarbetet på centrala myndigheter som bidrar till att driva på förenklingsarbetet samt ge en samlad bild av resultatet kopplat till de tre målen i uppdraget.

För att ge regeringen så goda möjligheter som möjligt i sin målsättning med uppdraget har Tillväxtverket strävat efter att ge en tillförlitlig, samlad bild av resultatet kopplat till de tre målen. Det har av olika skäl varit en utmaning, vilket beskrivits i tidigare delrapporter. Icke desto mindre har Tillväxtverket under åren utvecklat uppföljningen, speciellt inför slutrapporteringen av uppdraget, och därmed ökat tillförlitligheten och transparensen (se avsnitt 1.4 Metod).

Tillväxtverket lämnar även i slutrapporten rekommendationer för hur regeringen kan följa upp handläggningstider och uppgiftslämnande på ett mer relevant och resurseffektivt sätt framöver (se kapitel 2). Rekommendationerna syftar till att förbättra Tillväxtverkets och berörda myndigheters förutsättningar att åstadkomma resultat som gör stor skillnad för företagen.

## **1.4 Metod**

Myndigheternas årliga rapportering till Tillväxtverket har skett genom en enkät. I enlighet med uppdraget har Tillväxtverket följt upp den årliga förändring som skett kopplat till varje åiterrapporteringskrav (se Delrapport 2021 samt tidigare delrapporter för mer information). Uppföljningen inför slutredovisningen har kompletterats med frågor med ett längre tidsperspektiv, där myndigheterna uppmanats att göra jämförelser mellan åren 2014 – 2020. Det är dessa frågor som ligger till grund för den här slutrapporten. Det har av flera anledningar varit en utmaning för Tillväxtverket att följa upp och bedöma myndigheternas resultat kopplat till de tre målen. Det beror bland annat på att myndigheterna som omfattas av uppdraget har så pass olika verksamheter och förutsättningar. Andra försvårande omständigheter har varit att det saknas gemensamma definitioner och mätmetoder och att myndigheterna ofta saknar relevanta underlag för att besvara frågorna. Uppföljningen av målet om ett systematiskt samråd med företagen bygger helt på myndigheternas egna bedömningar. Inför slutredovisningen har Tillväxtverket gjort en hel del förändringar av metoden vilket har lett till att tillförlitligheten ökat (se avsnitt 1.4.1). Trots det kvarstår en del osäkerhet och resultaten som presenteras i rapporten bör tolkas med viss försiktighet.

Tillväxtverket har inför slutredovisningen haft externt stöd i form av ett konsultföretag som hjälpt till med bearbetning av myndigheternas svar och analys.

### **1.4.1 Ändrad metod för ökad tillförlitlighet och transparens**

Flera av myndigheterna som omfattas av uppdraget har många olika handläggningsprocesser. Ofta har handläggningstiderna utvecklats olika för de olika processerna, till exempel att vissa blivit längre och andra kortare. Det är också så att betydelsen av korta handläggningstider ser olika ut för olika processer. Tidigare har myndigheterna fått göra en sammanvägd bedömning av samtliga processer då det gäller utveckling av handläggningstider, mål för hur lång handläggningstiden får vara samt kommunikation av förväntad handläggningstid till företag. De har också själva fått bedöma i vilken grad handläggningstiderna ökat eller minskat. I ett försök att öka tillförlitligheten och transparensen har Tillväxtverket inför slutredovisningen i stället bett myndigheterna att redovisa handläggningstider och andra uppgifter om varje

handläggningsprocess för sig. De myndigheter som hanterar många handläggningsprocesser uppmanades att välja ut de tre handläggningsprocesser som har störst betydelse för företagen. Genom att presentera den statistik vi fått in för samtliga handläggningsprocesser i bilaga 1 ökar transparensen för vilka bedömningar som gjorts. Dessutom kan eventuella intressenter, exempelvis branschorganisationer, få information om specifika processer som är av särskilt intresse för just deras medlemmar. Myndigheterna som omfattas kan också, i den mån de finner det relevant, jämföra sig med andra myndigheter och processer.

Målet om att företagen ska vara mer nöjda med sina kontakter har varit svårare att följa upp eftersom det inte är ett krav att myndigheterna ska genomföra kundnöjdhetsmätningar. Inför varje delrapportering har Tillväxtverket bitt myndigheterna att själva skatta sin kundnöjdhet. Detta redovisas i delrapport 2021<sup>1</sup>. För att öka tillförlitligheten inför slutredovisningen har Tillväxtverket dessutom bitt myndigheterna att redovisa data från upp till tre olika kundnöjdhetsmätningar som kan användas för att göra jämförelser över tid. Tyvärr har långt ifrån alla myndigheter kunnat redovisa sådana underlag. Förutsättningarna att följa utvecklingen kring detta mål har ändå förbättrats i och med att vi fått in mer tillförlitliga data för elva av myndigheterna. Det har också blivit tydligare i vilken utsträckning myndigheterna har kundnöjdhetsmätningar.

#### **1.4.2 Stärkt kommunikation i samband med slutredovisning**

För att stärka upp arbetet med att sprida goda exempel har Tillväxtverket tagit fram tre korta filmer som visar insatser från tre olika myndigheter, Bolagsverket, Transportstyrelsen och Jordbruksverket. Tillväxtverket har framför allt valt exempel mot bakgrund av att insatsen uppskattats av företagen som omfattas. Tillväxtverket har också valt exempel som visar på olika metoder som myndigheter kan jobba med för att förenkla för företag. Genom att uppmärksamma exemplen på ett mer lättillgängligt sätt på vår webbplats hoppas vi kunna nå ut till fler intressenter utöver de som läser denna rapport.

#### **1.5 Beröringspunkter med andra uppdrag**

Det här uppdraget har beröringspunkter till tre andra regeringsuppdrag som Tillväxtverket slutredovisat under senare år:

---

<sup>1</sup> N2014/5377/ENT, Tillväxtverket Dnr Å 2015-000087:10

- Enklare handläggningsprocesser och kortare handläggningstider för företag (N2017/04845/FF)<sup>2</sup>
- Uppdrag 3.1 i Tillväxtverket regleringsbrev för 2019 – Förslag för att öka måluppfyllelsen för de mål som regeringen aviserat för förenklingsarbetet<sup>3</sup>
- Förslag för att öka måluppfyllelsen för de mål som regeringen har aviserat för förenklingsarbetet - Uppdrag 2.1 i Tillväxtverkets regleringsbrev för 2020 samt uppdrag 2.3 i Bilaga 3 i Tillväxtverkets regleringsbrev för 2021<sup>4</sup>

Hänvisningar görs också till Tillväxtverkets handledning för konsekvensutredning<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Tillväxtverket Dnr Ä 2017-1197. Slutredovisad 2018 ([länk](#))

<sup>3</sup> Tillväxtverket Dnr Ä2020-1865, slutredovisad 2020 ([länk](#))

<sup>4</sup> Tillväxtverket Dnr Ä 2020-386 ([länk](#))

<sup>5</sup> <https://tillvaxtverket.se/amnesomraden/forenkling/handledning-for-konsekvensutredning.html>

## 2 Slutsatser och rekommendationer

I det här kapitlet presenteras inledningsvis analys och slutsatser utifrån de tre övergripande målen för uppdraget:

- År 2020 ska handläggningstiderna på myndigheter ha minskat jämfört med år 2014.
- År 2020 ska fler företagare vara nöjda med sina kontakter med myndigheter jämfört med år 2014.
- År 2020 ska myndigheter ha ett mer systematiskt samråd med företagare än år 2014.

Därefter redovisas rekommendationer baserade på det arbete som myndigheterna genomfört mellan åren 2014 – 2020, enligt följande ordning:

- Rekommendationer till regeringen.
- Rekommendationer till myndigheterna.

Det sista året inom ramen för detta uppdrag var på många sätt ett mycket speciellt år med tanke på Corona-pandemin. Gällande handläggningstider, är det få myndigheter som redovisat att det blivit några direkta skillnader till följd av pandemin. Flera myndigheter redovisar att de infört lättnader kring betalningar och avgifter för att förenkla för företag under pandemin. Till exempel avbröt Transportstyrelsen en eventuell avgiftshöjning och Bolagsverket redovisar att de varit mer generösa gällande indrivandet av förseningsavgifter. Detta indikerar att ett flertal myndigheter aktivt arbetat utifrån en förståelse för företagens villkor, vilket är glädjande. Tillväxtverket fick ett mycket stort och viktigt uppdrag av regeringen – att hantera stödet för korttidsarbete (läs mer om detta i avsnitt 3.1.1). I Tillväxtverkets Delrapport 2021 för uppdraget att följa upp förenklingsarbetet på 19 myndigheter<sup>6</sup> kan man läsa mer om hur myndigheternas arbete och företagens behov påverkats i och med Corona-pandemin.

### 2.1 Viss positiv utveckling mot kortare handläggningstider

Av de myndigheter som omfattas av uppdraget är det 18 myndigheter som hanterar handläggningsprocesser som rör företag. Totalt har information om 44 handläggningsprocesser rapporterats in till Tillväxtverket inom ramen för detta uppdrag. Den totala ärendevolymen uppgår till cirka en miljon ärenden per år. Bolagsverkets handläggningsprocesser står för över hälften av dessa.

Återkommande konsekvenser för företagen, som myndigheterna beskriver vid utdragna handläggningsprocesser, är framför allt

---

<sup>6</sup> N2014/5377/ENT, Tillväxtverket Dnr Ä 2015-000087:10

finansiella effekter i form av ökade kostnader och uteblivna inkomster och svårigheter att planera för sin verksamhet. Andra konsekvenser som myndigheterna lyfter är ökade samhällsrisker vid uteblivna ersättningar eller åtgärder av till exempel föråldrad infrastruktur.

- Tillväxtverket ser en viss positiv utveckling mot kortare handläggningstider. Bland de inrapporterade processerna har handläggningstiderna minskat för 41 procent, samtidigt som en ökning skett för 32 procent. Det finns därmed en marginell övervikt mot kortare handläggningstider. Handläggningsprocessernas storlek varierar kraftigt, från runt 500 000 ärenden per år till runt 40 ärenden per år. Bland de handläggningsprocesserna med störst ärendevolymer finns det en tydligare övervikt mot minskade handläggningstider. Det saknas information om handläggningstider för runt en femtedel av handläggningsprocesserna. Några myndigheter har angett att andra aspekter än handläggningstidens längd är viktigast för företagen som har kontakt med deras myndighet. Det kan förklara varför inte alla myndigheter har följt upp handläggningstider för alla processer.
- Minskade handläggningstider uppges bero på digitalisering och effektivare arbetssätt på myndigheten. Ett bra exempel är Jordbruksverket som minskat sina handläggningstider genom digitalisering, bättre information till företagen, effektivare och ett mer användarcentrerat arbetssätt.
- En viktig förklaring till ökade handläggningstider uppges vara förändrad lagstiftning som leder till nya eller ökade krav vid tillståndsprövning och tillsyn. Förändrad lagstiftning kan påverka handläggningstider på flera sätt, både positivt och negativt. Om förändringarna till exempel medför ett behov av kompetensutveckling för handläggare så kan det leda till längre handläggningstider. Reglerna sätter också förutsättningar för myndigheternas möjligheter att digitalisera och automatisera beslut och/eller handläggningsmoment. Ju mer digitaliserad en process är, desto större blir behovet av att analysera regeländringarnas påverkan på exempelvis systemlösningar. Ofta kan det behövas lång tid innan reglerna träder i kraft för att myndigheter ska hinna med att ta fram digitala lösningar av god kvalitet. Det är även viktigt att inte underskatta den omställningstid som kan behövas för handläggare vid början av användandet av nya digitala lösningar. I detta arbete är det viktigt att dra nytta av tidigare genomförda studier och arbete, både nationellt och internationellt, och att säkerställa ett tvärsektoriskt utvecklingsarbete, där såväl jurister som exempelvis sakhandläggare och programmerare deltar redan i ett tidigt skede av reglers utformning och tillämpning.
- Det finns mål för handläggningstidernas längd för cirka 70 procent av de redovisade handläggningsprocesserna. Merparten handlar om interna mål snarare än lagstadgade mål.

10 av 19 myndigheter har angett att handläggningstiden stämde överens mot uppsatta mål till *mycket stor del* eller *ganska stor del* år 2020. År 2014 var den andelen högre. Det är något förvånande med tanke på att utvecklingen överlag pekar mot att handläggningstiderna minskat på myndigheterna. En tänkbar förklaring till att måluppfyllelsen försämrats skulle kunna vara att målen för handläggningstidernas längd skärpts under uppdragets gång.

- Det finns utrymme för förbättring när det gäller myndigheternas kommunikation av förväntad handläggningstid. Kommunikation om förväntad handläggningstid är en viktig förutsättning för planering av företagsstart eller investering. Trots det kommuniceras enbart information om förväntade handläggningstider för 22 av 44 handläggningsprocesser på myndigheternas webbplatser. Ett bra exempel är Bolagsverket som tydligt redovisar sina handläggningstider och uppdaterar kontinuerligt hur dessa förändras. Vad gäller de handläggningsprocesser med mindre tydlig kommunikation runt handläggningstider bedömer Tillväxtverket att det med relativt enkla medel borde gå att förtydliga informationen. I de fall där det är svårt att ge ett tidsspann kan myndigheten informera om processen och vilka steg som den omfattar.

## 2.2 Ingen positiv förändring av kundnöjdhet

Målet att förbättra kundnöjdheten är av stor vikt, eftersom det är det enda målet som utgår ifrån företagets upplevelser. I och med att upplevelsen av regler och myndighetskontakter kan påverka företagets beteenden, exempelvis investeringsviljan, är det viktigt att se till att de satsningar som görs svarar mot företagets behov så att företagen också uppfattar de eventuella förbättringar som görs.

- Tillväxtverket kan inte utläsa någon positiv utveckling kopplat till målet om att företagen ska vara mer nöjda med sina kontakter med myndigheter. Endast 11 av 19 myndigheter har redovisat kundnöjdhetsmätningar som möjliggör jämförelser över tid. De redovisade underlagen ger en tvetydig bild, där vissa tyder på en förbättring och andra på en försämring. Underlagen som pekar på en positiv förändring är något fler. Det handlar generellt om små förändringar av kundnöjdheten, vilket indikerar att kundnöjdheten varit förhållandevis konstant. Resultatet ligger i linje med vad vi sett i vår undersökning Företagens villkor och verklighet. Mellan undersökningarna 2014 och 2017 såg vi i den undersökningen endast en marginell förändring i hur stor andel av företagen som var nöjda med kontakten med statliga myndigheter.
- Förbättring av kundnöjdheten uppges bero på förbättrad information på webbplatser, minskade handläggningstider,

systematisk dialog med företag, ökad tillgänglighet samt kompetensutveckling av personal.

### 2.3 Mer systematisk och digitaliserad dialog

Att ha bra dialog med företagen är mycket viktigt, eftersom myndigheten på så sätt kan säkerställa att de insatser som genomförs faktiskt svarar mot reella behov hos företagen och skapar verklig nytta. Det är också viktigt eftersom det bidrar till ömsesidig förståelse mellan företag och myndighet och kan öka företagets acceptans för bland annat regler och handlägningsprocesser. Det som ligger till grund för den dialog som förs mellan myndigheter och företag i det underlag myndigheterna har rapporterat in är till största del dialog gällande handläggning av anmälningar, registreringar och tillstånd. Endast vissa myndigheter har räknat in den dialog som görs kopplat till regelgivningsarbete, arbete med tillsyn respektive kontroll samt kundtjänst. Det är därmed tydligt att resultaten inte alltid är representativt för hela myndigheten.

- Dialogen med företagen har ökat. 15 av 19 myndigheter uppger att deras dialog med företagen *ökat mycket* eller *ökat något*. Särskilt glädjande är att de flesta myndigheter med stora ärendemängder svarar detta. Ingen myndighet svarar att dialogen har minskat.
- Formerna för dialog har under uppföljningsperioden blivit mer regelbundna och digitala. Genom digitala verktyg har myndigheterna kontinuerligt kunnat bjuda in till dialoger via exempelvis webbseminarium.
- Myndigheterna har blivit bättre på att ta hand om synpunkter och ge återkoppling. 12 av 19 myndigheter har svarat att arbetet med att ta hand om företagets synpunkter och förslag *ökat mycket* eller *ökat något* sedan år 2014. Ett bra exempel är Elsäkerhetsverket som infört både interna och externa referensgrupper vid förändringsprojekt.
- I frågan vad gäller att ta hand om förslag och ge återkoppling lyfter en av de större myndigheterna som svarat *oförändrat* att de inte riktigt känner till hur återkoppling ges brett över myndigheten. Denna utmaning skulle kunna gälla fler stora myndigheter med utspridda kontor över landet.
- Det finns förbättringspotential när det gäller myndigheternas arbete med att beakta små och medelstora företags perspektiv. Endast 11 av 19 myndigheter uppger att de i *ganska stor*- eller *mycket stor utsträckning* beaktar de små och medelstora företagens perspektiv. Här anser Tillväxtverket att fler myndigheter kan utveckla sitt arbete.



## 2.4 Reflektioner och förslag för effektivare uppföljning av mål på förenklingsområdet

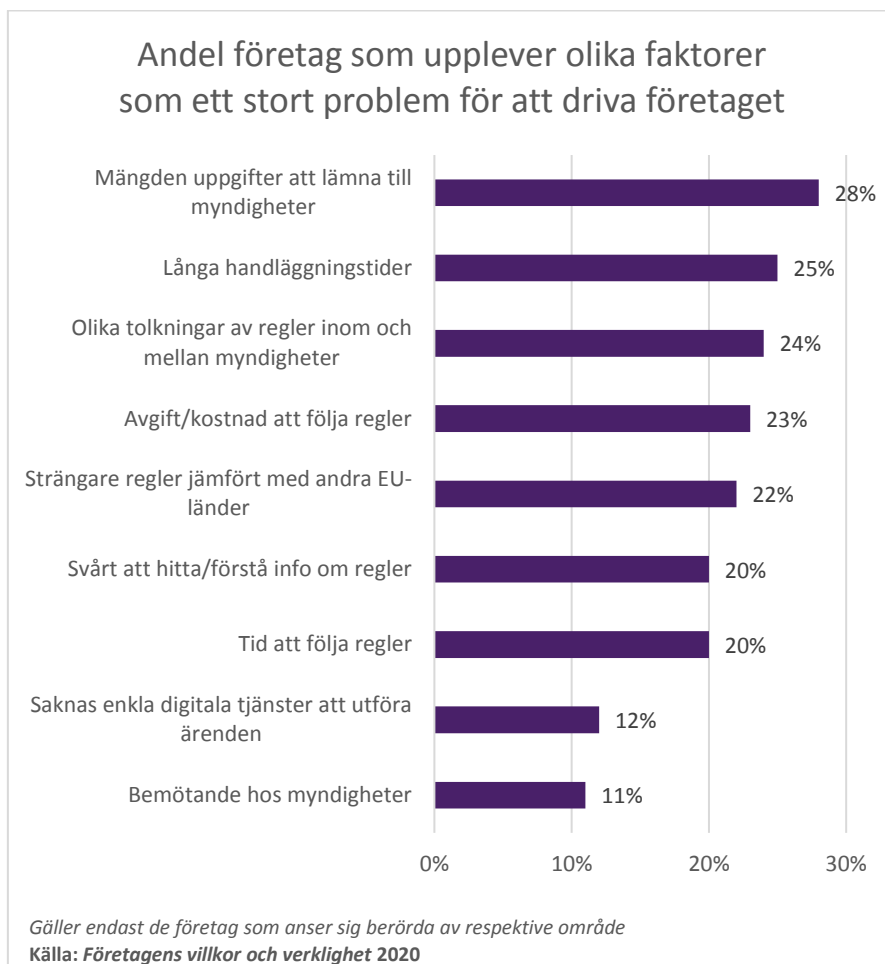
Tillväxtverket har tidigare påtalat behovet av att regeringen konkretiserar strategin bakom förenklingsarbetet i syfte att modernisera arbetet, öka takten och genomföra mer kraftfulla insatser som faktiskt bidrar till att göra det enklare för företagen i deras vardag<sup>7</sup>. Uppföljningen som gjorts genom detta uppdrag har varit relativt resurskrävande för Tillväxtverket och flera av myndigheterna tycker inte att målsättningarna i uppdraget passar in på deras verksamhet. Detta kan ha påverkat engagemanget för uppdraget, vilket eventuellt återspeglas i att långt ifrån alla myndigheter gjort framsteg inom alla målområden. Vi har i tidigare inrapporterade uppdrag föreslagit en utvecklad strategi för förenklingsarbetet där mer resurser läggs på att inrikta insatserna där behoven är som störst och att uppföljningen följer en inriktning mot mer områdesvis/ branschriktade insatser. Genom att minska antalet områden som ska följas upp och fokusera uppföljningen på det som är viktigast utifrån ett företagsperspektiv, kan resurser frigöras för Tillväxtverket att sätta sig in i företagets behov och myndigheternas förutsättningar på det specifika området på ett bättre sätt än vad vi har kunnat hittills. Om Tillväxtverkets resurser stärktes skulle vi också kunna ge stöd till myndigheterna och tillsammans med dem involvera företagen i att ta fram förslag på lösningar som bidrar till att stärka konkurrenskraften.

I Tillväxtverkets undersökning Företagens villkor och verklighet 2020 undersöktes det i vilken utsträckning företag upplever olika typer av problem kopplat till regler och myndighetskontakter. Uppgiftslämnande och långa handläggningstider var de områden som flest företag upplevde som problem för att driva sitt företag (se diagram 1). Dessa två områden är nära relaterade till varandra, eftersom uppgiftslämnandet ofta sker i samband med ansökningar, registreringar, anmälningar och andra handläggningsprocesser. I genomsnitt var det 28 procent av företagen som ansåg att mängden uppgifter som ska lämnas till myndigheter medför stora problem. Långa handläggningstider upplevdes av 25 procent av företagarna som ett stort problem för att driva företag. Tillväxtverket bedömer därför att det fortsatt är relevant för regeringen att följa upp handläggningstider och uppgiftslämnande.

---

<sup>7</sup> Förslag för att öka måluppfyllelsen för de mål som regeringen har aviserat för förenklingsarbetet - Uppdrag 2.1 i Tillväxtverkets regleringsbrev för 2020 samt uppdrag 2.3 i Bilaga 3 i Tillväxtverkets regleringsbrev för 2021, Tillväxtverket Dnr Å 2020-386 ([länk](#))

Diagram 1 Andel företag som upplever olika faktorer som ett stort problem för att driva företaget



Skillnaderna mellan olika branscher är stora då det gäller i vilken utsträckning som man ser dessa områden som problem. Bland Gröna näringar var det till exempel nästan hälften av alla företag som såg både uppgiftslämnande och långa handläggningstider som ett stort problem. Motsvarande andel i flera andra branscher var runt 15 procent för handläggningstider och 20 procent för uppgiftslämnande. Det finns därmed goda skäl att göra en branschvis inriktning i uppföljningen av dessa områden. Urvalet av bransch bör förutom företagens upplevda regelbörda också göras med hänsyn till branschens storlek, tillväxtpotential samt utifrån möjligheterna att åstadkomma en positiv förändring för företagen.

Tillväxtverket och de berörda myndigheterna bör ges utrymme att följa upp utvalda handlägningsprocesser på ett strukturerat och resurseffektivt sätt. Uppföljningen bör inte begränsas till handlägningsprocesser hos och uppgifter som samlas in av nationella myndigheter. De myndigheter som är regelgivare för exempelvis handlägningsprocesser som sker i kommuner och hos länsstyrelser

bör inkluderas, eftersom reglerna är en grundläggande förutsättning för att skapa effektiva handläggningsprocesser. Tillväxtverket för gärna en utökad dialog kring vilka branscher som arbetet bör riktas mot, vilka myndigheter som då bör inkluderas samt hur uppdraget skulle kunna utformas.

## 2.5 Rekommendationer

### Rekommendationer till regeringen:

- Tillväxtverket föreslår att regeringen fortsätter att följa upp handläggningstider och uppgiftslämnande som en del i sitt arbete med att följa upp förenklingsarbetet. För att åstadkomma bättre resultat bör uppföljningen fokuseras på de branscher och handläggningsprocesser där behoven är som störst (se beskrivning i avsnitt 2.4).
- Reglernas utformning har stor påverkan på möjligheterna att effektivisera handläggningsprocesser genom digitala lösningar. Insatser bör genomföras för att säkerställa att nya regler utformas och att befintliga regler anpassas för att möjliggöra detta. Det kan exempelvis göras genom genomlysning av var det finns behov av förändringar i regelverk.
- Stärk Tillväxtverkets resurser för att stödja myndigheterna i arbetet med att förstå företagets behov och involvera företagen i att ta fram förslag på lösningar som bidrar till att stärka konkurrenskraften.

### Rekommendationer till myndigheterna:

- Tillväxtverkets viktigaste rekommendation är att insatser i högre grad bör baseras på kunskap om företagets behov och syfta till att skapa enklare myndighetskontakter för företagen. Detta gäller oavsett typ av insats. Företagen bör involveras i ett tidigt skede.
- Flera myndigheter bör se över vad som kommuniceras gällande handläggningstider och processer på deras webbplatser. Det skulle med enkla medel gå att förtydliga informationen och på så vis underlätta för företagen.
- De myndigheter som inte redan genomför kontinuerliga kundnöjdhetsmätningar bör införa sådana för att öka sin kunskap om företagets upplevelser av kontakterna med myndigheten. Utfallet från dessa kan sedan användas i myndigheternas systematiska kvalitetsarbete.
- Fortsätt att kompetensutveckla personal för att bättre kunna möta företagets behov. Exempel som nämns i denna slutrapport är kompetensinsatser inom bemötande och dialog, skrivutbildningar och tjänstedesign.

### 3 Myndigheternas arbete 2014 – 2020

I det här kapitlet presenteras och analyseras resultatet från Tillväxtverkets uppföljning av uppdraget. Resultatet rör det arbete som myndigheterna genomfört från år 2014 till 2020. Dispositionen följer de tre övergripande målen i uppdraget, enligt följande ordning:

- År 2020 ska handläggningstiderna på myndigheter ha minskat jämfört med år 2014
- År 2020 ska fler företagare vara nöjda med sina kontakter med myndigheter jämfört med år 2014.
- År 2020 ska myndigheter ha ett mer systematiskt samråd med företagare än år 2014.

#### 3.1 Utveckling mot kortare handläggningstider från år 2014 till 2020

Effektiva handläggningsprocesser är av stor vikt för företagen då handläggningstider och transparensen runt handläggningstiderna kan komma att påverka företagets konkurrenskraft.<sup>8</sup> Av de 44 handläggningsprocesser som följts upp beskriver myndigheterna framför allt tre återkommande konsekvenser vid utdragna handläggningstider:

- Finansiella effekter i form av ökade kostnader och uteblivna inkomster för företag
- Svårigheter att planera för sin verksamhet
- Ökade samhällsrisker vid uteblivna ersättningar eller åtgärder av till exempel föråldrad infrastruktur

När myndigheterna besvarat frågan gällande konsekvenser vid utdragna handläggningsprocesser så har en majoritet svarat att finansiella konsekvenser är den mest förekommande. Mer än hälften av de uppföljda handläggningsprocesserna bedöms leda till ökade kostnader eller uteblivna intäkter för företag. Myndigheterna uppger att ökade kostnader exempelvis kan uppstå när utrustning, personal och lokaler inte kan användas som tilltänkt samtidigt som det finns risk för uteblivna inkomster för företagen genom till exempel uteblivna kontrakt eller upphandlingar. Andra återkommande konsekvenser som myndigheterna beskriver är svårigheter att planera verksamheten.

Det totala antalet ärenden för de handläggningsprocesser som myndigheterna redovisat (se avsnitt 1.4 för information om hur urvalet gjorts) uppgår till cirka en miljon ärenden per år. Bolagsverkets handläggningsprocesser står för över hälften av dessa ärenden.

---

<sup>8</sup> Enklare handläggningsprocesser och kortare handläggningstider för företag (N2017/04845/FF), Tillväxtverket Dnr Å 2017-1197, Slutrapport ([länk](#)).

Ärendetyper som omfattas är exempelvis registreringar, tillståndsärenden, anmälningar, tillsyn samt inkommande frågor till myndigheten (kundtjänst). Handläggningsprocesserna har varierande handläggningstider på mellan en dag upp till runt 500 dagar och omfattar ärendemängder på mellan 40 ärenden per år till 582 000 ärenden per år.

### 3.1.1 Viss positiv utveckling gällande kortare handläggningstider

Myndigheternas rapporteringar tyder på en viss generell positiv utveckling gällande handläggningstiderna. Resultatet bör dock tolkas med en viss försiktighet då underlag saknas för åtta handläggningsprocesser. I tabellen nedan så visas en sammanställning av de 17 största handläggningsprocesserna i förhållande till ärendemängd.

Tabell 1: Utveckling av handläggningstider 2014 – 2020<sup>9</sup>

Myndighet	Handläggningsprocess	Antal ärenden 2020	Antal dagar/ärenden inom tidsfrist 2014	Antal dagar/ärenden inom tidsfrist 2020	Förändring 2014 – 2020
Bolagsverket	Registrering årsredovisning	582 000	11	28.4 (papper) 1(digitalt)	Ökat/ minskat
Bolagsverket	Registrering av företrädare-ändring	185 688	12	7.5	Minskat
Skogsstyrelsen	Anmälan avverkning	64 672	42 enl. lag	42 enl. lag	Oförändrat
Bolagsverket	Registrering aktiebolag	42 469	11.2	12.1	Ökat
Trafikverket	Transportdispenser	29 780	2.3	2.1	Minskat
Transportstyrelsen	Ansökan för behörighet och	9 247	5.6	2.3	Minskat

<sup>9</sup> Tabell 1 är ett urval av processer utifrån storlek och betydelse. Se bilaga 1 för information om samtliga processer. Handläggningsprocesser där information saknas har exkluderats i den här tabellen men visas i bilaga 1. Även mindre ändringsanmälningar, inkommande frågor till myndigheten (kundtjänst), samt processer där företag står för en liten andel av ärendemängden har exkluderats.

	certifikat inom sjöfart				
Trafikverket	Ansökan om ledningsärenden på väg (inkl. utföra arbete på befintlig ledning samt akut reparation)	8 500	91	104	Ökat
Energimyndigheten	Ansökan om godkännande av anläggning för tilldelning av Elcertifikat, EECS och ursprungs-garantier för el	4 775 (elcertifikat) 5012 (ursprungs-garantier)	34 (elcertifikat) 27 (ursprungs-garantier)	34 (elcertifikat) 33 (ursprungs-garantier)	Ökat
Post- och telestyrelsen	Ansökan om nytt tillstånd för användning av radiosändare	3 167	17	25	Ökat
Jordbruksverket	Ansökan om godkännande av spridnings-utrustning	2 659	11 (2016)	5	Minskat
Jordbruksverket	Ansökan om stöd för investeringar	2 220	381 (2017)	307	Minskat
Jordbruksverket	Ansökan om tillstånd för handel med utrotningshotade djur och växter	2059	46 (2015)	21	Minskat
Skogsstyrelsen	Stöd till Nokås och Ådellövs-skogsbruk	1538	166,2 (2017)	124,1	Minskat
Swedac	Ackrediterings-processen	1515	Tillsyn: 98% Kostnadsberäkning: 91 % Insyn: 93 % Beslut: 98 %	Tillsyn: 81 % Kostnadsberäkning: 72 % Insyn: 90 % Beslut: 95 %	Ökat
Trafikverket	Ansökan om vägvisning	1270	32	27	Minskat

Elsäkerhetsverket	Auktorisations-ansökan	1137	30	24	Minskat
Tillväxtverket	Transportbidrag	1 113	25	18	Minskat

Sammanställningen av de totalt 44 handläggningsprocesserna (se bilaga 1) visar att 18 handläggningsprocesser har minskade handläggningstider, 14 handläggningsprocesser har ökade handläggningstider, tre handläggningsprocesser har oförändrade handläggningstider och för åtta handläggningsprocesser saknas det information. Det finns därmed en marginell övervikt mot kortare handläggningstider. Bland de handläggningsprocesser med störst ärendevolym finns det en lite tydligare övervikt mot kortare handläggningstider, vilket framgår av tabell 1.

Tillväxtverket kan konstatera att viktiga faktorer som nämns av myndigheterna för att korta handläggningstiderna är digitalisering, effektivare arbetsätt och förbättrad information till företag. Några myndigheter har också övergått till mer användarcentrerade arbetsätt, till exempel genom metoden tjänstedesign.

Ett bra exempel avseende minskning av handläggningstider är Jordbruksverkets samtliga processer. Där har handläggningstiderna minskat genom ökad digitalisering, effektivare arbetsätt, bättre information till företag och genom tillämpning av metoden tjänstedesign vid utvecklingsarbetet. Elsäkerhetsverket är ett annat bra exempel som genom effektivare arbetsätt och bättre information till företag förkortat handläggningstiden för processen *Auktorisationsansökan* från 30 till 24 dagar. År 2019 var handläggningstiden ännu kortare, 14 dagar. Men på grund av hög personalomsättning har handläggningstiden ökat under 2020.

Bolagsverkets handläggningstider har påverkats av den ökade efterfrågan på nybildning av aktiebolag som skett till följd av den sänkning av minimiaktiekapitalet till 25 000 kr som infördes år 2020. Tack vare att myndigheten tagit fram en interaktiv e-tjänst så har handläggningstiden för de som lämnar in sin årsredovisning digitalt förkortats från elva dagar till en dag. För de företag som lämnar in sin årsredovisning på papper har handläggningstiden däremot ökat från 11 till 28 dagar.

Gällande Skogsstyrelsens avverkningsanmälningar så finns det en fast satt handläggningstid på 6 veckor. Skogsstyrelsen har under flera tillfällen utrett om det finns möjlighet att korta ner 6-veckors-regeln men de bedömningar som finns kring detta hittills är att den bör vara kvar för att allmänhet och andra myndigheter som kan beröras ska kunna handlägga eller komma med synpunkter på en avverkning.

Några exempel på där handläggningstiden ökat går att finna hos Inspektionen för vård och omsorg (IVO), där handläggningstiden för

processen *Tillståndsprövning för nya ansökningar* har ökat från 135 till 227 dagar. Resultatet beror till stor del på regeländringar där nya tillståndsplikter inom omsorgen tillkommit. Sedan 2011 har närmast årliga förändringar gjorts. Exempelvis har verksamheter med personlig assistans, verksamheter som ger konsulentstöd till familjehem och jourhem, hemtjänstverksamheter och biståndsbedömda trygghetsboenden påförts tillståndsplikt.

Ett annat exempel är Post- och Telestyrelsen (PTS) där handläggningstiden för processen *Ansökan om nytt tillstånd för användning av radiosändare* ökat från 15 till 22 dagar. Värt att notera är att handläggningstiden var åtta dagar år 2017. Resultatet har bland annat påverkats av att lagstiftningen ändrades år 2020 på det sättet att hänsyn ska tas till Sveriges säkerhet innan tillstånd kan beviljas, vilket innebär att PTS i många fall behöver samråda tillståndsärendena med andra myndigheter. PTS har genom föreskrifter årligen undantagit en stor mängd användningar av radiosändare från tillståndsplikt vilket förenklat för många företag.

Tillväxtverket noterar att förändrad lagstiftning kan öka utredningstiderna genom att lägga till fler parametrar som måste klargöras innan beslut kan fattas av myndigheten. Det kan även vara så att handläggare kan behöva kompetensutveckling för att kunna hantera och utreda de förändrade lagkraven. Detta kan skapa en tröskeleffekt där införandet av ny lagstiftning innebär att myndighetens utredningskapacitet inledningsvis minskar.

Förändrad lagstiftning kan påverka handläggningstider på flera sätt, både positivt och negativt. Reglerna sätter till exempel förutsättningar för myndigheternas möjligheter att digitalisera och automatisera beslut och/eller handläggningsmoment. Ju mer digitaliserad en process är, desto större blir behovet av att analysera regeländringarnas påverkan på exempelvis systemlösningar. Ofta kan det behövas lång tid innan reglerna träder i kraft för att myndigheter ska hinna med att ta fram digitala lösningar av god kvalitet. Det är även viktigt att inte underskatta den omställningstid som kan behövas för handläggare vid början av användandet av nya digitala lösningar.

Företagens upplevelser av handläggningstider sker inte bara genom ärendehandläggning. Detta börjar tidigare än så, exempelvis när företagen försöker läsa in sig på regler och förstå vad som gäller för deras verksamhet. Tillväxtverket menar att detta arbetsmoment ibland kan vara mer problematiskt och kostnadsdrivande än själva ärendehandläggningen. Detta återspeglas i att fler företag ser uppgiftslämnande till myndigheter som ett stort problem, jämfört med långa handläggningstider (se avsnitt 2.4).



### **Tillväxtverkets hantering av stöd till korttidsarbete**

I mars 2020 fick Tillväxtverket regeringens uppdrag att handlägga stöd för korttidsarbete. Den handlägningsprocessen ingår inte i de redovisade handlägningsprocesserna i detta uppdrag, med hänsyn till uppdragets tidshorisont. Samtidigt är den handlägningsprocessen av mycket stor betydelse för företagen. Tillväxtverket väljer därför att kort beskriva uppdraget här, kopplat till frågeställningar i denna rapport.

Tillväxtverket fick uppdraget att hantera stödet den 16 mars 2020. Stödet skulle vara möjligt att söka från den 7 april, vilket innebar att Tillväxtverket hade tre veckor på sig att bygga ett nytt ansökningssystem. Den 9 april började de första preliminära stöden att betalas ut. Det är alltså ett helt nytt stödsystem som kommit på plats under väldigt kort tid.

För att klara hanteringen av uppdraget och det stora antalet ansökningar har myndigheten fått ställa om sin verksamhet. Tillväxtverket har lånat in personal från andra myndigheter och anställt hundratals nya medarbetare, bland annat handläggare, kundsupportmedarbetare och IT-utvecklare.

En del företag har tyvärr fått uppleva långa handläggningstider under processen. Tillväxtverket strävar efter att handlägga alla ärenden skyndsamt och myndigheten är inte nöjd med att en del företag har fått vänta länge på besked.

Samtidigt vill Tillväxtverket vara tydliga med att när det gäller ansökningar som varit korrekt ifyllda har det i regel gått snabbt att få besked. Det är när myndigheten har upptäckt fel i ansökningarna som det har tagit längre tid, eftersom handläggare då har behövt göra ett manuellt utredningsarbete, samtidigt som myndigheten löpande haft stora ärendevolymer att hantera.

Tillväxtverket har tagit fram en handlingsplan för att korta ner handläggningstiderna. Den ger effekt och handläggningstiderna minskar nu för nya ärenden. Handlingsplanen handlar i korthet om att öka bemanningen ytterligare, effektivisera handlägningsprocessen och produktionsplaneringen, samt minska antalet ärenden som hamnar i utredningssegmentet, genom riktad vägledning och information.

Stödet för korttidsarbete har räddat många jobb hos svenska företag – totalt har 580 000 personer varit permitterade under någon del av det gångna året och 32 mdkr har betalats ut i stöd.

Då handläggningstider följs upp är det därmed viktigt att se till hela processen ur företagets perspektiv. Se även Tillväxtverkets redovisning av uppdraget "Enklare handläggningsprocesser och kortare handläggningstider för företag, 2018"<sup>10</sup>.

Det bör i sammanhanget nämnas att myndigheterna mäter handläggningstider på lite olika sätt, vilket kan ha påverkat resultatet.

### **3.1.2 Mål för hur långa handläggningstiderna får vara**

När myndigheterna har svarat på frågan gällande ifall de har mål för hur långa handläggningstiderna får vara så har merparten av myndigheterna angett att de har sådana mål. Myndigheterna uppger att det för år 2020 finns mål för cirka 70 procent av handläggningsprocesserna. År 2014 svarade 15 myndigheter att det till mycket stor eller ganska stor del fanns mål för hur långa handläggningstiderna fick vara. Frågorna har ställts på olika sätt olika år vilket gör det svårt att göra en exakt jämförelse men Tillväxtverket kan inte se några indikationer på att det har fastställts mål för fler handläggningsprocesser i någon högre grad under perioden. Av de myndigheter som angett att de har uppsatta mål så är merparten interna mål snarare än lagstadgade mål.

När det kommer till frågan om måluppfyllelse så kan Tillväxtverket konstatera att färre myndigheter nu uppger att handläggningstiderna stämmer överens med uppsatta mål. År 2014 uppgav 17 myndigheter att handläggningstiderna till *mycket stor* eller *ganska stor del* stämde överens med uppsatta mål. Det kan ställas i kontrast till resultatet för år 2020 där endast 10 myndigheter svarade samma sak. Detta indikerar en försämring men det ska också noteras att fler myndigheter nu uppger att de inte mäter handläggningstider. Det är också så att handläggningsprocesserna som legat till grund för bedömningen i vissa fall kan ha skiftat mellan åren.

Värt att notera är att målen för de respektive myndigheterna kan ha skärpts under uppdragets gång vilket kan ha kommit att påverka måluppfyllelsen. Således kan en sämre måluppfyllelse i själva verket vara en positiv förflyttning.

### **3.1.3 Bristfällig kommunikation av handläggningstider på myndigheternas webbplatser**

Kommunikation kring den förväntade handläggningstiden bidrar till att företagen kan planera sin verksamhet på ett bra sätt. Om informationen saknas eller är svår att hitta måste företagen lägga mycket tid på att leta och efterfråga denna typ av grundläggande information. Detta kan i sin tur leda till onödigt efterfrågan hos myndigheterna. Trots det så redovisas information om handläggningstider endast för 22 av de 44

---

<sup>10</sup> (N2017/04845/FF), Tillväxtverket Dnr Å 2017-1197, Slutrapport ([länk](#)).

processerna på myndighetens webbplatser. För några processer får företaget information i bekräftelsen på mottaget ärende eller på annat sätt först efter att ärendet skickats in. Informationen kommer då relativt sent vilket försvårar företagets planering. För åtta processer kommuniceras förväntade handläggningstider endast på förfrågan från företaget och för nio processer görs detta inte alls.

Av de myndigheter som svarat att de inte ger information om handläggningstider så uppger några att handläggningstiden är så kort att det inte anses behövas. En annan myndighet svarar att det är svårt att ge ett sådant besked vid tillsynsärende och en annan att företagen inte efterfrågat den här typen av information.

Tillväxtverket har tittat närmre på den information som finns om handläggningstider på myndigheternas webbplatser. Informationen skiljer sig mellan myndigheter men även inom myndigheterna för olika handläggningsprocesser. Ett bra exempel på hur handläggningstider kan redovisas är Bolagsverket som tydligt redovisar sina handläggningstider i tabellform, även för olika typer av ärenden i samma handläggningsprocess. Där framgår förväntade handläggningstider för varje process samt myndighetens mål för handläggningstiderna. Bolagsverket redovisar även tydligt att handläggningstiderna uppdateras tre gånger i veckan. På Naturvårdsverkets webbplats finns det tydlig information avseende *Anmälan av gränsöverskridande avfallstransporter*, där det finns en tydlig processbeskrivning för handläggningsprocessens olika steg. Båda exemplen belyser vikten av att inte enbart kommunicera handläggningstiden utan även att tydliggöra eventuella aktiviteter/processer.

Generellt sett är det lättare att hitta information om handläggningstider för stora handläggningsprocesser sett till ärendemängd. Vad gäller handläggningsprocesserna med mindre tydlig kommunikation runt handläggningstider så bedömer Tillväxtverket att det med relativt enkla medel borde gå att förtydliga informationen och på så vis underlätta för företagen. Typiska brister är att information är svår att hitta eller är knapphändig. Tillväxtverket vill framhålla vikten av att myndigheterna oavsett antalet ärenden aktivt strävar mot att kommunicera någon typ av information om handläggningstider för att möta företagets behov. I de fall där det är svårt att ge ett tidsspann bör myndigheten informera om processen och vilka steg som den omfattar. Informationen bör också innehålla krav på underlag och eventuella avgifter.

### **3.2 Oförändrad kundnöjdhet från år 2014 till 2020**

Målet att förbättra kundnöjdheten är av stor vikt, eftersom det är det enda målet som utgår ifrån företagets upplevelser. I och med att upplevelsen av regler och myndighetskontakter kan påverka företagets beteenden, exempelvis investeringsviljan, är det viktigt att se till att de

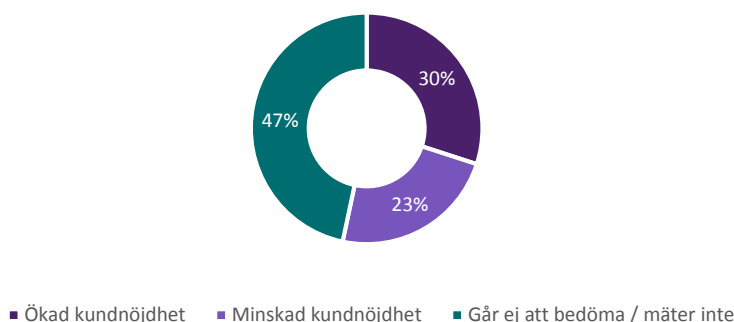
satsningar som görs svarar mot företagens behov så att företagen också uppfattar de eventuella förbättringar som görs.

Myndigheterna har fått redovisa upp till tre kundnöjdhetsmätningar som möjliggör för jämförelser över tid. Sådana underlag kan till exempel vara likadana NKI-mätningar som gjorts i början och i slutet av uppdragsperioden. Det kan också vara enkätundersökningar där man frågar företag om de upplever att kontakterna med myndigheten förbättrats eller försämrats de senaste åren. Myndigheternas underlag skiljer sig mycket åt vad gäller exempelvis parametrar och typer av kundkontakter. Vissa underlag är enkäter som fokuserar på tillgänglighetsfrågor medan andra är NKI-undersökningar som inkluderar många olika aspekter av kundnöjdhet. Det handlar också om olika typer av kontakter, till exempel kontakter vid tillsyn, kundtjänst och handlägningsärenden. Vissa myndigheter har endast följt upp delar av sin verksamhet. Andra skillnader mellan myndigheternas redovisningar är hur respondenterna valts ut. Vissa undersökningar har gjorts med företag som haft ett ärende hos myndigheten, medan andra har valts ut genom ett slumpmässigt urval. Dessa skillnader gör att resultaten bör tolkas med viss försiktighet.

De redovisade underlagen ger en tvetydig bild, där vissa tyder på en förbättring och andra på en försämring. Sammantaget visar diagram 2 en marginell övervikt mot att kundnöjdheten förbättrats. Samtidigt är andelen, som inte går att bedöma eller inte mäter kundnöjdhet, omfattande. Det handlar generellt sett om små förändringar av kundnöjdheten, både vad gäller underlagen som pekar på en förbättring och de som pekar på en försämring.

Diagram 2: Förändring av kundnöjdhet från 2014 till 2020

Förändring av nöjdhet från företagens perspektiv med myndigheter mellan åren 2014 till 2020



Elva av de 19 myndigheterna har lämnat in underlag som möjliggör jämförelser över tid, fem myndigheter har inte lämnat in underlag som går att bedöma (till exempel endast en kundnöjdhetsmätning från ett år) och tre myndigheter har svarat att de inte mäter kundnöjdhet.

Förbättring av kundnöjdheten kopplas av myndigheterna till insatser som:

- förbättrad information på myndighetens webbplats
- kortare handläggningstider
- systematisk dialog med företag
- ökad tillgänglighet och kontakt via e-post
- kompetensutveckling av personal

Tillväxtverket kan notera att de elva myndigheter som mäter kundnöjdhet till stor del också är samma myndigheter som har störst handläggningsprocesser. Sex myndigheter redovisar förhållandevis hög kundnöjdhet.

Exempel på myndigheter som förbättrat sin kundnöjdhet under perioden är Boverket och Transportstyrelsen. Boverket har gett sin personal möjligheten till kompetensutveckling inom bemötande och skriftlig kommunikation. Myndigheten har dessutom arbetat med kompetensutveckling i syfte att bli mindre sårbara genom kompetensbreddning inom arbetsgruppen vilket på så sätt banat väg för kortare handläggningstider. Transportstyrelsen är ett bra exempel på en myndighet som systematiskt jobbat med att förbättra dialogen med företagen genom att utveckla branschråd och företagsmöten.

### 3.2.2 Viktigt mäta och följa kundnöjdhet

Kommunerna har sedan många år en gemensam modell för att följa upp företagsperspektivet i de myndighetsutövande verksamheterna. Detta arbete har drivit frågor kring service, bemötande, handläggningstider, digitala tjänster, information och kontaktcenterutveckling. Kommunerna har ett genomsnittligt NKI-värde på 72 i den senaste mätningen<sup>11</sup>. Motsvarande kontinuerliga och systematiska uppföljning saknas på den statliga sidan.

Några exempel på anledningar till att inte mäta kundnöjdhet som myndigheterna lyft fram i tidigare delrapporteringar är att de bara mäter nöjdhet vid behov eller att kvantitativa kundnöjdhetsmätningar inte ger agerbar information på samma sätt som mer kvalitativa undersökningar. Tillväxtverket delar uppfattningen att kvalitativa undersökningar vid behov och användarcentrerade metoder är mycket viktiga för att identifiera vilka insatser som bör ges prioritet och också för att ge insikter kring företagets behov och perspektiv. Men det är också viktigt med mätningar som komplement. Genom att följa kundnöjdheten över tid kan myndigheten få insikter om hur deras förenklingsarbete tagits emot och vilken typ av insatser som varit mer lyckosamma än andra.

Digitalisering och effektivisering kan ge utrymme för myndigheterna att förbättra annan typ av service, till exempel personlig rådgivning och insatser för att öka förståelsen för företagets villkor och behov. Tillväxtverkets erfarenhet är att myndigheters förståelse för företagets

---

<sup>11</sup> SKR, Öppna jämförelser Företagsklimat 2019, Webblänk: [Företagsklimat | SKR](#)

situation och behov spelar stor roll för företagen. Förståelsen kan påverka utfallet vid exempelvis regelgivning, utformning av tjänster och i bemötandet av företagen. Det kan också bidra till att handläggare och inspektörer i högre grad utgår från att majoriteten av företagen försöker göra rätt och fokuserar mer på att ge rådgivning och stöd snarare än att kontrollera.

### 3.3 Utveckling mot systematisk dialog från år 2014 till 2020

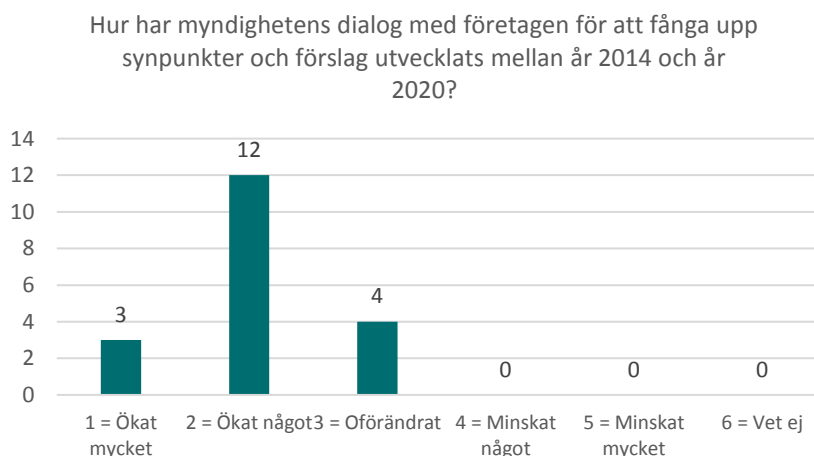
Att ha bra dialog med företagen är mycket viktigt, eftersom myndigheten på så sätt bland annat kan säkerställa att insatser som genomförs faktiskt svarar mot reella behov hos företagen och skapar verklig nytta. Det är också viktigt eftersom det bidrar till ömsesidig förståelse mellan företag och myndighet och kan öka företagets acceptans för bland annat regler och handlägningsprocesser.

Det som ligger till grund för den dialog som förs mellan myndigheter och företag i nedanstående avsnitt är till största del dialog gällande handläggning av anmälningar, registreringar och tillstånd. Endast vissa myndigheter har räknat in den dialog som görs kopplat till regelgivningsarbete, arbete med tillsyn respektive kontroll samt kundtjänst. Det är därmed tydligt att resultaten nedan inte alltid är representativt för hela myndigheten.

#### 3.3.1 Myndigheternas dialog med företagen ökar

Tillväxtverket kan konstatera att 15 av 19 myndigheter uppfattar att deras dialog med företagen har ökat (79 procent), se diagram 3.

Diagram 3: Hur har myndigheternas dialog med företagen utvecklats (2014 – 2020)



Särskilt glädjande är det att många av myndigheterna med stora ärendemängder är de myndigheterna som också redovisar att dialogen med företagen har ökat. Detta är positivt eftersom dessa myndigheter påverkar många företag. Samtidigt kan andra myndigheter med mindre ärendevolymer påverka företag på andra sätt, exempelvis genom

regelgivning. En av myndigheterna som svarat *oförändrat* har angivit att det beror på att dialogen var omfattande år 2014 och att dialogen 2020 ligger på samma nivå. Så *oförändrad* behöver således inte tolkas som negativt.

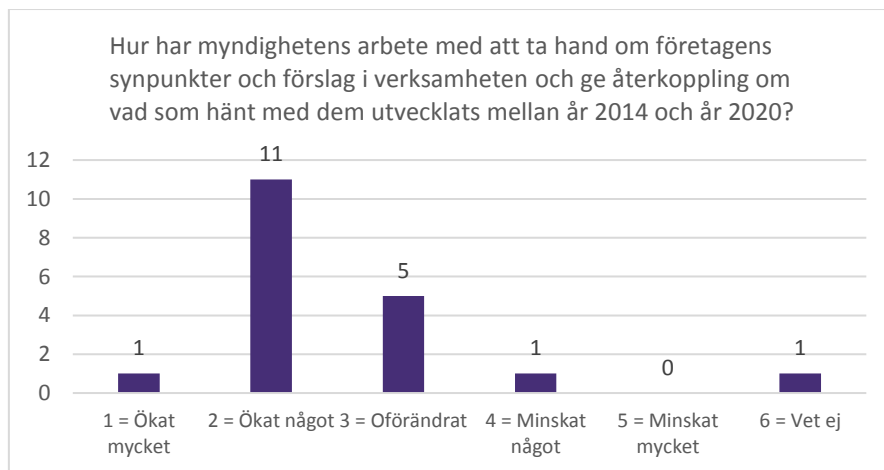
### 3.3.2 Formerna för dialog har blivit mer regelbundna och digitala

Formerna för dialog har sedan år 2014 blivit mer regelbundna och digitala. Många myndigheter uppger att digitala verktyg är en förutsättning för deras arbete med att utveckla dialogen med företag, då samtal exempelvis kan ske via webbseminarium. Digitala verktyg anges även vara en bidragande faktor till att fler och regelbundna avstämningar med företag genomförs. Tillväxtverket ställer sig positivt till det ökande användandet av digitala verktyg som kan bidra till att nå företagare i hela landet.

### 3.3.3 Myndigheterna har blivit bättre på att ta hand om synpunkter och ge återkoppling

Diagram 4 visar att 12 av 19 myndigheter svarat att arbetet med att ta hand om företagens synpunkter och förslag *ökat mycket* eller *ökat något* sedan år 2014.

Diagram 4: Hur har myndigheternas arbete med att ta hand om företagens synpunkter och förslag utvecklats (2014 – 2020).



Några myndigheter nämner att återkoppling ges via personliga möten eller branschmöten. En av de myndigheter som svarat *oförändrat* anger att de inte riktigt vet hur återkoppling ges. Detta skulle kunna gälla fler stora myndigheter med kontor utspridda över landet. Swedac lyfter betydelsen av att avsätta resurser för att arbeta med återkoppling.

För att skapa trovärdighet och för att företagen ska vilja fortsätta att engagera sig är det viktigt att förslag och synpunkter tas om hand och att myndigheterna återkopplar till företagen vad som hänt med förslagen. Ett sätt att göra det på är att använda mer användarcentrerade metoder. Flera myndigheter uppger att de

eftersträvar att öka användningen av användarcentrerade arbetssätt, som exempelvis Jordbruksverket, Elsäkerhetsverket och Arbetsmiljöverket. De myndigheter som ännu inte börjat arbeta med användarcentrerade metoder bör överväga att kompetensutveckla personal för att bättre kunna möta företagens behov. Detta ligger även i linje med OECD:s rekommendationer. Kunddriven design är förmågan att översätta behov och utveckla processer som är drivna ur användarens perspektiv. Detta är en av de grundläggande dimensioner som mäts i OECD:s årliga mätning av länders framsteg gällande "Digital Government Index"<sup>12</sup>. Indexet är ett verktyg för att konkretisera och stödja medlemsländerna i politiska beslut gällande digitalisering.

### **3.3.4 Arbetet gentemot de små och medelstora företagen kan förbättras**

Vad gäller arbetet med att beakta små och medelstora företags perspektiv uppger mer än hälften av myndigheterna (11 myndigheter) att de år 2020 i *ganska stor* eller *mycket stor utsträckning* beaktar de små och medelstora företagens perspektiv. En myndighet svarar att de inte gör detta alls. En relativt stor andel (7 myndigheter) har angivet att de gör detta i *varken stor eller liten utsträckning*.

Om resultatet jämförs med år 2014 så är det färre myndigheter som nu uppger att de arbetar med att beakta små och medelstora företags perspektiv. Då svarade 14 myndigheter att de gjorde det i *mycket stor* eller i *ganska stor utsträckning* vilket alltså är tre myndigheter mer jämfört med 2020.

Många av myndigheterna med stora ärendemängder uppger att de jobbar med att beakta de mindre företagens behov år 2020, vilket är positivt. Samtidigt kan andra myndigheter med mindre ärendevolymer påverka små och medelstora företag på andra sätt, exempelvis genom regelgivning.

Tillväxtverket vill understryka vikten av att myndigheterna har rutiner för hur de ska arbeta med att beakta små- och medelstora företags perspektiv samt att myndigheterna reflekterar över hur de kan inkludera små- och medelstora företag i sina dialoger. I Tillväxtverkets handledning för konsekvensutredningar lyfter vi fram principen om *Tänk småskaligt först*<sup>13</sup>. Det kan vara en fördel att utgå från de mindre företagens förutsättningar, eftersom det som fungerar bra för små företag ofta också fungerar bra för stora företag, men inte tvärtom.

---

<sup>12</sup> OECD 2019 ([länk](#))

<sup>13</sup>. <https://tillvaxtverket.se/amnesomraden/forenkling/handledning-for-konsekvensutredning/utred-konsekvenser/ekonomiska-effekter/konsekvenser-for-foretag/sarskild-hansyn-till-sma-foretag.html>



## Bilaga 1: Utveckling av handläggningstider 2014 – 2020

Observera att myndigheterna har mycket olika förutsättningar för att korta handläggningstider. Ofta har myndigheterna angivit utförliga förklaringar till förändrade handläggningstider som inte får plats i denna tabell. Myndigheternas redovisningar visar att utvecklingsarbete har skett för de allra flesta handläggningsprocesser.

Myndighet	Handläggningsprocess	Antal ärenden 2020	Antal dagar 2014	Antal dagar 2020	Förändring 2014 – 2020
Arbetsmiljöverket	Tillstånd att riva asbest	383	n.m.	n.m.	Oklart
	Inspektionsprocessen	17 730	n.m.	n.m.	Oklart
Bolagsverket	Registrering av företrädarändring	185 688	12	7,5	Minskat
	Registrera nybildat aktiebolag	42 469	11,2	12,1	Ökat
	Registrera årsredovisning	582 000	11	28.4 papper/ 1 e-tjänst	Ökat/ Minskat
Boverket	Frågor till kontaktpunkten	78	9,5 arbetsdagar	8 kalenderdagar	Minskat
	Tillsyn av energideklarationer	510	n.m.	9/10 handlades vid första telefonkontakten	Oklart
	Support till energiexperter	936	1,4	1,5	Ökat
Elsäkerhetsverket	Registrering av företag som affärsmässigt utför elinstallationsarbete på annans anläggning	1 352	Denna process fanns inte 2014 utan infördes i samband med införandet av elsäkerhetslagen 2017. Inga mätetal finns eftersom det absolut största antalet ansökningar är helt automatiska.	n.m.	Oklart
	Ansökan om auktorisation, vilket är en av grundförutsättningarna för att skapa ett elinstallationsföretag	1 137	30	24	Minskat
Energimarknadsinspektionen	Tillstånd för att få bygga och använda elektriska starkströmsledningar	82	Ei handlägger ärenden om nya tillstånd och om förlängning av befintliga tillstånd. 2014 beslutades 51 nya tillstånd. Handläggningstiden var i genomsnitt 419 dagar. Uppgift om handläggningstid för förlängningar 2014 saknas. Flera av dessa	2020 beslutades 43 nya tillstånd med genomsnittlig handläggningstid på 18,7 månader. Under 2014–2020 har flertalet av de äldre förlängningarna avgjorts. Prioriteringen har haft viss påverkan på nya tillstånd, men den genomsnittliga	Ökat

			ärenden var gamla (över 10 år). Det fanns således flera ärenden med lång upparbetad handläggningstid som inte syns vid beräkning av handläggningstiden av beslutade ärenden.	handläggningstiden för samtliga tillstånd har minskat avsevärt.	
	Inrapportering: Nätföretagen är enligt ellagen skyldig att lämna flera rapporter till El	Ca 480	9,96 (2019) (övervakningsplaner)	8,29 (övervakningsplaner)	Minskat
	Intäktsramar	170	Lagstadgade datum	Lagstadgade datum	Oklart
Energi-myndigheten	Ansökan om godkännande av anläggning för tilldelning av Elcertifikat, EECS och ursprungs-garantier för el	4 775 (el-certifikat) 5012 (ursprungs-garantier)	34 (elcertifikat) 27 (ursprungsgarantier)	34 (elcertifikat) 33 (ursprungsgarantier)	Ökat
	Ansökan om stöd till forskningsprojekt	1 919	153	77	Minskat
	Marknadskontroll för ekodesign och energimärkning	142	379/183 svårare/enklare ärenden	669/379 svårare/enklare ärenden	Ökat
Inspektion för vård och omsorg	Tillståndsprövning för nyansökningar	762	135	226,5	Ökat
	Tillståndsprövning för ändrings-ansökningar	1 158	67	68	Ökat
Jordbruksverket	Ansökan om tillstånd för handel med utrotningshotade djur och växter	2 059	46 (2015)	21	Minskat
	Ansökan om godkännande av spridnings-utrustning	2 659	11 (2016)	5	Minskat
	Stöd för investeringar inom jordbruk, trädgård och rennäring. Ansökningar som handläggs av annan myndighet där Jordbruksverket är processägare.	2 220	381 (2017)	307	Minskat
Kemikalie-inspektionen	Tillståndsgivning för bekämpnings-medel	629	91 % inom tidsfrist (2018)	95 % inom tidsfrist	Minskat
	Produktregister angående avgifts-hanteringen och företagets uppgifter	2 837	n.m. (halv automatiskt)	1 min/ärende (hel automatiskt)	Minskat
	Ärenden och frågor till	7 091	7	7	Oförändrat

	Kemikalie- inspektionens upplysningstjänst				
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap	Tillstånd för att hantera explosiva varor	ca 335	ca 7	ca 7	Oförändrat
Naturvårdsverket	Handel med utsläppsrätter (ETS)	440	De ärenden som Naturvårdsverket ansvarar för inom handel med utsläppsrätter har ändrats markant sedan 2014. 2018 blev Naturvårdsverket tillståndsmyndighet och tog över ansvaret från länsstyrelserna. För 2018 var handläggningstiden för tillståndsprövningsprocessen 107 dagar Obs detta är bara en delmängd av alla ärenden som hanteras. Resterande mäts ej.	För 2020 var handläggningstiden 58 dagar för de tillståndsärenden som avslutades innan året tog slut, inom EU ETS. Obs detta är bara en delmängd av alla ärenden som hanteras. Resterande mäts ej.	Minskat
	Beslut om stöd för klimatåtgärder (Klimatklivet)	1 019	n.m.	n.m.	Oklart
	Godkännande vid förhandsanmälan av gränsöver- skridande avfallstransport (GRÖT)	914	n.m.	n.m.	Oklart
Post- och Telestyrelsen	Ansökan om nytt tillstånd för användning av radiosändare	3 167	15	22	Ökat
	Ansökan om förändring av befintligt tillstånd att använda radiosändare	3 253	17	25	Ökat
	Återkallelse av tillstånd att använda radiosändare	2 883	9	6	Minskat
Skogsstyrelsen	Anmälan om avverkning	64 672	42 enl. lag	42 enl. lag	Oförändrat
	Stöd till Nokås och Ädellövskogsbruk	1 538	166,2 (2017)	124,1	Minskat
	Skogens miljövården; ansökan om stöd inom Landsbygds- programmet	601	80 percentilen var 139 dagar (2016)	80 percentilen var 124 dagar	Minskat
Strålsäkerhets- myndigheten	Tillståndsprövning och anmälan av verksamhet med strålning	280 (tom 2020-10- 31)	21	23 Jämförelsetalen för 2014 och 2020 är inte helt jämförbara då enklare tillståndsprövningsären den ersatts med anmälningsplikt från 2019.	Ökat

				Tillståndsärendena är fortfarande av olika karaktär. Ansökningar från "mindre" tillståndshavare", t.ex. tandläkare och veterinärer, hanteras på enstaka dagar. Ansökningar från mer komplexa anläggningar kan ta flera veckor att hantera.	
Swedac	Ackrediteringsprocessen	1 515	Den redovisningsmetod som Swedac använder sig av är att mäta andelen ärenden som handlagts inom ett visst intervall.  - Utföra planerad tillsyn i tid – 98 % - Kostnadsberäkning för insyn inom utlovad tid – 91 % - Genomföra insyn på plats inom utlovad tid – 93 % - Utfärda beslut inom utlovad tid – 98 %	Den redovisningsmetod som Swedac använder sig av är att mäta andelen ärenden som handlagts inom ett visst intervall.  - Utföra planerad tillsyn i tid – 81 % - Kostnadsberäkning för insyn inom utlovad tid – 72 % - Genomföra insyn på plats inom utlovad tid – 90 % - Utfärda beslut inom utlovad tid – 95 %	Ökat
	Klagomål I processen för ackreditering har Swedac två delprocesser som mäts: Klagomål med Swedac ackrediteringsverksamhet och mot ackrediterade organs verksamhet	Klagomål mot Swedacs ackrediteringsverksamhet :16 Klagomål mot ackrediterade organs verksamhet: 72	Den redovisningsmetod som Swedac använder sig av är att mäta andelen ärenden som handlagts inom ett visst intervall.  - Klagomål mot Swedacs ackrediteringsverksamhet – 100 % - Klagomål mot ackrediterade organs verksamhet – 65 %	Den redovisningsmetod som Swedac använder sig av är att mäta andelen ärenden som handlagts inom ett visst intervall.  - Klagomål med Swedacs ackrediteringsverksamhet – 50 % - Klagomål mot ackrediterade organs verksamhet – 88 %	Ökat
Trafikverket	Ansökan om dispens från trafikförordningen för framförande av lång, tung och/eller bred transport	29 780	2,3	2,1	Minskat
	Ansökan om ledningsärenden på väg inklusive ansökan om att utföra arbetet på befintlig ledning och ansökan om akut reparation av ledning	8 500	91	104	Ökat
	Ansökan om vägvisning till inrättning	1 270	32	27	Minskat

Transportstyrelsen	Direktanmälan	603	30	46	Ökat
	Inskrivningsärenden för fartyg	40	n.m.	n.m.	Oklart
	Ansökan för behörighet och certifikat inom sjöfart	9 247	5,6	2,3	Minskat
Tillväxtverket	Transportbidrag	1 113	25	18	Minskat
Statistiska Centralbyrån	<i>Har inga handlägningsprocesser gentemot företag</i>				

Informationen som redovisas i tabellen är en sammanställning utifrån det underlag som lämnats in av respektive myndighet. Tillväxtverket har gjort en bedömning av förändringen mellan åren 2014 – 2020 (eller mellan de år som myndigheten redovisat) där det varit möjligt. "n.m." betyder att det inte lämnats in några mätpunkter.