

**Bilaga till Uppdrag att följa upp mål om handläggningstider samt om bemötande och service hos vissa myndigheter - Delrapport 2024**

---

Diarienummer: Ä 2022-4494

## Inledning

Detta dokument är en bilaga till 2024 års delrapport för uppdraget om att följa upp mål om handläggningstider samt om bemötande och service hos vissa myndigheter (dnr N2022/01751, N2020/01493 (delvis)). Bilagan innehåller statistik och vissa metodbeskrivningar från de nio myndigheter som följs upp inom ramen för uppdraget. Bilagan bör läsas tillsammans med huvudrapporten för att få en helhetsbild och för att underlätta tolkning av informationen bilagan.

Några av myndigheterna använder NKI-mätningar för att följa upp service och bemötande. Nöjd-Kund-Index (NKI) är ett index som mäter kundnöjdheten. NKI baseras på tre typer av frågor:

- Hur nöjd kunden är med myndigheten/ärendehandläggningen i dess helhet.
- Hur väl myndigheten uppfyller kundens förväntningar.
- Hur myndigheten presterar jämfört med en ideal myndighet.

Svaren på frågorna räknas om till ett index mellan 0-100 där 100 är högsta betyg.

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Bolagsverket .....</b>	<b>7</b>
1.1	Handläggningstider.....	7
1.1.1	Ärendetyp: Registrering av årsredovisning aktiebolag.....	7
1.1.2	Ärendetyp: Registrering nybildning aktiebolag.....	8
1.1.3	Ärendetyp: Registrering ombildning av lagerbolag.....	9
1.1.4	Ärendetyp: Ändring av företrädare aktiebolag .....	10
1.2	Bemötande och service.....	11
1.2.1	Mätning: Verksamhetsövergripande mätning .....	11
<b>2</b>	<b>Energimarknadsinspektionen (Ei).....</b>	<b>13</b>
2.1	Handläggningstider.....	13
2.1.1	Ärendetyp: Ansökan om linjekoncession.....	13
2.1.2	Ärendetyp: Ansökan om ändring av linjekoncession.....	14
2.2	Bemötande och service.....	15
2.2.1	Mätning: Tillstånd för nätkoncession .....	15
<b>3</b>	<b>Försäkringskassan .....</b>	<b>16</b>
3.1	Handläggningstider.....	16
3.1.1	Ärendetyp: Sjukpenninggrundande inkomst (SGI).....	16
3.1.2	Ärendetyp: Arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd.....	18
3.2	Bemötande och service.....	19

3.2.1	Mätning: Verksamhetsövergripande undersökning.....	19
<b>4</b>	<b>Inspektionen för vård och omsorg (IVO) .....</b>	<b>20</b>
4.1	Handläggningstider.....	20
4.1.1	Ärendetyp: Ansökan om tillstånd enligt Socialtjänstlagen, SoL och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.....	20
4.1.2	Ärendetyp: Ändringsansökan samt anmälan av ändring av tillstånd enligt Socialtjänstlagen, SoL och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.....	25
4.2	Bemötande och service.....	29
4.2.1	Mätning: Tillståndsärenden enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) .....	29
<b>5</b>	<b>Jordbruksverket .....</b>	<b>31</b>
5.1	Handläggningstider.....	31
5.1.1	Ärendetyp: Ansökan om godkännande av funktionstest för spridningsutrustning för växtskyddsmedel.....	31
5.1.2	Ärendetyp: Ansökan om export, import, intyg och musikinstrument för produkter som omfattas av CITES-regler .....	32
5.1.3	Ärendetyp: Ansökan om stöd och utbetalning för projekt och företagsstöd – jordbruk och landsbygd (EU-stöd) .....	33
5.1.4	Ärendetyp: Ansökan om stöd och utbetalning för projekt- och företagsstöd – havs, fiske och vattenbruk (EU-stöd) .....	36
5.1.5	Ärendetyp: Ansökan om stöd och utbetalning genom LEADER (lokalt lett utveckling) (EU-stöd).....	40
5.2	Bemötande och service.....	42

5.2.1	Mätning: Verksamhetsövergripande undersökning.....	42
<b>6</b>	<b>Lantmäteriet .....</b>	<b>43</b>
6.1	Handläggningstider.....	43
6.1.1	Ärendetyp: Fastighetsbildningsärenden .....	43
6.1.2	Ärendetyp: Spridningstillstånd .....	44
6.2	Bemötande och service.....	45
6.2.1	Mätning: Verksamhetsövergripande, ärendebaserad mätning .....	45
<b>7</b>	<b>Naturvårdsverket .....</b>	<b>46</b>
7.1	Handläggningstider.....	46
7.1.1	Ärendetyp: Bidrag till icke-publik laddningsinfrastruktur – Ladda bilen .....	46
7.1.2	Ärendetyp: Gränsöverskridande avfallstransporter (GRÖT) .....	47
7.2	Bemötande och service.....	49
7.2.1	Mätning: Klimatklivet.....	49
<b>8</b>	<b>Trafikverket.....</b>	<b>50</b>
8.1	Handläggningstider.....	50
8.1.1	Ärendetyp: Transportdispenser .....	50
8.1.2	Ärendetyp: Ledningsärenden.....	51
8.1.3	Ärendetyp: Trafikmiljöärenden .....	51
8.2	Bemötande och service.....	53
8.2.1	Mätning: Verksamhetsövergripande, ärendebaserad mätning .....	53
8.2.2	Mätning: Transportdispenser.....	54

<b>9</b>	<b>Transportstyrelsen .....</b>	<b>55</b>
9.1	Handläggningstider.....	55
9.1.1	Ärendetyp: Typgodkännande av fordon, system och komponenter	55
9.2	Bemötande och service.....	56
9.2.1	Mätning: Typgodkännande av fordon, system och komponent, avdelning Väg och järnväg.....	56

# 1 Bolagsverket

## 1.1 Handläggningstider

### 1.1.1 Ärendetyp: Registrering av årsredovisning aktiebolag

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. I Bolagsverkets rapportering 2023 rapporterades handläggningstiden för 2022 exklusive tiden som ärendet ligger hos kund för komplettering. Från och med rapporteringen avseende 2023 inkluderas tiden som ärendet ligger hos kund för komplettering, vilket även har justerats för 2022 i tabellen nedan.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Registrering av årsredovisning aktiebolag	36,1	25,9						26	17						667 300	703 672						

### 1.1.2 Ärendetyp: Registrering nybildning aktiebolag

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. I Bolagsverkets rapportering 2023 rapporterades handläggningstiden för 2022 exklusive tiden som ärendet ligger hos kund för komplettering. Från och med rapporteringen avseende 2023 inkluderas tiden som ärendet ligger hos kund för komplettering, vilket även har justerats för 2022 i tabellen nedan.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Regi- stre- ring nybild- ning aktie- bolag	13,6	9,3						9	6						34 765	32 031						



### 1.1.3 Ärendetyp: Registrering ombildning av lagerbolag

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. I Bolagsverkets rapportering 2023 rapporterades handläggningstiden för 2022 exklusive tiden som ärendet ligger hos kund för komplettering. Från och med rapporteringen avseende 2023 inkluderas tiden som ärendet ligger hos kund för komplettering, vilket även har justerats för 2022 i tabellen nedan.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Registrering ombildning av lagerbolag	20,5	16,8						16	13						22 570	18 066						

#### 1.1.4 Ärendetyp: Ändring av företrädare aktiebolag

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. I Bolagsverkets rapportering 2023 rapporterades handläggningstiden för 2022 exklusive tiden som ärendet ligger hos kund för komplettering. Från och med rapporteringen avseende 2023 inkluderas tiden som ärendet ligger hos kund för komplettering, vilket även har justerats för 2022 i tabellen nedan.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Ändring av företrädare aktiebolag	9,1	9,7						4	4						152 520	159 794						

## 1.2 Bemötande och service

### 1.2.1 Mätning: Verksamhetsövergripande mätning

Verksamhetsövergripande NKI-undersökning som gått ut till slumpmässigt utvalda personer tillhörande någon av Bolagsverkets målgrupper:

- Informationsbrukare (har hämtat eller beställt information från Bolagsverket). Består av företag och föreningar.
- Företagare och föreningsrepresentanter (har lämnat in ärende/årsredovisning till Bolagsverket). Med föreningar menas bostadsrättsföreningar, sambruksföreningar, ekonomiska föreningar, bostadsföreningar och kooperativa hyresrättsföreningar.
- Ombud (har hämtat eller beställt information, eller lämnat in ärende/årsredovisning till Bolagsverket).

Datainsamling för årets mätning pågick mellan 31 januari till och med 9 mars 2023 och avsåg kundinteraktioner som skett med Bolagsverket under 2022. Utifrån svaren har NKI-siffror räknats fram, dels totalt och dels per målgrupp. Dessa NKI-siffror utgör myndighetens kundnöjdhetssiffror i vår rapportering.

Antal tillfrågade: 16000

Svarsfrekvens (%): 22%

	NKI		
	2022	2024	2026
<b>Totalt</b>	80		
Målgrupp: informationsbrukare	80		

Målgrupp: företagare och förenings- representanter	80		
Målgrupp: ombud	80		

## 2 Energimarknadsinspektionen (Ei)

### 2.1 Handläggningstider

#### 2.1.1 Ärendetyp: Ansökan om linjekoncession

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag. Svenska Kraftnät är ett affärsverk och en myndighet.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Ansökan om linjekoncession	534	580						455	557						56	84						

### 2.1.2 Ärendetyp: Ansökan om ändring av linjekoncession

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag. Svenska Kraftnät är ett affärsverk och en myndighet.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Ansökan om ändring av linjekoncession	193	251						175	210						17	29						

## 2.2 Bemötande och service

### 2.2.1 Mätning: Tillstånd för nätkoncession

Mätningen omfattar Ei:s verksamhetsområde tillstånd för nätkoncession. Ansökningar för elledningar som får byggas utan tillstånd, återkallelseärenden, överklagandeärenden, frågeärenden samt tillsynsärenden är inte inkluderade i den här mätningen. För mätningen 2023 har Ei kontaktat de företag som har fått ett beslut någon gång under 2023. I mätningen ingår en övergripande fråga, vars snitt utgör Ei:s kundnöjdhetssiffra: "Hur nöjd är du med kontakten med Ei i sin helhet?". Svartalternativ på en skala 1-5 där 1 är missnöjd och 5 är mycket nöjd. Myndigheten har möjlighet att urskilja svar på företagsnivå men inte på kontaktpersonsnivå.

Antal tillfrågade: 77 st

Svarsfrekvens (%): 61%

	Hur nöjd är du med kontakten med Ei i sin helhet?		
	2023	2025	2027
Tillstånd för nätkoncession	3,8		

### 3 Försäkringskassan

#### 3.1 Handläggningstider

##### 3.1.1 Ärendetyp: Sjukpenninggrundande inkomst (SGI)

Gäller privatpersoner som samtidigt är företagare och har ansökt om en ersättning som grundar sig på SGI. Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ett ärende skapas. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Enskild firma, handelsbolag eller kommanditbolag	45,1	56						43	55						25 417	25 427						
Delägare i aktiebolag	32,3	42,6						30	35						50 480	56 038						



Kombi- natör (enskild firma, han- delsbo- lag eller kom- mandit- bolag och an- ställd)	67,4	65,2							66	65						24 456	30 832				
---	------	------	--	--	--	--	--	--	----	----	--	--	--	--	--	--------	--------	--	--	--	--

### 3.1.2 Ärendetyp: Arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkten för beräkningen av handläggningstid är när utbetalning sker.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd	78	59						43	41						10 146	13 762						

## 3.2 Bemötande och service

### 3.2.1 Mätning: Verksamhetsövergripande undersökning

Verksamhetsövergripande mätning som skickats ut till ett slumpmässigt urval av egna företagare och arbetsgivare med upp till 49 anställda. Urvalet har gjorts av ett anlitat konsultföretag. Enkäten skickades ut i början av 2023 och de flesta som svarade hade haft kontakt med Försäkringskassan under de senaste 12 månaderna. Undersökningen omfattade ett antal frågor. Det sammanvägda resultatet för frågan "Hur nöjd är du med dina kontakter med Försäkringskassan som helhet?" utgör myndighetens kundnöjdhetssiffra i Försäkringskassans rapportering. Svaren kunde lämnas på en skala 1-5 där 1 = "inte alls nöjd" och 5 = "mycket nöjd".

Antal tillfrågade: 3000

Svarsfrekvens (%): 24%

	Hur nöjd är du med dina kontakter med Försäkringskassan som helhet?						
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Verksamhetsövergripande undersökning	3,60						

## 4 Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

### 4.1 Handläggningstider

#### 4.1.1 Ärendetyp: Ansökan om tillstånd enligt Socialtjänstlagen, SoL och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS

Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är det datum som avgiften inkommer till myndigheten. Slutpunkten för beräkningen av handläggningstid är det datum då beslut fattades. Vid fem eller färre enskilda ärenden skrivs det exakta antalet ärenden inte ut. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag: för bolag, föreningar, samfälligheter, stiftelser eller enskilda individer krävs tillstånd från IVO för att bedriva vissa typer av socialtjänstverksamheter. Detta regleras i 7 kap. 1 § 1 st SoL samt 23 § LSS.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
<b>Totalt</b>	244	166						225	134						528	416						
Verksamhets- typ - 9§ 9p LSS Bostad med särskild service för vuxna	185	126						162	101						107	77						

Verksamhets- typ - 9§ 2p LSS personlig assistans	292	176						288	147						74	57				
Verksamhets- typ – 9§ 10p LSS Daglig verksamhet	191	143						191	129						48	25				
Verksamhets- typ – 9§ 8p LSS Bostad med särskild service för barn eller ungdomar	239	214						237	209						9	11				
Verksamhets- typ – 9§ 6p LSS Korttids- vistelse	202	182						183	183						8	9				
Verksamhets- typ – 9§ 3p LSS ledsagar- service	398	127						368	131						7	Fem eller färre ären- den				

Verksamhetsytp – 9§ 5p LSS avlösarservice i hemmet	254	90						336	90						Fem eller färre ärenden	Fem eller färre ärenden					
Verksamhetsytp – 9§ 7p LSS Korttidstillsyn	259	144						266	175						Fem eller färre ärenden	Fem eller färre ärenden					
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 6p SoL hemtjänst	316	177						261	156						77	52					
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 1p SoL Hem för vård eller boende	273	205						283	166						51	48					
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 5p Verksamheter med konsulentstöd till familjehem och jourhem	259	121						274	107						44	39					

Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 2p SoL Bo- ende som motsvarar 5 kap 5§ andra stycket	162	204						162	106						33	43				
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 4p SoL Hem eller öppen verksamhet för vård under en begränsad del av dygnet	251	197						260	170						17	15				
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 2p SoL Bo- ende som motsvarar 5 kap 7§ tredje stycket	256	153						219	147						15	6				
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 2p SoL Bo- ende som motsvarar 5 kap 5§ tredje stycket	134	140						115	93						14	6				

Verksamhetsytp – 7 kap 1§ SoL Stödboende	305	157						334	128						12	13				
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 3p SoL Hem för viss annan heldygnsvård	206	214						168	109						8	15				



#### 4.1.2 Ärendetyp: Ändringsansökan samt anmälan av ändring av tillstånd enligt Socialtjänstlagen, SoL och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är det datum som avgiften inkommer till myndigheten. Slutpunkten för beräkningen av handläggningstid är det datum då beslut fattades. Vid fem eller färre enskilda ärenden skrivs det exakta antalet ärenden inte ut. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag: för bolag, föreningar, samfälligheter, stiftelser eller enskilda individer krävs tillstånd från IVO för att bedriva vissa typer av socialtjänstverksamheter. Detta regleras i 7 kap. 1 § 1 st SoL samt 23 § LSS.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
<b>Totalt</b>	85	45						68	29						1666	1466						
Verksamhetstyp - 9§ 9p LSS Bostad med särskild service för vuxna	81	45						73	36						400	333						
Verksamhetstyp - 9§ 2p LSS personlig assistans	61	20						58	18						79	50						
Verksamhetstyp – 9§ 10p LSS Daglig verksamhet	101	59						84	43						165	139						

Verksamhetstyp – 9§ 8p LSS Bostad med särskild service för barn eller ungdomar	99	61						79	49						62	63				
Verksamhetstyp – 9§ 6p LSS Korttidsvistelse	113	83						84	93						29	21				
Verksamhetstyp – 9§ 3p LSS ledsagar-service	56	14						51	12						14	10				
Verksamhetstyp – 9§ 5p LSS avlösarservice i hemmet	51	14						48	11						14	9				
Verksamhetstyp – 9§ 4p LSS biträde av kontaktperson	23	8						23	7						Fem eller färre ärenden	Fem eller färre ärenden				
Verksamhetstyp – 9§ 7p	84	52						78	29						19	11				

LSS Korttids-tillsyn																					
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 6p SoL hemtjänst	52	26					48	12						74	76						
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 1p SoL Hem för vård eller boende	105	53					77	31						288	235						
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 5p Verksamheter med konsulentstöd till familjehem och jourhem	46	13					45	8						74	86						
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 2p SoL Boende som motsvarar 5 kap 5§ andra stycket	79	42					71	28						207	194						
Verksamhetsytp – 7 kap 1§ 4p SoL Hem	93	68					78	57						54	28						

eller öppen verksamhet för vård under en begränsad del av dygnet																				
Verksamhetstyp – 7 kap 1§ 2p SoL Boende som motsvarar 5 kap 7§ tredje stycket	92	53					74	45						64	28					
Verksamhetstyp – 7 kap 1§ 2p SoL Boende som motsvarar 5 kap 5§ tredje stycket	149	72					115	59						7	9					
Verksamhetstyp – 7 kap 1§ SoL Stödboende	85	37					50	27						123	98					
Verksamhetstyp – 7 kap 1§ 3p SoL Hem för viss annan heldygnsvård	77	60					64	38						95	87					

## 4.2 Bemötande och service

### 4.2.1 Mätning: Tillståndsärenden enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

Respondentenkät som gått ut till bolag, föreningar, samfälligheter, stiftelser och enskilda individer, dvs de privata aktörer som lagen kräver att de har tillstånd från IVO för att bedriva vissa typer av socialtjänstverksamheter. Detta regleras i 7 kap. 1 § 1 st SoL samt 23 § LSS. Mätningen avser avslutade ärenden under fjärde kvartalet 2023. Enkäten har skickats ut inom två veckor efter att respondenten fått beslut avseende sin ansökan. Undersökningen omfattade ett antal frågor. Det sammanvägda resultatet för frågan "Hur nöjd är du totalt sett med kontakten med IVO?" utgör myndighetens kundnöjdhetssiffra i IVO:s rapportering. Svaren kunde lämnas på en skala 1-5 där 1 = "mycket missnöjd" och 5 = "mycket nöjd".

Förklaring till beräkningen:

Det sammanvägda värdet har beräknats som  $((\text{antal nöjda} - \text{antal missnöjda}) / \text{totalt antal svar}) \times 100$ . De respondenter som svarade "mycket nöjda" eller "ganska nöjda" har räknats som nöjda. De respondenter som svarade "varken nöjda eller missnöjda" har räknats som neutrala. De respondenter som svarade "ganska missnöjd" eller "mycket missnöjda" har räknats som missnöjda. Skalan går från -100 till 100. Ett positivt värde betyder att det finns fler nöjda än missnöjda respondenter, medan ett negativt värde betyder att det finns fler missnöjda än nöjda respondenter. Siffran avser storleken av skillnaden mellan andelen nöjda och andelen missnöjda. Från mätningen framgår att 73 procentenheter fler respondenter svarade att de var nöjda än missnöjda med IVO, sammanslaget för nyansökningar och ändringsansökan av tillstånd. Mätningen avser fjärde kvartalet 2023. Respondent i detta fall avser de aktörer som besvarat enkäten, dvs: bolag, föreningar, samfälligheter, stiftelser eller enskilda individer som ansökt om nytt tillstånd eller ändring av tillstånd för verksamhet som drivs enligt SoL eller LSS.

Antal tillfrågade: 294 respondenter

Svarsfrekvens (%): 21,09 % (62 svar)

	Hur nöjd är du totalt sett med kontakten med IVO?					
	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Tillståndsärenden SoL och LSS	+73					

## 5 Jordbruksverket

### 5.1 Handläggningstider

#### 5.1.1 Ärendetyp: Ansökan om godkännande av funktionstest för spridningsutrustning för växtskyddsmedel

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag: godkännandet är personligt men är giltigt för yrkesutövning.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Ärendetyp: Ansökan om godkännande av funktionstest för spridningsutrustning för växtskyddsmedel	8	6						6	5						1 879	2 419						

### 5.1.2 Ärendetyp: Ansökan om export, import, intyg och musikinstrument för produkter som omfattas av CITES-regler

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Ansökan om export, import, intyg och musikinstrument för produkter som omfattas av CITES-regler	33	29						16	17						2 860	2 039						



### 5.1.3 Ärendetyp: Ansökan om stöd och utbetalning för projekt och företagsstöd – jordbruk och landsbygd (EU-stöd)

Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Endast bifallsbeslut redovisas. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag.

I denna rapportering har Jordbruksverket valt att särskilja redovisningen för ansökan om stöd och utbetalning beroende på stödperiod/program. Programmet som varade 2014 – 2022 benämns "landsbygdsprogrammet" och nuvarande program som gäller mellan 2023 – 2029 benämns "strategisk plan". Anledningen till att Jordbruksverket fortsätter med uppföljning av landsbygdsprogrammet är att handläggning av ansökan om utbetalning kommer att göras till och med 2025.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Ansökan om stöd Jordbruksverket landsbygdsprogrammet	220	208						-	188						97	31						
Ansökan om stöd Jordbruksverket	-	67							43						-	50						

strate- gisk plan																				
Ansö- kan om stöd länssty- relsen lands- bygds- pro- gram- met	312	367					-	295						1 470	731					
Ansö- kan om stöd länssty- relsen strate- gisk plan	-	161						163						-	300					
Ansö- kan om utbetal- ning Jord- bruks- verket	181	119					-	143						484	853					

landsbygdsprogrammet																				
Ansökan om utbetalning Jordbruksverket strategisk plan	--	22						6						-	45					
Ansökan om utbetalning länsstyrelsen landsbygdsprogrammet	89	100						-	176					2 270	2021					
Ansökan om utbetalning	-	34						29							87					

länsstyrelsen strategisk plan																							
-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

#### 5.1.4 Ärendetyp: Ansökan om stöd och utbetalning för projekt- och företagsstöd – havs, fiske och vattenbruk (EU-stöd)

Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Endast bifallsbeslut redovisas. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag.

I denna rapportering har Jordbruksverket valt att särskilja redovisningen för ansökan om stöd och utbetalning beroende på stödperiod/program. Europeiska Fiskeri- och Vattenbruksprogrammet som varade 2014 – 2022 benämns "landsbygdsprogrammet" och nuvarande program, Europeiska Havs-, Fiskeri- och Vattenbruksprogrammet som gäller mellan 2023 – 2029, benämns "nya programmet". Anledningen till att Jordbruksverket fortsätter med uppföljning av landsbygdsprogrammet är att handläggning av ansökan om utbetalning kommer att göras till och med 2024.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Ansökan om stöd Jordbruksverket (förra	128	-						-	-						57	0						

programmet)																				
Ansökan om stöd Jordbruksverket (nya programmet)	-	56						48						-	62					
Ansökan om stöd länsstyrelsen (gamla programmet)	128	-						-	-					47	0					
Ansökan om stöd länsstyrelsen (nya	-	178						185						-	57					

pro-gram-met)																				
Ansö-kan om utbetal-ning Jord-bruks-verket (gamla pro-gram-met)	87	63						-	51					159	76					
Ansö-kan om utbetal-ning Jord-bruks-verket (nya pro-gram-met)	-	28							16					-	37					
Ansö-kan om utbetal-ning	71	98						-	99					79	31					

länsstyrelsen (gamla programmet)																				
Ansökan om utbetalning länsstyrelsen (nya programmet)	-	33						23							-	18				

### 5.1.5 Ärendetyp: Ansökan om stöd och utbetalning genom LEADER (lokalt lett utveckling) (EU-stöd)

Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Endast bifallsbeslut redovisas. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag.

I denna rapportering har Jordbruksverket valt att särskilja redovisningen för ansökan om stöd och utbetalning beroende på stödperiod/program. Programmet som varade 2014 – 2022 benämns "landsbygdsprogrammet" och nuvarande program som gäller mellan 2023 – 2029 benämns "strategisk plan". Anledningen till att Jordbruksverket fortsätter med uppföljning av landsbygdsprogrammet är att handläggning av ansökan om utbetalning kommer att göras till och med 2025.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Ansökan om stöd Jordbruksverket landsbygdsprogrammet	317	291						-	222						434	197						
Ansökan om stöd Jordbruksverket	-	185							184						-	51						



strate- gisk plan																				
Ansö- kan om utbetal- ning Jord- bruks- verket lands- bygds- pro- gram- met	127	112					-	84						1609	2008					
Ansö- kan om utbetal- ning Jord- bruks- verket strate- gisk plan	-	19						2						-	18					

## 5.2 Bemötande och service

### 5.2.1 Mätning: Verksamhetsövergripande undersökning

NKI-mätning på verksamhetsövergripande nivå. Undersökningen är en kundundersökning bland Sveriges lantbrukare riktad till ett slumpmässigt urval oavsett storlek. Metoden som undersökningen genomförts med är en webb-undersökning där inbjudan att delta har skickats ut via e-post från Jordbruksverkets adress. Undersökningsföretaget har tillhandhållit Jordbruksverket med länkar så att svaren hållits anonyma. Undersökningen genomfördes februari till mars 2022. Eftersom undersökningen inte är kopplad till utvärderingen av en specifik tjänst eller ärende genomförs undersökningen under en period på året som inte är den mest hektiska för företagen och som gör det möjligt för Jordbruksverket att inkludera åtgärdsplaner i kommande års verksamhetsplanering.

Antal tillfrågade: Enkäten har skickats ut till 5 500 lantbruksföretag

Svarsfrekvens (%): Totalt kom 1 806 svar in till undersökningen, vilket gav en svarsfrekvens på 36%

	NKI			
	2022	2024	2026	2028
Verksamhetsövergripande undersökning	NKI 54			

## 6 Lantmäteriet

### 6.1 Handläggningstider

#### 6.1.1 Ärendetyp: Fastighetsbildningsärenden

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag.

	Genomsnittlig handläggningstid (veckor)							Median handläggningstid (veckor)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Kommersiell och offentlig mark- och fastighetsutveckling	50	57						-	48						1891	1926						
Jord- och skogsbruk	56	52						-	48						1351	2071						
Infrastruktur	110	105						-	60						744	958						

### 6.1.2 Ärendetyp: Spridningstillstånd

Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Spridnings- till- stånd	36,3	30,7						27,2	29,4						19 266	18 460						

## 6.2 Bemötande och service

### 6.2.1 Mätning: Verksamhetsövergripande, ärendebaserad mätning

NKI-undersökning som inkluderar alla verksamhetsområden med kundkontakter på myndigheten. I anslutning till avslutat ärende gällande Geodata, Fastighetsinskrivning, Fastighetsbildning eller efter en kontakt med Kundservice som resulterar i en leverans skickas länk till frågeformuläret ut till kunden. Samtliga kunder som haft ett avslutat ärende eller fått en leverans från Kundservice under 2023 har fått möjlighet att svara på undersökningen. Utifrån kundsvaret på undersökningen sammanställs svaren, NKI-värde räknas ut. Resultaten för undersökningen kan redovisas utifrån olika målgrupper. NKI-värdet för målgruppen privat företag utgör myndighetens kundnöjdhetssiffra i Lantmäteriets rapportering.

Antal tillfrågade: Alla som har haft ett avslutat ärende inom fastighetsbildning eller inskrivningsverksamheten har fått möjligheten. Inom Geodata är det ett urval av de kunder som varit i kontakt. Inom kundcenter de kunder som fått en handling utskickad. Antal finns ej att tillgå.

Svarsfrekvens (%): Finns ej. Inget samlat underlag kring antal skickade undersökningar finns. Utskickerna sker på olika sätt i de olika verksamhetsområdena.

	NKI					
	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Geodata, Fastighetsinskrivning, Fastighetsbildning, Kundservice (målgrupp: privata företag)	79					

## 7 Naturvårdsverket

### 7.1 Handläggningstider

#### 7.1.1 Ärendetyp: Bidrag till icke-publik laddningsinfrastruktur – Ladda bilen

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut. Gäller endast ansökan om stöd, ej ansökan om utbetalning. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Bidrag till icke-publik laddningsinfrastruktur - Ladda bilen	50,5	80,45						37	113						2 605	2997						

### 7.1.2 Ärendetyp: Gränsöverskridande avfallstransporter (GRÖT)

En GRÖT-anmälan startar genom att anmälaren (exportören av avfallet) skickar in anmälan till avsändarlandets behöriga myndighet. Efter granskning/kompletteringsperiod skickar denna myndighet vidare anmälan till mottagarlandets myndighet och eventuella transitländer myndigheter. Företagen får inte börja transportera och behandla avfallet förrän alla inblandade länder godkänt anmälan. Startpunkten för beräkning av handläggningstiden är när handläggningen påbörjas hos Naturvårdsverket. Gällande importanmälningar föregås denna tidpunkt av en för Naturvårdsverket okänd handläggningstid hos det exporterande landets behöriga myndighet. Slutpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när Naturvårdsverket har handlagt sin del av ärendet och fattat beslut. Då utländska myndigheters handläggningstid räknas in utgörs slutpunkten för beräkningen av handläggningstid när samtliga inblandade myndigheter fattat ett beslut. Beräkningen av handläggningstiden har gjorts manuellt baserat på systematiska stickprov av ärenden.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen (samt totala antalet ärenden)							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Importanmälningar (endast Naturvårdsverkets handläggningstid)	23	29						18	24						103 (av 481)	110 (av 641)						
Importanmälningar	40	50						32	41						103 (av 481)	110 (av 641)						

(inklusive utländska myndigheters handläggnings-tid)																					
Exportanmälningar (endast Naturvårdsverkets handläggnings-tid)	66	97					48	101						67 (av 242)	98 (av 323)						
Exportanmälningar (inklusive utländska myndigheters handläggnings-tid)	72	103					55	120						67 (av 242)	98 (av 323)						



## 7.2 Bemötande och service

### 7.2.1 Mätning: Klimatlivet

NKI-undersökning för ärendetypen Klimatlivet som genomfördes hösten 2022. Företag och organisationer som sökt bidrag från Klimatlivet 2021 och 2022 har fått svara på en enkät. Svaren på enkätfrågorna har sedan räknats om till ett NKI-värde, vilket utgör myndighetens kundnöjdhetssiffra i Naturvårdsverkets uppföljning.

Antal tillfrågade: 1 840 stycken

Svarsfrekvens (%): 29%

	NKI					
	2021-2022	2024	2025	2026	2027	2028
Klimatlivet	68					

## 8 Trafikverket

### 8.1 Handläggningstider

#### 8.1.1 Ärendetyp: Transportdispenser

Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när handläggare påbörjar hantering av ärende. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag.

	Genomsnittlig handläggningstid (dygn)							Median handläggningstid (dygn)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Transportdispenser	0,46	0,55						-	-						32 110	32 000						

### 8.1.2 Ärendetyp: Ledningsärenden

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Ärendetypen omfattar fler målgrupper än företag.

	Genomsnittlig handläggningstid (månader)							Median handläggningstid (månader)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Ledningsärenden	Cirka 2,5	2,6						-	-						8 241	8 085						

### 8.1.3 Ärendetyp: Trafikmiljöärenden

Startpunkt för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet inkommer till Trafikverket. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget. Med arbetsdagar avses kalendertid exklusive helger och röda dagar. Rapporteringen innehåller bara företag, men ärendetyperna har kunder såsom medborgare, företag, föreningar, samfund, myndigheter, kommuner m.fl.

	Genomsnittlig handläggningstid (arbetsdagar)							Median handläggningstid (arbetsdagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Ansök om ny eller ändrad utfart	31	23						17	17						587	684						

Väg- märke för väg- visning	23	23						13	15						907	880				
Upplag av virke eller skogs- bränsle vid väg	11	10						6	6						822	548				

## 8.2 Bemötande och service

### 8.2.1 Mätning: Verksamhetsövergripande, ärendebaserad mätning

Enkätundersökning som omfattar ärendetyperna Trafikmiljöärenden, Ledningsärenden, Ansökan om bidrag enskild väghållning, Ansökan om buller- och vibrationsåtgärd samt Förslag om ändringar i vägområdet (Kundbehovsärenden). Mätningen avser inkomna ärenden under perioden 2022-09-01 – 2023-02-28. Perioden för datainsamling var vecka 18-22, 2023. Svaren på frågan "Vad är din helhetsbedömning av dina kontakter med Trafikverket i ärendet?" kunde lämnas på skalan 1-5 där 5 är högsta betyg. Därefter har svaren indexerats till skalan 0-100 där 100 är högsta betyg. Mätningen inkluderar fler målgrupper än företag.

Antal tillfrågade: Trafikmiljö 1400, Ledningsärenden 1700, Kundbehovsärenden 2252 Buller och vibrationsärenden 1399, Enskilda vägar 3593

Svarsfrekvens (%): Trafikmiljö 36 %, Ledningsärenden 15 %, Kundbehovsärenden 48 %, Buller och vibrationsärenden 9 %, Enskilda vägar 29 %

	Vad är din helhetsbedömning av dina kontakter med Trafikverket i ärendet?		
	2023	2025	2027
Totalt	72		
Trafikmiljöärenden	71		
Ledningsärenden	65		

Ansökan om bidrag enskild väghållning	75		
Ansökan om buller- och vibrationsåtgärd	71		
Förslag om ändringar i vägområdet (Kundbehovsärenden)	54		

### 8.2.2 Mätning: Transportdispenser

Enkätundersökning som omfattar ärendetypen Transportdispenser. Mätningen avser inkomna ärenden under perioden 2022-09-01 – 2023-02-28. Perioden för datainsamling var vecka 18-22, 2023. Svaren på frågan "Vad är din helhetsbedömning av dina kontakter med Trafikverket i ärendet?" kunde lämnas på skalan 1-5 där 5 är mycket hög nöjdhet. I denna mätning används inte indexering utan ett medelvärde har räknats fram baserat på svaren som har angetts. Mätningen inkluderar fler målgrupper än företag.

Antal tillfrågade: 376 tillfrågade

Svarsfrekvens (%): 51 %

	Vad är din helhetsbedömning av dina kontakter med Trafikverket i ärendet?		
	2023	2025	2027
Transportdispenser	3,85		

## 9 Transportstyrelsen

### 9.1 Handläggningstider<sup>1</sup>

#### 9.1.1 Ärendetyp: Typgodkännande av fordon, system och komponenter

Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande. Slutpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget.

	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)							Median handläggningstid (dagar)							Antal ärenden inkluderade i beräkningen							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Typgodkännande av fordon, system och komponenter	16	12						13	7						Ca 2700	Ca 3800						

<sup>1</sup> I delrapporten 2023 redovisades handläggningstiden även för ärendetypen: Ansökan om direktanmälan till vägtrafikregistret. Efter dialog har den ärendetypen utgått och ingår inte längre i uppföljningen.

## 9.2 Bemötande och service

### 9.2.1 Mätning: Typgodkännande av fordon, system och komponent, avdelning Väg och järnväg

NKI-undersökning som omfattar Transportstyrelsens ärendetyp Typgodkännande av fordon, system och komponenter, avdelning Väg och järnväg. För mätningen 2023 har Transportstyrelsen kontaktat ett antal av de företag som har haft ett avslutat ärende under perioden januari-september 2023. Inom den valda verksamheten finns det inget ärendehanteringssystem där myndigheten kan ta ut kontaktuppgifter i alla ärenden. Handläggarna har därför manuellt letat upp kontaktuppgifter i enskilda ärenden. Det gjordes två utskick av enkäten, ett i september och ett till fler respondenter i oktober. Enkätfrågorna har lagts i ett enkätverktyg och skickats ut via e-post. Utifrån svaren har ett indexvärde räknats ut per fråga som sedan räknats ihop till en NKI-siffra som utgör myndighetens kundnöjdhetssiffra i Transportstyrelsens rapportering.

Antal tillfrågade: 84

Svarsfrekvens (%): 76%

	NKI		
	2023	2025	2027
Typgodkännande av fordon, system och komponenter, avdelning Väg och järnväg.	88		