

Uppdrag att följa upp mål om handläggningstider samt om bemötande och service hos vissa myndigheter

Delrapport 2024

2024-04-12

Diarienummer: Å 2022-4494

Uppdrag att följa upp mål om handläggningstider samt om bemötande och service hos vissa myndigheter, dnr N2022/01751, N2020/01493 (delvis)

Beslutet att godkänna denna delrapport har fattats av avdelningschef Anna Johansson.

Handläggningen har gjorts av enhetschef Åsa Talamo, Amanda Skog, Cecilia Holmgren, Lena Josefsson och Michael Heuman. Den sistnämnda var föredragande för ärendet.

Stockholm, 2024-04-12

Anna Johansson

Michael Heuman

Sammanfattning

Nio nationella myndigheter har i uppdrag att följa upp myndighetens arbete mot två av regeringens fem förenklingspolitiska mål och vid behov vidta lämpliga åtgärder. De två målen är:

- Förvaltningsmyndigheters handläggningstider för ärenden som rör företag ska bli kortare och mer transparenta och den förväntade handläggningstiden ska synliggöras för den sökande i fler ärendekategorier.
- Förvaltningsmyndigheters bemötande och service till företag ska vara företagsanpassat och väl fungerande.

De nio myndigheter som omfattas är Bolagsverket, Energimarknadsinspektionen, Försäkringskassan, Inspektionen för vård och omsorg, Lantmäteriet, Naturvårdsverket, Statens jordbruksverk, Trafikverket och Transportstyrelsen.

De nationella myndigheterna ska rapportera sitt arbete till Tillväxtverket 2023 – 2029. Det här är Tillväxtverkets andra delrapport till regeringen.

Genom uppdrag i regleringsbrevet för 2024 omfattas även länsstyrelserna, men i nuläget endast i rapporteringen 2025. Information från länsstyrelserna kommer därför att finnas med först i Tillväxtverkets delrapport 2025.

Handläggningstiderna sammantaget i stort sett oförändrade

I den förra delrapporten framgår att myndigheterna i dialog med Tillväxtverket valt ut viktiga ärendetyper som har betydelse för företag och genomfört en nollbasmätning av handläggningstiderna för 2022. Det handlar bland annat om tillståndsansökningar, registreringar och ansökningar om stöd. Myndigheterna har nu redovisat handläggningstiderna för 2023 vilket gör att det för första gången finns möjlighet att följa utvecklingen över tid.

Resultatet av uppföljningen visar att ett antal handläggningstider har ökat, ett antal har minskat, enstaka är oförändrade eller i stort sett oförändrade. På totalen ser Tillväxtverket ingen märkbar procentuell förändring mellan 2022 och 2023 av de handläggningstider som ingår i uppföljningen i detta uppdrag.

Det finns flera omständigheter som sammantaget gör att handläggningstiderna för de olika ärendetyperna inte bör jämföras med varandra. Det handlar bland annat om ärendetypernas olika karaktär samt skillnader i metoder för att beräkna handläggningstider.

Myndigheterna bedömer att det som bidragit mest till kortare handläggningstider är organisatoriska förändringar och ökade personella resurser. Myndigheterna anger att de främsta orsakerna till ökade handläggningstider är ökad ärendemängd i förhållande till antalet handläggare, minskade personella resurser och ändrade prioriteringar.

Alla myndigheter som omfattas av uppdraget har arbetat med åtgärder under 2023 för att förkorta handläggningstiderna för någon, några eller samtliga av sina utvalda ärendetyper. En övergripande reflektion från Tillväxtverket, baserad på

myndigheternas svar dels om vidtagna åtgärder 2023 och dels om vad som bidragit till kortare handläggningstider mellan 2022 och 2023, är dock att myndigheterna förefaller arbeta med relativt kortsiktiga åtgärder snarare än mer långsiktiga och kraftfulla åtgärder såsom regelförändringar, digitalisering och automation.

Organisationsförändringar, kompetensutveckling och ökade personella resurser är åtgärder som myndigheterna arbetat mest med under 2023 och kan även de vara viktiga åtgärder, men är enligt Tillväxtverket inte lika långsiktiga och kraftfulla som regelförändringar, digitalisering och automation.

Tillväxtverkets undersökning Företagens villkor och verklighet 2023 tyder på att det finns utrymme för förbättring i arbetet med myndigheternas handläggningstider vilket även ligger i linje med resultatet i detta uppdrag.

Myndigheterna har genomfört kundnöjdhetsmätningar

Dialogen mellan myndigheterna och Tillväxtverket om vilka underlag som ska ligga till grund för uppföljningen av bemötande och service som påbörjades i samband med uppstarten av uppdraget fortsatte under 2023. Den resulterade i att alla myndigheter valde ut minst en mätning som ska ligga till grund för uppföljningen.

Samtliga myndigheter har därefter redovisat resultat från minst en kundundersökning. Resultatet utgör nollbansmätningen för uppföljningen av hur nöjda företagen är med sina kontakter med myndigheten. Uppdraget har bidragit till att fler kvantitativa kundnöjdhetsmätningar har genomförts. Fyra av de nio myndigheterna har genomfört nya mätningar med anledning av det aktuella uppdraget.

Under 2023 har alla myndigheter arbetat med åtgärder för att förbättra bemötande och service. Det är positivt att nästan alla myndigheter har arbetat med dialog med företag eller branschorganisationer. Många av myndigheterna har också jobbat med förbättrad information. Det är en bra service till företag som förenklar för företagen och gör det enklare att göra rätt, men som även hjälper myndigheten att korta handläggningstiden om servicen bland annat leder till en högre andel kompletta ansökningar.

Företagens gröna omställning

Tillväxtverket kan konstatera att handläggningstider och service kan ha stor betydelse för tempot i företagens gröna omställning.

Rekommendationer

Tillväxtverket lämnar i denna delrapport ett antal rekommendationer till myndigheterna, Regeringskansliet och regeringen. Tillväxtverket rekommenderar:

- Regeringskansliet och myndigheterna att stärka sitt arbete med digitalisering och automation genom att dra fördelar av och använda sig av Myndigheten för digital förvaltnings (Digg) vägledningar för att skapa digitaliserings- och automationsvänliga regelverk.
- Myndigheterna att i de fall de, i sitt arbete i enlighet med Diggs vägledningar, identifierar förbättringsmöjligheter och hinder för digitalisering och automation i regler högre upp i regelhierarkin framför förslag på regeländringar till regeringen där det är ändamålsenligt.

- Regelgivare att utredningar om regler, exempelvis genom utredningsdirektiv, i högre grad får en öppen målstyrning och bättre förutsättningar att beskriva alternativa lösningar samt goda förutsättningar i form av exempelvis tid och resurser, vilket sammantaget skapar förutsättningar för kortare handläggningstider och bättre service.
- Regelgivare att i högre grad i konsekvensutredningen beskriva och där det är ändamålsenligt beakta påverkan på handläggningstider och service i sitt arbete med nya, ändrade respektive borttagna regler som påverkar företag.
- Myndigheter att i högre grad uppmärksamma och beskriva påverkan på handläggningstider och service samt lämna förbättringsförslag när de svarar på remisser om nya, ändrade respektive borttagna regler som påverkar företag.
- Myndigheterna att i högre grad undersöka var det ur företagets perspektiv finns behov av att arbeta med förbättrad samordning vilket kan leda till kortare handläggningstider.
- Regeringskansliet att underlätta en förbättrad samordning mellan myndigheterna och underlätta en ökad delning av data mellan myndigheter i syfte att åstadkomma kortare handläggningstider.
- Regeringskansliet att genom behörigt departement fördjupa dialogen om handläggningstider och de åtgärder myndigheterna behöver stöd med för att de ska kunna korta handläggningstiderna.
- Myndigheterna att i enlighet med regeringsuppdraget, i så hög grad som möjligt, säkerställa att de fortsätter att följa upp handläggningstiden för samma ärendetyper och nöjdheten för samma områden samt att de fortsätter att mäta enligt samma metod för respektive del av uppdraget under hela uppdragets tid.
- Myndigheterna och Regeringskansliet att ytterligare stärka koordineringen av befintlig och kommande styrning inom förenklingsområdet och eftersträva långsiktiga åtgärder som förbättrar förutsättningarna för större förbättringar av mer långsiktig karaktär.
- Myndigheterna att inom ramen för sitt hållbarhetsarbete genomföra en analys av hur deras service påverkar företagets möjligheter att ställa om.
- Regeringskansliet att ge Tillväxtverket, Vinnova, Naturvårdsverket, Jordbruksverket och Energimyndigheten i uppdrag att se över hur stöd för att stärka företagens gröna omställning kan göras mer attraktiva för små och medelstora företag.¹

¹ Denna rekommendation har Tillväxtverket även lämnat tidigare (november 2023) i rapport: "Företagens gröna omställning – Drivkrafter hinder och stödbehov" (0458).

Innehåll

1	Uppdraget	1
1.1	Bakgrund.....	1
1.1.1	Uppföljning av de övriga förenklingspolitiska målen	2
1.1.2	Förenkling för företag i regleringsbrev för 2024.....	3
1.2	Mål.....	3
1.3	Målgrupp för aktiviteterna	3
1.4	Metod.....	3
2	Slutsatser och rekommendationer	6
2.1	Den andra rapporteringen från nio myndigheter	6
2.2	Handläggningstiderna sammantaget i stort sett oförändrade.....	6
2.2.1	Myndigheternas åtgärder under 2023 för att förkorta handläggningstiden.....	8
2.2.2	Transparenta handläggningstider	9
2.2.2.1	Ett exempel på pågående arbete med transparens – Mina ärenden	10
2.3	Grunden är lagd för uppföljning av bemötande och service.....	10
2.3.1	Myndigheternas arbete med att förbättra bemötande och service under 2023	11
2.4	Resultaten i ljuset av andra undersökningar	12
2.5	Den gröna omställningen medför ökade behov av korta handläggningstider och bättre service	13
2.5.1	Långa handläggningstider sänker omställningstakten	14
2.5.2	Service allt viktigare när omställningstakten ökar	15
2.6	Tillväxtverkets genomförda aktiviteter i uppdraget.....	17
2.7	Rekommendationer	18
2.7.1	Digitalisering och automation.....	18
2.7.2	Utformning av regler som främjar kortare handläggningstider.....	19
2.7.3	Samordning och datadelning	20
2.7.4	Fördjupad dialog	21
2.7.5	Uppdragets genomförande	21
2.7.6	Företagens gröna omställning	23
3	Genomförande och resultat.....	24

3.1	Myndigheternas rapportering 2024	24
3.1.1	Läsanvisning.....	24
3.2	Målet om handläggningstider	24
3.2.1	Urval	24
3.2.2	Handläggningstider 2023	25
3.2.2.1	Mål för handläggningstider	26
3.2.2.2	Andra regeringsuppdrag som rör handläggningstider	27
3.2.2.3	Arbete med transparenta handläggningstider	27
3.2.2.4	Handlingsplan för kortare och mer transparenta handläggningstider	28
3.2.2.5	Behov av förbättrade förutsättningar för att förkorta handläggningstider	28
3.2.3	Åtgärder för att förkorta handläggningstider	30
3.3	Målet om bemötande och service	31
3.3.1	Urval	31
3.3.2	Nöjdhet 2023	33
3.3.3	Myndigheternas arbete med att förbättra bemötande och service...	33

1 Uppdraget

1.1 Bakgrund

Förenkling för företag är centralt i arbetet med att skapa förutsättningar för fler och växande företag. I september 2021 presenterade regeringen fem nya förenklingspolitiska mål.² Två av målen är att:

- Förvaltningsmyndigheters handläggningstider för ärenden som rör företag ska bli kortare och mer transparenta och den förväntade handläggningstiden ska synliggöras för den sökande i fler ärendekategorier.
- Förvaltningsmyndigheters bemötande och service till företag ska vara företagsanpassat och väl fungerande.

Nio myndigheter³ fick i september 2022 i uppdrag⁴ att, i de delar där myndigheten berörs, följa upp myndighetens arbete mot målet om handläggningstider och målet om bemötande och service och vid behov vidta lämpliga åtgärder.

När det gäller målet om kortare handläggningstid ska myndigheterna enligt uppdraget i dialog med Tillväxtverket identifiera den eller de ärendetyper hos myndigheten som har störst betydelse för företag och som sedan ska ligga till grund för uppföljningen.⁵ Myndigheterna ska genomföra en nollbasmätning av den genomsnittliga handläggningstiden för de ärendetyper som har valts ut i dialog med Tillväxtverket och därefter ta fram en handlingsplan för att uppnå kortare och mer transparenta handläggningstider för dessa ärendetyper. Myndigheternas förkortade handläggningstider ska uppnås – i den mån det kan ske – utan att det innebär negativa konsekvenser för företag, till exempel att deras uppgiftslämnande ökar. Som ett led i uppföljningen ska myndigheterna genomföra åtgärder som ökar synligheten i de förväntade handläggningstiderna inom de utvalda ärendetyperna. Myndigheterna ska redovisa uppdraget till Tillväxtverket årligen senast den 15 februari 2023–2029 enligt instruktion från Tillväxtverket. Redovisningen ska inkludera handläggningstiden för de utvalda ärendetyperna samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förkorta dessa handläggningstider. Utvecklingen ska kunna följas över tid.

När det gäller målet om bemötande och service ska myndigheternas uppföljning enligt uppdraget möjliggöra jämförelser över tid och de underlag som ska ligga till grund för

² En förenklingspolitik för stärkt konkurrenskraft, tillväxt och innovationsförmåga, Skr.

2021/22:3. [En förenklingspolitik för stärkt konkurrenskraft, tillväxt och innovationsförmåga - Regeringen.se](https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2021/09/20210914100000)

³ Bolagsverket, Energimarknadsinspektionen, Försäkringskassan, Inspektionen för vård och omsorg, Lantmäteriet, Naturvårdsverket, Statens jordbruksverk, Trafikverket och Transportstyrelsen.

⁴ Uppdrag att följa upp mål om handläggningstider samt om bemötande och service hos vissa myndigheter, dnr N2022/01751, N2020/01493 (delvis).

⁵ För Lantmäteriets fastighetsbildningsverksamhet omfattar uppdraget alla som ansöker om lantmäteriförrättningar, det vill säga enskilda, företag och övriga.

uppföljningen ska väljas ut i dialog med Tillväxtverket. Uppföljningen bör fokusera på de aspekter som är viktigast för företagen och ska besvara dels hur nöjda företagen är med sina kontakter med berörd myndighet,⁶ dels på vilket sätt myndigheten arbetar med att förbättra bemötande och service. Myndigheterna ska redovisa uppdraget till Tillväxtverket årligen senast den 15 februari 2023–2029 enligt instruktion från Tillväxtverket.

Tillväxtverket ska enligt samma uppdrag:

- Lämna anvisningar för myndigheternas uppföljning enligt uppdraget.
- Årligen sammanställa och analysera de underlag som myndigheterna levererar till Tillväxtverket enligt uppdraget till en sammanfattande rapport.
- Redovisa den sammanfattande rapporten till Regeringskansliet årligen senast den 15 april 2023–2028.
- Lämna en fördjupad redovisning med analys och förslag som kan bidra till att nå de förenklingspolitiska målen till Regeringskansliet senast den 15 april 2024, 2026 och 2028.
- Lämna slutredovisning av uppdraget till Regeringskansliet senast den 30 april 2029.

Tillväxtverket lämnade den första delrapporten i april 2023.⁷ Det här är Tillväxtverkets delrapport 2024. Den består av en huvudrapport och en bilaga med mer detaljerad information från respektive myndighet.

1.1.1 Uppföljning av de övriga förenklingspolitiska målen

Tillväxtverket ska enligt uppdrag i regleringsbrevet för 2024 följa utvecklingen av administrativa kostnader och fullgörandekostnader som uppstår för företagen till följd av nya eller ändrade regler under föregående år, och därigenom följa upp regeringens mål att de kostnader för svenska företag som följer av regler över tid ska minska som andel av BNP, och att kostnadsutvecklingen ska vara lägre än i omvärlden. Det pågår dialog om det förslag på metod för uppföljning av det förenklingspolitiska målet om digitalisering som Statskontoret lämnade i maj 2022 på uppdrag av regeringen och där Tillväxtverket föreslås få en roll.⁸ De finns nära kopplingar mellan de ovan nämnda målen och de två mål som omfattas av detta uppdrag. Förenkling genom digitalisering kan till exempel bidra till måluppfyllelse kopplat till flera av målen.

⁶ För Lantmäteriets fastighetsbildningsverksamhet ska uppföljningen besvaras utifrån hur nöjda samtliga grupper, det vill säga företag, enskilda och övriga, är med sina kontakter med myndigheten.

⁷ Uppdrag att följa upp mål om handläggningstider samt om bemötande och service hos vissa myndigheter Delrapport 2023, dnr Å 2022-4494. [Länk till delrapport 2023.pdf](#)

⁸ Metod för uppföljning av det förenklingspolitiska målet om digitalisering, Statskontoret, 2022:8. [Metod för uppföljning av det förenklingspolitiska målet om digitalisering \(statskontoret.se\)](#)

1.1.2 Förenkling för företag i regleringsbrev för 2024

I december 2023 fick ett 30-tal myndigheter uppdrag eller återrapporteringskrav om förenkling för företag i sina regleringsbrev för 2024.⁹ Flertalet av myndigheterna som sedan tidigare omfattas av det uppdrag som redovisas här har fått sådan ny styrning.

1.2 Mål

Tillväxtverkets mål med uppdraget är att stärka myndigheternas förmåga att:

- Ta fram en relevant och ändamålsenlig uppföljning av regeringens mål.
- Bidra till att regeringens mål nås.

Den ökade förmågan kan till exempel vara ökad kunskap, förståelse för företagens perspektiv samt verktyg och mandat att arbeta med uppdraget.

1.3 Målgrupp för aktiviteterna

Följande nio myndigheter omfattas av uppdraget: Bolagsverket, Energimarknadsinspektionen, Försäkringskassan, Inspektionen för vård och omsorg, Lantmäteriet, Naturvårdsverket, Statens jordbruksverk, Trafikverket och Transportstyrelsen.

Genom uppdrag i regleringsbrevet för 2024 omfattas även länsstyrelserna, men i nuläget endast i rapporteringen 2025.¹⁰ Deras uppdrag och redovisningar samordnas av Länsstyrelsen i Kronobergs län och ska ske senast den 15 februari 2025 till Regeringskansliet (Klimat- och näringslivsdepartementet) med kopia till Tillväxtverket. Tillväxtverkets arbetar utifrån samma roll med länsstyrelserna som med de nationella myndigheterna och sköter dialogen med länsstyrelserna genom Länsstyrelsen i Kronoberg.

1.4 Metod

Myndigheternas årliga uppföljning och redovisning görs enligt anvisning och instruktion från Tillväxtverket. Tillväxtverket tar fram och skickar ut ett rapporteringsformulär till myndigheterna inför deras rapportering i februari. Den information som efterfrågas i formuläret kan variera mellan åren.

⁹ Pressmeddelande "Regeringen storsatsar på förenkling för företag" den 21 december 2023 från Arbetsmarknadsdepartementet, Finansdepartementet, Klimat- och näringslivsdepartementet, Socialdepartementet, Utbildningsdepartementet, Utrikesdepartementet, Landsbygds- och infrastrukturdepartementet. [Regeringen storsatsar på förenkling för företag - Regeringen.se](#)

¹⁰ Dnr. Fi2023/00435 m.fl.

Enligt uppdraget ska uppföljningen och återrapporteringen, där lämpligt, utgå från befintliga indikatorer och om lämpliga indikatorer saknas ska nya tas fram. En utgångspunkt för utformningen av respektive myndighets rapportering är att rapporteringen inte blir mer resurskrävande än nödvändigt för att uppnå syftet med rapporteringen. Om Tillväxtverket bedömer det lämpligt kan kompletterande indikatorer inkluderas i rapporteringen, under förutsättning att de är förenliga med den ansats för uppföljningen av de förenklingspolitiska målen som anges i regeringens skrivelse.

Det är angeläget för Tillväxtverket att bygga upp och bibehålla en god dialog med myndigheterna som omfattas av uppdraget. Genom dialog bygger Tillväxtverket värdefull kunskap om myndigheternas förutsättningar vilket möjliggör att de insatser som Tillväxtverket genomför för att stärka myndigheternas förmågor blir relevanta.

Myndigheterna valde under uppstarten av uppdraget i dialog med Tillväxtverket ut de ärendetyper som ska ligga till grund för uppföljningen av handläggningstider och redovisade en nollbasmätning för 2022 i den första inrapporteringen i februari 2023. För närmare information om metod, arbetsprocess och urval av ärendetyper med mera, se kapitel 3 Genomförande och resultat samt Tillväxtverkets delrapport 2023.

Under uppstarten av uppdraget genomförde Tillväxtverket även dialoger med myndigheterna om urval av underlag för att följa upp bemötande och service. Som en konsekvens av att några myndigheter saknade relevanta underlag och att Tillväxtverket ville ge myndigheterna mer tid och stärkt förmåga att ta fram en relevant och ändamålsenlig uppföljning behövde myndigheterna inte rapportera in mätdata för hur nöjda företagen är med sina kontakter med berörd myndighet till den första inrapporteringen i februari 2023. Dialogen om urvalet fortsatte under 2023 och mätdata lämnades första gången i samband med myndigheternas rapportering 2024. För närmare information om metod, arbetsprocess och urval av underlag med mera, se kapitel 3 Genomförande och resultat samt Tillväxtverkets delrapport 2023.

För närmare information om hur Tillväxtverket resonerat när det gäller definitioner, mått och jämförelser hänvisas till delrapporten 2023.

Tillväxtverkets delrapport 2024 baseras huvudsakligen på information från myndigheternas rapportering till Tillväxtverket i februari 2024, men även på dialog med myndigheterna, andra kunskapsunderlag som redovisas löpande i rapporten och Tillväxtverkets kunskap och erfarenhet inom förenklingsområdet.¹¹ Skatteverket har bidragit med information om arbetet med byggblocket Mina ärenden, som bland annat ökar transparensen genom att möjliggöra för företag och privatpersoner att följa status och få överblick över sina ärenden hos offentliga aktörer. Den fördjupning som enligt uppdraget ska göras i delrapporten 2024 består dels av att Tillväxtverket haft en hög ambitionsnivå i utformningen av 2024 års rapporteringsformulär för att därigenom kunna göra en mer ingående analys och lämna rekommendationer, dels av

¹¹ Exempel på ytterligare kunskapsunderlag som är relevanta för uppdraget framgår av Tillväxtverkets delrapport 2023.

att Tillväxtverket inom ramen för uppdraget analyserat kopplingar till grön omställning.

2 Slutsatser och rekommendationer

2.1 Den andra rapporteringen från nio myndigheter

Nio nationella myndigheter har i uppdrag att följa upp myndighetens arbete mot regeringens förenklingspolitiska mål om handläggningstider samt om bemötande och service och vid behov vidta lämpliga åtgärder. Myndigheterna ska rapportera sitt arbete till Tillväxtverket 2023–2029. Det här är Tillväxtverkets andra delrapport.

Tillväxtverket har genom dialog och myndigheternas inrapporteringar för första gången inom uppdraget kunnat följa utvecklingen av handläggningstiderna och lagt grunden för den fortsatta uppföljningen av bemötande och service. Tillväxtverket har även fått en bild av vad myndigheterna har gjort under 2023 dels för att förkorta handläggningstiderna dels på vilket sätt myndigheterna har arbetat för att förbättra bemötande och service.

Som i den förra delrapporten konstaterar Tillväxtverket att det inte finns någon helt tydlig gräns mellan åtgärder för att förkorta handläggningstider och arbete för att förbättra bemötande och service. Åtgärder som syftar till att öka servicen kan även leda till kortare handläggningstider och vice versa.

2.2 Handläggningstiderna sammantaget i stort sett oförändrade

Resultatet av uppföljningen av de ärendetyper som omfattas av denna delrapport visar att ett antal handläggningstider har ökat, ett antal har minskat, enstaka är oförändrade eller i stort sett oförändrade. På totalen ser Tillväxtverket ingen procentuell förändring mellan 2022 och 2023 av de handläggningstider som ingår i uppföljningen i detta uppdrag.¹²

Tillväxtverkets sammanställning visar att de genomsnittliga handläggningstiderna 2023 för de utvalda ärendetyperna är mycket varierande, från mindre än ett dygn till strax över två år. Variationen i ärendemängd är stor mellan ärendetyperna inom uppdraget. Vissa har mycket stora ärendemängder, andra mycket små. Även ärendetyper med små ärendemängder kan vara viktiga för företagen och för Sveriges konkurrenskraft.

Vid rapporteringen 2024 har Tillväxtverket noterat att ärendemängden varierar för ärendetyperna mellan åren. En myndighet nämner även att de har variation i ärendemängd beroende på säsong vilket medför att handläggningstider tillfälligt kan vara höga vilket påverkar den genomsnittliga handläggningstiden. Variationer i ärendemängd behöver i sig inte vara ett problem när utvecklingen av

¹² I uppdraget ingår att myndigheterna ska ta fram en handlingsplan för att uppnå kortare och mer transparenta handläggningstider för dessa ärendetyper. Tillväxtverket planerar att följa upp arbetet med handlingsplaner inom ramen för uppdraget.

handläggningstiden analyseras, men vid större förändringar kan ärendemängden vara en betydande faktor för ökade eller minskade handläggningstider. I något fall har myndigheten fattat fler beslut 2023 än föregående år samtidigt som den genomsnittliga handläggningstiden ökat.

Det finns flera omständigheter som gör att handläggningstiderna inte bör jämföras mellan ärendetyperna. Det handlar bland annat om ärendetypernas olika karaktär samt skillnader i metoder för beräkning av handläggningstider.

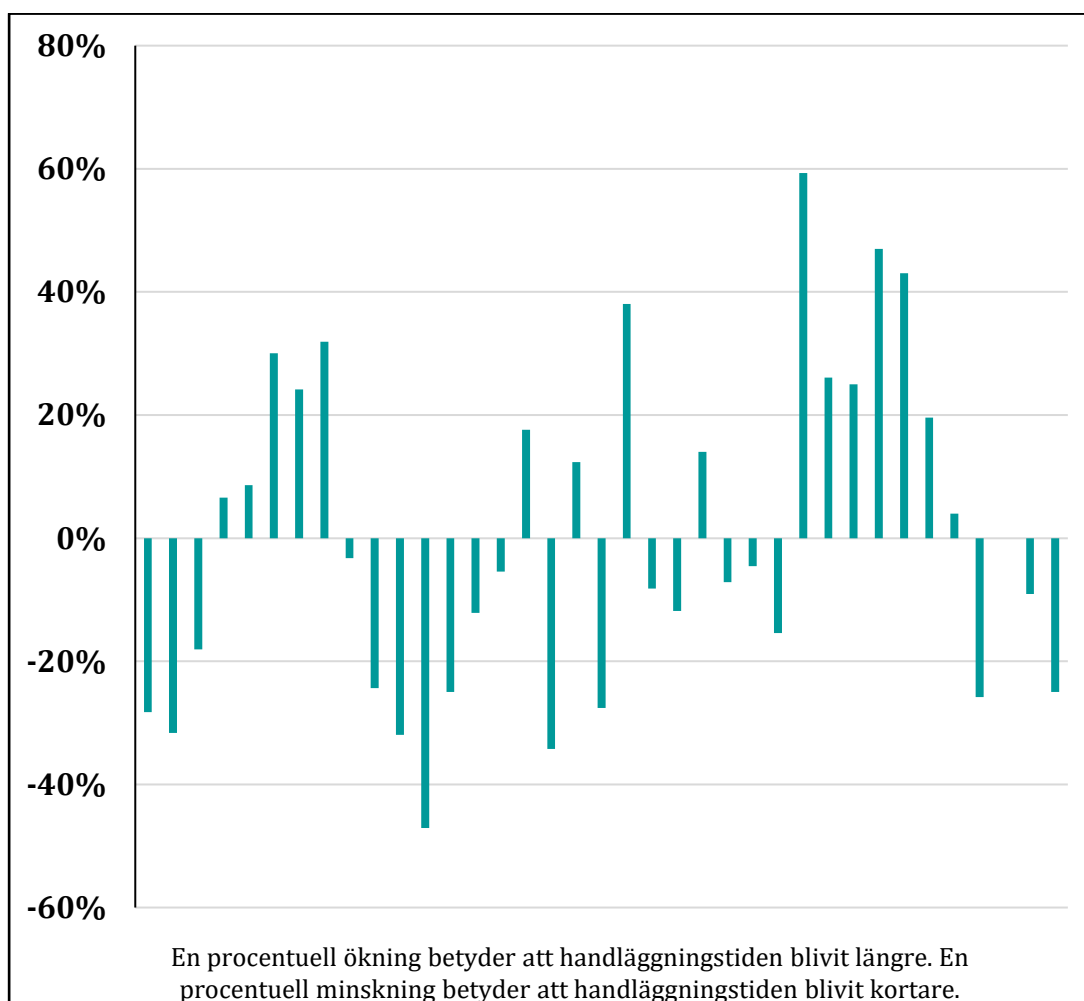


Diagram 1 Procentuell förändring i genomsnittlig handläggningstid mellan 2022 och 2023. Varje stapel motsvarar förändringen av handläggningstiden för en ärendetyp eller en kategori inom en ärendetyp.

Eftersom det är första gången under uppdraget som utvecklingen av handläggningstiderna kan följas över tid är det för tidigt att dra generella slutsatser enbart baserat på uppföljningen. Det kan göras först senare under uppdraget.

Myndigheterna bedömer att det som bidragit mest till kortare handläggningstider är organisatoriska förändringar och ökade personella resurser. Myndigheterna anger att

de främsta orsakerna till ökade handläggningstider är ökad ärendemängd i förhållande till antalet handläggare, minskade personella resurser och ändrade prioriteringar.

Några myndigheter har använt sig av möjligheten att lyfta vilka förbättrade förutsättningar som skulle kunna stärka myndighetens förmåga att förkorta handläggningstiden för en viss ärendetyp. Utifrån kunskap och erfarenhet från annat arbete inom förenklingsområdet känner Tillväxtverket igen flera av de delar som myndigheterna uppmärksammar. Det handlar till exempel om delning av data och samordning mellan myndigheter exempelvis vid hantering av remisser med koppling till ärenden mellan myndigheter. Här är det viktigt att varje myndighet har en aktiv dialog med ansvarigt departement.

Det är viktigt att arbeta med att förkorta handläggningstider, men det finns även fler aspekter som myndigheterna behöver beakta. Det handlar till exempel om att bibehålla en hög rättssäkerhet och kvalitet i beslut, och om att myndigheter ofta behöver göra olika prioriteringar i verksamheten och om att väga företagens behov mot andra intressen och vad som är en rimlig handläggningstid. Det här är något som några av myndigheterna har lyft i samband med rapporteringen och som Tillväxtverket känner igen från andra sammanhang.

2.2.1 Myndigheternas åtgärder under 2023 för att förkorta handläggningstiden

Tillväxtverkets erfarenhet är att det finns mycket som myndigheter kan göra för att förkorta handläggningstider. Samtidigt påverkas handläggningstider till stor del av andra saker som helt eller delvis ligger utanför myndighetens kontroll. Variationen av ärendemängden är ett tydligt sådant exempel. Ett annat exempel är en pressad ekonomisk situation hos myndigheter med besparingskrav som kan påverka myndigheternas förutsättningar och möjligheter att arbeta med förbättringsåtgärder vilket kan påverka handläggningstider och service negativt. Ytterligare ett sådant exempel är nya eller ändrade regler som myndigheten behöver förhålla sig till såsom exempelvis nya EU-regler. Om reglerna innebär ökade krav för företagen, nya krav för myndigheter eller medför behov av kompetensutveckling för handläggare så kan de nya reglerna leda till längre handläggningstider. Vid införandet av nya och ändrade regler är det viktigt att myndigheter får tillräckligt med tid för att kunna ta fram nya eller anpassa befintliga e-tjänster för företag och interna ärendehanteringssystem, handläggarstöd och liknande innan de nya eller ändrade reglerna träder i kraft. I de fall framförhållningen är för kort kan handläggningstiderna bli betydligt längre. Vilka åtgärder som är mest ändamålsenliga och effektiva varierar beroende på ärendetypens karaktär.

Alla myndigheter som omfattas av uppdraget har arbetat med åtgärder under 2023 för att förkorta handläggningstiderna för någon, några eller samtliga av sina utvalda ärendetyper. Några myndigheter har arbetat med ett större antal olika åtgärder medan andra arbetat med ett mindre antal olika åtgärder. En reflektion är att myndigheterna för endast ett fåtal ärendetyper arbetat med nya eller ändrade regler, infört eller ökat automatiseringen i handläggningen respektive arbetat med förbättrad samordning med andra myndigheter. Enligt Tillväxtverkets erfarenheter kan den typen av åtgärder få betydande positiva effekter på handläggningstider.

De åtgärder som myndigheterna arbetat mest med är kompetensutveckling och ökade personella resurser. En myndighet lyfter till exempel fram att genom kompetensutveckling som skett kan handläggare slutföra hela ärendet och det blir färre överlämningar. Myndigheten lyfter även fram att detta är en av de främsta anledningarna till att handläggningstiden för den ärendetypen har minskat. Tillväxtverket konstaterar att relativt många myndigheter valt att arbeta med organisatoriska förändringar i syfte att förkorta handläggningstider och angett detta som en av de främsta orsakerna till minskning. I samband med organisatoriska förändringar går generellt en del tid åt till genomförandet av förändringen. Sådana förändringar kan också bidra till förbättringar men är enligt Tillväxtverkets erfarenheter normalt inte en av de åtgärder som främst bidrar till större långsiktiga förbättringar.

En övergripande reflektion från Tillväxtverket, baserad på myndigheternas svar dels om vidtagna åtgärder 2023 och dels om vad som bidragit till kortare handläggningstider mellan 2022 och 2023, är dock att myndigheterna förefaller arbeta med relativt kortsiktiga åtgärder snarare än mer långsiktiga och kraftfulla åtgärder såsom regelförändringar, digitalisering och automation. Vid arbete med sådana åtgärder är det viktigt att myndigheter arbetar aktivt och strukturerat utifrån företagets perspektiv genom exempelvis behovsanalyser, användardialoger och användartester.

En del i arbetet med att skapa bättre regler kan till exempel vara att i högre utsträckning i ett tidigt skede arbeta med att påverka EU-regler, bland annat i syfte att möjliggöra kortare handläggningstider. En annan del av detta arbete är att i samband med regelarbetet på ett bättre sätt arbeta för att möjliggöra kortare handläggningstider genom digitalisering och automation. Påverkan på handläggningstider bör i högre grad beaktas vid konsekvensutredningsarbetet.

Tillväxtverket har inte haft möjlighet att göra en djupare analys av de andra regeringsuppdrag som några av myndigheterna uppgett att de har eller nyligen har haft kopplat till handläggningstider utöver detta uppdrag. Däremot bedömer Tillväxtverket generellt att regeringsuppdrag kopplat till handläggningstider bidrar till att frågan hamnar högre upp på myndigheternas agenda och leder till ökad kunskap om vad som bör göras för att korta handläggningstider. Att myndigheter har en samlad bild av sitt arbete med olika uppdrag som syftar till att korta handläggningstider tror Tillväxtverket ökar sannolikheten för att uppdragen leder till ett långsiktigt arbete med konkreta förslag som kan göra skillnad. Andra delar som Tillväxtverket vill lyfta fram är vikten av återkoppling från uppdragsgivaren när det gäller resultaten av olika uppdrag och att uppdragsgivaren kan behöva bidra för att skapa förutsättningar för att förslagen ska kunna genomföras och resultera i kortare handläggningstider för företagen.

2.2.2 Transparenta handläggningstider

Transparens i form av kommunikation till företagen om förväntad handläggningstid och de olika stegen i processen är viktiga förutsättningar för planering av till exempel en företagsstart eller en investering. Det finns möjlighet för företag att få information om ungefärlig handläggningstid för de flesta av ärendetyperna inom uppdraget. Endast

för ett fåtal av ärendetyperna kan företagen se en tydlig översikt över handläggningsprocessen. Flera myndigheter arbetar parallellt med flera åtgärder för transparens för en och samma ärendetyp. Det vanligaste är att ungefärlig handläggningstid kommuniceras via webb, att ungefärlig handläggningstid ges av handläggare eller kundtjänst vid förfrågan respektive att det finns möjlighet att följa sitt ärende digitalt via exempelvis Mina sidor.

2.2.2.1 Ett exempel på pågående arbete med transparens – Mina ärenden

Ett sätt för myndigheter att arbeta systematiskt för en ökad transparens är genom att använda de nationella standarder som utvecklas inom ramen för Ena - Sveriges digitala infrastruktur, där 12 myndigheter arbetar i samverkan. En av dessa standarder handlar om att standardisera ärendeåterkoppling från offentliga aktörer. Arbetet går under namnet Mina ärenden och leds av Skatteverket. Standarden gör det enkelt för företag och privatpersoner att följa sina ärenden hos offentliga aktörer. Kunden ska kunna se vad som hänt i handläggningsprocessen, var man befinner sig, vad som kommer ske härnäst samt om kunden behöver agera på något sätt kopplat till ett enskilt ärende. Detta bidrar till transparens i handläggningsprocessen genom att kunden får ökad insyn och överblick över sina ärenden. Kunden kan antingen ta del av ärendeåterkopplingen i ett inloggat läge hos en enskild myndighet, vilket ger företagen möjlighet till ärendeåterkoppling i de ärenden som den myndigheten ansvarar för, eller så kan det ske på en samlande plats så som verksamt.se. Där skulle ärenden för alla Sveriges offentliga aktörer kunna visas och ge företagare en helhetsbild av alla sina myndighetskontakter.

Överblicken gör det möjligt för myndigheterna att ge bättre service. Insatsen bidrar även till att minska onödig efterfrågan hos myndigheterna i form av frågor om status i ärendet. Minskad onödig efterfrågan kan frigöra resurser som kan läggas på att ge en bättre service till de företag som har mer kvalificerade frågor där servicen kan leda till en högre grad av värdeskapande. Standarden används för närvarande av bland andra Bolagsverket och Skatteverket samt på verksamt.se. Byggblocket Mina ärenden arbetar för att fler myndigheter och andra aktörer ska ansluta sig.

2.3 Grunden är lagd för uppföljning av bemötande och service

Dialogen mellan myndigheterna och Tillväxtverket om vilka underlag som ska ligga till grund för uppföljningen av bemötande och service som påbörjades i samband med uppstarten av uppdraget fortsatte under 2023. Den resulterade i att alla myndigheter valde ut minst en mätning som ska ligga till grund för uppföljningen. Vad som mäts och vilken mätmetod som används skiljer sig åt mellan myndigheterna.

Samtliga myndigheter har redovisat resultat från minst en kundundersökning. Detta resultat kommer utgöra nollbansmätningen för uppföljningen av hur nöjda företagen är med sina kontakter med myndigheten. De flesta myndigheter har även uppgett att de kommer att kunna genomföra samma mätning igen, antingen varje eller vartannat år under uppdragstiden. I Tillväxtverkets tidigare uppdrag att följa upp mål för

förenklingsarbetet på centrala myndigheter¹³ gick det inte vid slutrapporteringen (2021) att utläsa någon generell utveckling kopplat till dåvarande mål om nöjdhet. En anledning var att endast 11 av 19 myndigheter redovisade kundnöjdhetsmätningar i samband med uppdraget. Det är därför positivt att samtliga myndigheter har genomfört och rapporterat en nollbas mätning till Tillväxtverket i det nuvarande uppdraget. Uppdraget har bidragit till att fler kvantitativa kundnöjdhetsmätningar har genomförts. Fyra av de nio myndigheterna har genomfört nya mätningar med anledning av det aktuella uppdraget. Det innebär att Tillväxtverket nu har större möjligheter att under uppdraget följa utvecklingen av service och bemötande. Vad gäller service och bemötande kan Tillväxtverket i denna delrapport inte dra några slutsatser beträffande utvecklingen i relation till regeringens mål.

Tillväxtverket har fått signaler från några av myndigheterna om att det kan komma förändringar av de utvalda mätningarna av service och bemötande. Detta kan påverka möjligheten att följa utvecklingen över tid.

Svarsfrekvensen varierar mycket mellan de olika mätningarna. Vid en låg svarsfrekvens och/eller ett lågt antal tillfrågade kan resultatets tillförlitlighet och hur representativt det är påverkas. Eftersom det finns så stor variation är det önskvärt att myndigheterna i vissa fall arbetar aktivt för att öka svarsfrekvensen för att resultatet ska bli mer tillförlitligt och representativt.

Eftersom Tillväxtverket eftersträvade att myndigheterna skulle mäta kundnöjdheten där företagen ansåg att det var extra viktigt har myndigheterna sannolikt i viss mån valt ut områden där kundnöjdheten ligger under snittet för myndigheten. Samtidigt finns det exempel på mycket goda resultat där mätningen är avgränsad till en mycket begränsad del av verksamheten. Där bör myndigheten säkerställa att de för företagen viktigaste områdena har valts ut och eventuellt komplettera med ytterligare mätningar.

2.3.1 Myndigheternas arbete med att förbättra bemötande och service under 2023

Under 2023 har alla myndigheter arbetat med åtgärder för att förbättra bemötande och service. Det är positivt att nästan alla myndigheter har arbetat med dialog med företag eller branschorganisationer. För att skapa trovärdighet och för att företag respektive branschorganisationer ska vilja fortsätta att engagera sig är det viktigt att förslag och synpunkter tas om hand och att myndigheterna återkopplar vad som hänt med dem. Dialoger är ett bra komplement till kvantitativa mätningar eftersom de i högre utsträckning kan ge insikter om hur verksamheten kan förbättras och för att säkerställa att de åtgärder som genomförs 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.

¹³ Tillväxtverket. Uppdrag att följa upp mål för förenklingsarbetet på centrala myndigheter Slutrapport 2021. [Slutrapport Enklare för företag.pdf \(tillvaxtverket.se\)](#)

Många av myndigheterna har också jobbat med förbättrad information. Det är en bra service till företag som förenklar för företagen och gör det enklare att göra rätt, men som även hjälper myndigheten att korta handläggningstiden om servicen bland annat leder till en högre andel kompletta ansökningar. Det har framkommit av myndigheternas rapporteringar att det är viktigt för handläggningstiden att ansökningarna är kompletta vilket Tillväxtverket även känner igen från annat arbete.

Tillväxtverket menar att myndigheter generellt bör fokusera ännu mer på god service och gott bemötande bland annat i syfte att korta handläggningstider och minska onödig efterfrågan i form av exempelvis uppföljande samtal om kompletteringar och frågor om tolkningar av regelverk. En viktig förutsättning för att kunna ge bra information och lämna tydliga svar på så många av företagens frågor som möjligt är att regelverken i sig är tydliga. Därför menar Tillväxtverket att myndigheter i sitt regelförenklingsarbete bör arbeta mer aktivt med att förtydliga reglerna utifrån företagens behov av information och tydliga svar. Endast en av de 9 myndigheterna har angett att den arbetat med nya eller ändrade regler som åtgärd för att förbättra service och bemötande.

2.4 Resultaten i ljuset av andra undersökningar

Resultatet från Tillväxtverkets undersökning Företagens villkor och verklighet 2023 visar att lagar och myndighetsregler fortfarande är ett stort hinder för företag men problemen har minskat sedan 2020. På flera områden upplever företag förbättringar, undersökningen visar exempelvis att mängden uppgifter att lämna till myndigheter inte längre upplevs som ett lika stort problem för företagare som tidigare, även om det fortsatt upplevs som ett stort problem för 20 procent av företagen. En lägre andel företag, 9 procent, uppger att bemötande hos myndigheter är ett stort problem för att driva företag. Jämfört med de andra områden som mäts i undersökningen är denna andel relativt låg, företagen upplever exempelvis att olika tolkning av regler inom och mellan myndigheter samt att det är svårt att hitta och förstå information om regler som större problem för att driva företag, 18 procent respektive 17 procent. En potentiell förklaring till den upplevda förbättringen kan vara att flera myndigheter har jobbat med att utveckla sin service.

Den genomgående förbättringen som syns i Företagens villkor och verklighet 2023 har också fångats upp i Företagarnas Myndighetsranking 2023 som visar en positiv utveckling av företagarnas upplevelse av service och bemötande från de nationella myndigheterna som ingår i undersökningen. Bolagsverket och Skatteverket är de myndigheter som får bäst betyg i mätningen, sett till service och bemötande, handläggningstider och förtroende. Försäkringskassan, trots ett relativt lågt resultat vad gäller företagarnas förtroende, har gjort stora förbättringar vad gäller bemötande och service, exempelvis genom ett aktivt arbete med kommunikation till företagare på verksamt.se och den egna hemsidan. Även när det gäller kommuner syns ett positivt resultat. Svenskt Näringslivs mätning av lokalt företagsklimat 2023 visar att kommunernas service och bemötande blir bättre över tid. Även Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) mätning Företagsklimat 2022 visar att företagen blir allt nöjdare med kommunernas myndighetsutövning.

Tillväxtverkets undersökning Företagens villkor och verklighet 2023 mäter även hur företagen upplever handläggningstider. 21 procent av företagen upplever långa handläggningstider som ett stort problem för att driva företag och företagens upplevelser av handläggningstider har inte förändrats sedan föregående undersökning som utfördes 2020. Hur företagen upplever handläggningstider skiljer sig åt mellan branscher och beroende på företagsstorlek. De branscher som i högst utsträckning upplever långa handläggningstider som ett stort problem är Energi och vatten och näringarna jordbruk, skogsbruk och fiske, med ca 35 procent.

I Företagarnas mätning Myndighetsranking 2023 inkluderas från och med 2023 en fråga om hur företag upplever myndigheters handläggningstid. I rankingen ger företagen högst betyg till Skatteverket och Bolagsverket. De får båda 3,7 av 5, där 1 betyder mycket dåligt och 5 betyder mycket bra. Transportstyrelsen fick betyget 3,3 och Försäkringskassan betyget 2,8. För tre (Bolagsverket, Försäkringskassan och Transportstyrelsen) av de nio myndigheterna som ingår i detta uppdrag och även ingår i Företagarnas Myndighetsranking kommer Tillväxtverket över tid ha möjlighet att följa hur företagen upplever handläggningstiden i den undersökningen för att i viss mån ha som ett komplement till Tillväxtverkets uppföljning. Tillväxtverket anser även att Företagarnas undersökning är intressant för att få en bredare bild av hur företagen upplever handläggningstiden även beträffande andra myndigheter. Både resultatet från Företagens villkor och verklighet 2023 samt Företagarnas Myndighetsranking 2023 tyder på att det finns utrymme för förbättring i myndigheters arbete med handläggningstider. Dessa resultat ligger i linje med Tillväxtverkets uppföljning av handläggningstider inom ramen för detta uppdrag som visar att handläggningstiderna sammantaget är i stort sett oförändrade.¹⁴

2.5 Den gröna omställningen medför ökade behov av korta handläggningstider och bättre service

De senaste åren har betydelsen av regler och korta handläggningstider vid tillståndsprocesser fått ett allt större fokus i debatten om företagens gröna omställning, både i Sverige och på EU-nivå. Tillväxtverkets undersökning Företagens gröna omställning (2023) visar att regler är en drivkraft för små och medelstora företags grön omställning¹⁵, men också ett nästan lika stort hinder. Givet att kopplingarna mellan grön omställning och förenklingsfrågorna får ett allt större fokus i debatten har Tillväxtverket i arbetet med delrapporten 2024 valt att utforska kopplingar mellan grön omställning och det aktuella uppdraget som en del av den fördjupade analysen. Valet ligger även i linje med Tillväxtverkets strategiska inriktning för perioden 2024–2026.

¹⁴ Tillväxtverkets uppföljning mäter enbart handläggningstiden för några utvalda ärendetyper och har inte mätt företagens upplevelser av myndigheters handläggningstider. Eftersom de mäter olika saker bör jämförelser göras med stor försiktighet.

¹⁵ I undersökningen definieras grön omställning som minskad miljö- och klimatpåverkan från företagen.

2.5.1 Långa handläggningstider sinkar omställningstakten

Behovet av kortare handläggningstider för tillståndsprocesser har fått stort fokus i Sverige de senaste åren. Från näringslivets håll har det poängterats att tempot kommer vara helt avgörande för företagens gröna omställning¹⁶. Även i forskning flaggas det för tillståndsprocessernas brister och dessa har kallats för den gröna omställningens akilleshäls¹⁷. Att öka tempot var också ett av målen med Miljöprövningsutredningen (SOU 2022:33), och likaså för den pågående utredningen om förkortade tillståndsprocesser enligt miljöbalken (Dir. 2023:78).

Omställningstakten är i hög utsträckning beroende av snabbare tillståndsprocesser, vilket även slås fast i regeringens klimathandlingsplan¹⁸ från december 2023. Liknande konstateras även i Klimatpolitiska rådets rapport 2023¹⁹, där det framgår att tillståndsprocesserna behöver accelereras och bli mer förutsebara.

Två nya EU-förordningsakter²⁰ som väntas träda i kraft under 2024 syftar bland annat till att garantera kortare handläggningstider för särskilt utvalda tillverkningsindustrier samt utvinning, bearbetning och återvinning av kritiska råvaror. Förordningarna ska bidra till att EU når sina klimatmål genom att bland annat öka EU:s produktion av så kallade nettonolltekniker och säkerställa tillgången till kritiska råvaror som krävs för den gröna omställningen

Energifrågan utgör ett illustrativt exempel på behovet av snabbare tillståndsprocesser. Sveriges energiförsörjning behöver byggas ut i och med att den gröna omställningen för med sig ett kraftigt ökat elbehov²¹. Det gäller till exempel ärendetyper kopplat till elnätsutbyggnad som följs upp inom ramen för uppdraget. Energimarknadsinspektionen har tillsammans med Lantmäteriet och länsstyrelserna utvecklat och testat nya arbetssätt där ärenden handläggs parallellt hos de olika myndigheterna i stället för sekventiellt. De nya arbetssätten har potential att korta

¹⁶ Webinarium: Svenskt näringsliv "Vad innebär klimatpolitiken för näringslivet" den 5 december 2023. [Svenskt Näringsliv, 2023. Vad innebär klimatpolitiken för näringslivet? \(Webinarium\)](#)

¹⁷ Entreprenörskapsforum "Tillståndsprocesser akilleshäls för grön omställning" den 2 februari 2023 [Entreprenörskapsforum, 2023. Tillståndsprocesser akilleshäls för grön omställning](#)

¹⁸ Regeringens klimathandlingsplan – hela vägen till nettonoll, Skr 2023/24:59. Den 21 december 2023. [Regeringens skrivelse 2023/24:59 Regeringens klimathandlingsplan - hela vägen till nettonoll \(Skr. 2023/24:59\)](#)

¹⁹ Klimatpolitiska rådet "Klimatpolitiska rådets rapport 2023", 2023. [Klimatpolitiska rådet, 2023. Klimatpolitiska rådets rapport 2023](#)

²⁰ Förordning om nettonollindustri och Förordning om kritiska råmaterial.

²¹ Se till exempel: Pressmeddelande "Det krävs mer än ett kraftigt utbyggt stamnät för att möta effektbehoven" från Svenska kraftnät, den 4 december 2022. [Svenska Kraftnät, 2023. "Det krävs mer än ett kraftigt utbyggt stamnät för att möta effektbehoven" \(Pressmeddelande\)](#). Promemoria från Energimyndigheten "Förslag om nya energipolitiska mål", december 2023 " [KN2023/04578 Promemoria: Förslag om nya energipolitiska mål](#)
Rapport från Energimyndigheten "Myndighetsgemensam uppföljning av samhällets elektrifiering", 2023. [Energimyndigheten, 2023. Myndighetsgemensam uppföljning av samhällets elektrifiering: Rapport 2023. Sida 5](#)

handläggningstiderna med en tredjedel²². Energimarknadsinspektionen har i 2024 års regleringsbrev fått i uppdrag att ytterligare förkorta ledtiderna för elnätsutbyggnad tillsammans med länsstyrelserna och Lantmäteriet, där fokus bland annat kommer att vara på projekt som syftar till att förbättra överföringen av el till tillväxtområden och till projekt som bedöms ha stor klimat- eller samhällsnytta. Tillväxtverket har inom ramen för uppdraget initierat en dialog med Energimarknadsinspektionen för att utforska möjligheter till ett fördjupat samarbete och synergier med andra uppdrag.

Större förändringar hos myndigheter för att korta ner handläggningstider kräver normalt ökade resurser, åtminstone initialt. Tillväxtverket har därför tagit initiativ till en pilot där myndigheter kan söka medel inom regionalfonden i Västsverige för att snabba på tillståndprocesser som rör förnybar energi.

2.5.2 Service allt viktigare när omställningstakten ökar

Tillväxtverket genomförde under hösten 2022 och början av 2023 en undersökning av hur landets små och medelstora företag uppfattar sin roll i den gröna omställningen samt vilka möjligheter och utmaningar omställningen skapar för företagen. Resultatet från undersökningen visade att 28 procent av företagen som arbetar med grön omställning ser lagar, myndighetsregler och myndighetskontakter som ett stort hinder för att arbeta mer med grön omställning. Det vanligaste problemet som företagen ser kopplat till regler och myndighetskontakter är kostnader och avgifter till följd av regler. Därefter följer otydliga och komplexa regelverk samt mängden uppgifter som ska lämnas till myndigheter.

De senaste fem åren har många nya regler för företag införts med syfte att minska klimatutsläpp eller miljöpåverkan. Det handlar bland annat om regler kring avfall, kemikalier och utsläpp vid transporter och bostadsbyggande²³. Samtidigt väntas en stor mängd nya regler träda i kraft inom de kommande åren, bland annat till följd av EU:s gröna giv. Företag omfattas ofta av ett totalt sett stort antal regelverk. Till exempel uppger Lantbrukarnas Riksförbund (LRF) att en svensk mjölkbonde kan omfattas av 650 olika regler från 15 olika myndigheter²⁴. I ljuset av det blir nya regler som införs ofta betungande för företagen, även om varje regel i sig inte är så betungande.

Regler kan ge upphov till flera typer av kostnader för företagen. Det kan till exempel handla om krav på nya investeringar eller anpassningar av verksamheten eller administrativa krav i form av tid för att förstå vad reglerna innebär eller uppgifter som ska lämnas till myndigheter. Kostnader för nya investeringar eller anpassningar av verksamheten är svårare för myndigheter att påverka men de administrativa

²² Rapport från Energimarknadsinspektionen "Kortare ledtider för elnätsutbyggnad – utveckla arbetssätt och parallella processer", 2023. [Energimarknadsinspektionen, 2023. Kortare ledtider för elnätsutbyggnad Ei \(R2023:09\)](#)

²³ Tillväxtverkets kostnadsuppföljning 2018–2023. Sammanställning av Analysis Mason 2023-10-05

²⁴ Lantbrukarnas Riksförbunds hemsida (lrf.se), "Regler inom lantbruket – Bonde eller byråkrat?", [Regler inom lantbruket - LRF](#)

kostnaderna kan myndigheter bidra till att minska genom att erbjuda god service. I och med att omställningen innebär ökade kostnader för företagen och att kostnaderna i sin tur är ett stort hinder för omställning är det viktigt att myndigheter ökar tempot i arbetet med att utveckla sin service för att minska företagens administrativa kostnader. Det kan exempelvis handla om att ge vägledning gällande regler, erbjuda smarta digitala tjänster som är integrerade med företagens verksamhetssystem eller som återanvänder uppgifter så att företagen inte behöver lämna samma uppgifter flera gånger. Det kan också handla om samordning av tillsynsbesök för företag som omfattas av tillsyn från flera olika myndigheter. Ökad service kan minska risken för att företag bedömer att de inte kan bära kostnaderna till följd av nya regelverk och väljer att lägga ner sin verksamhet istället för att ställa om. Tillväxtverket anser att myndigheter inom ramen för sitt hållbarhetsarbete bör genomföra en analys av hur deras service påverkar företagens möjligheter att ställa om. Det bör gälla såväl nya som befintliga regelverk.

Tillväxtverkets erfarenhet är att innovativa, klimatsmarta produkter och tekniker ofta försenas eller hämmas på grund av att det saknas reglering eller att myndigheter inte har tillräckligt tydliga och relevanta tolkningar av regelverk och att tillräcklig praxis från domstolar saknas. Företagen kan ställa en fråga om en viss produkt eller teknik är tillåten till berörd myndighet och få vänta flera år innan de får svar. Myndigheten Tillväxtanalys har analyserat det så kallade taktproblemet, att innovationer ofta utvecklas i en snabbare takt än regleringar²⁵. Myndigheten lyfter tre övergripande brister i hur taktproblemet hanteras – bristande systematiskt arbete för att hantera innovationer, låg proaktivitet, samt bristande ansvarsfördelning hos myndigheter. Tillväxtanalys identifierar flera potentiella åtgärder, såsom innovationscentrum på tillståndsgivande myndigheter, ge vägledning och hantera utmaningar gällande nya tekniker och tillståndsansökningar och liknande; omvärldsbevakning kring framtida områden för taktproblem, samt regulatoriska sandlådor och liknande experimentprocesser. Även om det finns många likheter så tror Tillväxtanalys att bristerna och behoven att hantera taktproblemet är olika i olika sektorer. Tillväxtverket anser att myndigheter därför som en del i sitt hållbarhetsarbete bör se över hur de bäst kan arbeta proaktivt för att främja innovationer som kan lösa samhällsutmaningar och bidra till hållbar utveckling. Liknande utmaningar finns även kopplat till konkurrenskraft.

Satsningen One stop myndighetsshop utgör ett myndighetsgemensamt försök att adressera problematiken med taktproblemet mellan innovation och regelverk, inom ramen för livsmedelsstrategin²⁶. One stop myndighetsshop är en samverkansmodell där myndigheter samlat guidar och förenklar för innovativa företag inom matsektorn, och gemensamt driver på för att skapa den regelförenkling som behövs för att forma framtidens livsmedelskedja. Under 2023 har Tillväxtverket tillsammans med

²⁵Rapport från Tillväxtanalys "Snabb innovation -långsam anpassning av regelverket", 2023. (rapport 2023:16) [Tillväxtanalys, 2023. Snabb innovation – långsam anpassning av regelverket \(Rapport 2023:16\)](#)

²⁶ Tillväxtverkets uppdrag "Ny innovativ mat", 2023 [Tillväxtverket, 2023. Ny innovativ mat Livsmedelsstrategin, N2019/03240/JL Uppdrag till Tillväxtverket att genomföra åtgärder under 2020–2025 inom ramen för livsmedelsstrategin - Regeringen.se](#)

Jordbruksverket, Livsmedelsverket och Länsstyrelsen Västra Götaland testat en myndighetsövergripande innovationsenhet för att vägleda innovativa företag och underlätta deras kontakter med myndigheter gällande ärenden där regelverk är svårtolkade eller inte är på plats ännu. Initiativ som One stop myndighetsshop är en service till företag där myndigheterna arbetar proaktivt och samordnar sig istället för att företaget behöver hantera olika kontakter på olika myndigheter. Myndigheternas samordning kan även minska risken för motstridiga budskap. Det finns ett stort intresse från andra myndigheter som är intresserade av att arbeta med denna modell och detta nya arbetssätt för att lösa ut hinder kopplade till den gröna omställningen.

Flera av de stöd som Jordbruksverket och länsstyrelsen hanterar och som följs upp inom ramen för det aktuella uppdraget syftar till grön omställning. Det gör också Naturvårdsverkets ärendetyper Ladda bilen och Klimatklivet. I ljuset av att omställningen innebär ökade kostnader för företagen så blir det viktigt att myndigheter som erbjuder finansiella stöd stärker upp sin service så att det blir attraktivt för små och medelstora företag att söka medlen. Det kan exempelvis handla om att myndigheter tillämpar de möjligheter till förenklade regelverk som medges från EU, att utlysningar mellan olika myndigheter koordineras så att satsningar kan medfinansieras från olika stöd samt att ansökningsförfarandet är enkelt och smidigt. I Tillväxtverkets rapport Företagens gröna omställning 2023²⁷ konstaterades det att det finns ett behov av att se över om det offentliga stödet är utformat på bästa och mest effektiva sätt för att stötta företagens gröna omställning. Tillväxtverket föreslog i rapporten att Tillväxtverket, Vinnova, Naturvårdsverket, Jordbruksverket och Energimyndigheten ska ges ett uppdrag att se över hur stöd för att stärka företagens gröna omställning skulle kunna göras mer attraktiva för små och medelstora företag att söka.

2.6 Tillväxtverkets genomförda aktiviteter i uppdraget

Tillväxtverket har sedan delrapporten 2023 lämnades in i haft fortsatt enskild dialog med myndigheterna om uppdraget, främst via digitala möten och via mejl. Dialogen har till stor del handlat om metod för uppföljning av bemötande och service och har inkluderat att Tillväxtverket har lämnat reflektioner kring varje myndighets förslag till uppföljning.

Tillväxtverket har även genomfört andra aktiviteter kopplat till uppdraget som till exempel:

- Tagit fram och skickat ut ett inspirationsmaterial till myndigheterna för arbetet med handlingsplanen.
- Bjudit in myndigheterna till tre gemensamma digitala möten med fokus på uppföljning av service och bemötande.

²⁷ Rapport 0458

- Bjudit in myndigheterna till två gemensamma digitala informationstillfällen om frågeformuläret inför rapporteringen 2024.
- Träffat företrädare för Svenskt Näringsliv, Företagarna, Näringslivets Regelnämnd och Lantbrukarnas Riksförbund för att informera om uppdraget och ge företrädarna möjlighet att lämna inspel.
- Haft dialog med Livsmedelsverket för att informera om uppdraget.
- Inlett en dialog med Länsstyrelsen i Kronobergs län om länsstyrelsernas kommande arbete kopplat till uppdraget.

2.7 Rekommendationer

2.7.1 Digitalisering och automation

Tillväxtverket konstaterar att myndigheterna, vad beträffar åtgärder för att korta handläggningstider för de ärendetyper som ingår i uppdraget, i liten utsträckning arbetat med åtgärder under 2023 som rör digitalisering, automation respektive regelverk. Tillväxtverket konstaterar även att handläggningstiderna på totalen i stort sett är oförändrade jämfört med föregående mätning. Flera av myndigheterna har även i samband med sin rapportering 2024 nämnt fördelar med digitalisering som exempelvis att digitala ansökningar ofta är mer kompletta. Men även ett behov av ytterligare digitalisering som exempelvis datadelning mellan myndigheter. En av myndigheterna framhåller att det finns behov av att förändra vissa regelverk för att kunna digitalisera och effektivisera. Enligt Tillväxtverkets erfarenheter är digitalisering och automation några av de mer kraftfulla verktygen för att korta handläggningstider.

Myndigheten för digital förvaltning (Digg) har noterat att utvecklingen går mot att myndigheterna på eget initiativ eller på uppdrag av regeringen själva utreder och lämnar förslag på regler när det gäller digitalisering kopplat till den egna verksamheten.²⁸ För att hjälpa myndigheterna med detta arbete har Digg tagit fram en vägledning med ett antal rekommendationer för att utforma regelverk som är digitaliseringsvänliga. Vägledningen är ett stöd i arbetet med författningsutveckling och regelgivning med syftet att ge vägledning i hur regelverk kan utformas för att göra det möjligt att digitalisera.²⁹ Digg lämnar följande typer av rekommendationer för att åstadkomma digitaliseringsvänlig regelgivning: skriv tydligt och precist, bedöm behov av detaljnivå i författningen, gör teknikneutrala regler, använd teknikneutrala formkrav, möjliggör delning av data och involvera användaren.

²⁸ Vägledning från Digg "Utforma regelverk digitaliseringsvänligt". [Utforma regelverk digitaliseringsvänligt | Digg](#)

²⁹ Rekommendationer från Digg "Diggs rekommendationer för att utforma digitaliseringsvänliga regelverk". [Diggs rekommendationer för att utforma digitaliseringsvänliga regelverk | Digg](#)

Digg har även tagit fram en vägledning med ett antal rekommendationer för att skapa automationsvänliga regelverk.³⁰ Automation innebär att man låter en maskin eller en teknik utföra ett arbete. Digg menar att genom automation kan maskiner på ett automatiserat sätt utföra uppgifter som åligger den offentliga förvaltningen vilket frigör tid för andra arbetsuppgifter. Digg lämnar följande typer av rekommendationer för att utforma regelverk som är automationsvänliga: skapa detaljerade författningar, ha en enhetlig begreppsanvändning, använd data av god kvalitet, möjliggör tillräcklig insyn i besluten, undvik skönsmässiga bedömningar och formulera kriterier som logiska eller aritmetiska bedömningar.

De positiva effekterna av ökad digitalisering och automation skulle både kunna främja myndigheternas arbete med att korta ner handläggningstider samt frigöra tid för bemötande och service.

Rekommendationer

Tillväxtverket rekommenderar Regeringskansliet och myndigheterna att stärka sitt arbete med digitalisering och automation genom att dra fördelar av och använda sig av Diggs vägledningar för att skapa digitaliserings- och automationsvänliga regelverk

Tillväxtverket rekommenderar myndigheterna att i de fall de, i sitt arbete i enlighet med Diggs vägledningar, identifierar förbättringsmöjligheter och hinder för digitalisering och automation i regler högre upp i regelhierarkin framför förslag på regeländringar till regeringen där det är ändamålsenligt.

2.7.2 Utformning av regler som främjar kortare handläggningstider

Generellt är det viktigt med goda förutsättningar för utredningar om nya, ändrade respektive borttagna regler. Förutsättningar i form av tid, kompetens och bidrag från bland andra näringslivet, akademien, civilsamhället och myndigheter behövs för att skapa så goda förutsättningar som möjligt för enkla och ändamålsenliga regler. Liksom Regelrådet menar Tillväxtverket att det även är önskvärt att utredningsdirektiven inte är för snäva eller för starkt avgränsade. Sådana direktiv och uppdrag bör formuleras så att kommittén eller myndigheten får möjlighet att utreda en viss fråga förutsättningslöst.³¹ Tillväxtverket anser även att utredningar bör utforska och beskriva alternativa lösningar i högre grad. Tillväxtverkets erfarenheter från arbetet med korttidsarbete visar att utformningen av regler kan få stor betydelse för handläggningstider och service. Tillväxtverkets erfarenheter visar även att det är viktigt att myndigheterna har en aktiv dialog med Regeringskansliet om behov av regeländringar som ger en påverkan på handläggningstider och service.

Regelrådet konstaterar återkommande i sina årsrapporter att en hög andel av konsekvensutredningarna är bristfälliga. Tillväxtverkets bild är att bristfälliga analyser

³⁰ Vägledning från Digg "Skapa automationsvänliga regelverk". [Skapa automationsvänliga regelverk | Digg](#)

Rekommendationer från Digg "Diggs rekommendationer för att utforma automationsvänliga regelverk" [Diggs rekommendationer för att utforma automationsvänliga regelverk | Digg](#)

³¹ Regelrådet, "Årsrapport 2023", mars 2024.

och beskrivningar av konsekvenser för företag i sin tur kan leda till sämre förutsättningar för korta handläggningstider och god service. Även konsekvenserna för myndigheternas handläggningstider bör finnas som en aspekt som ska beaktas och beskrivas vid arbete med framtagande av nya, ändrade eller borttagna regler som rör företag.³² Regelverk som är tydliga, logiska och intuitiva gör det lättare att lämna en god service än otydliga, ologiska och kontraintuitiva regelverk. Genom att stärka utrednings- och konsekvensutredningsarbetet kan beslutsfattare dels få ett bättre beslutsunderlag och dels kan reglerna bli enklare och mer ändamålsenliga. Sammantaget kan detta leda till bättre förutsättningar för korta handläggningstider och bättre service.

När myndigheter svarar på remisser om nya, ändrade eller borttagna regler som rör företag har de möjlighet att beskriva förslagens effekter på handläggningstider och service. De har även möjlighet att lämna förslag som kan leda till kortare handläggningstider och ge bättre förutsättningar för en upplevd god service.

Rekommendationer

Tillväxtverket rekommenderar regelgivare att utredningar om regler, exempelvis genom utredningsdirektiv, i högre grad får en öppen målstyrning och bättre förutsättningar att beskriva alternativa lösningar samt goda förutsättningar i form av exempelvis tid och resurser, vilket sammantaget skapar förutsättningar för kortare handläggningstider och bättre service.

Tillväxtverket rekommenderar regelgivare att i högre grad i konsekvensutredningen beskriva och där det är ändamålsenligt beakta påverkan på handläggningstider och service i sitt arbete med nya, ändrade respektive borttagna regler som påverkar företag.

Tillväxtverket rekommenderar myndigheter att i högre grad uppmärksamma och beskriva påverkan på handläggningstider och service samt lämna förbättringsförslag när de svarar på remisser om nya, ändrade respektive borttagna regler som påverkar företag.

2.7.3 Samordning och datadelning

Företag omfattas ofta av ett totalt sett stort antal regelverk och därmed många myndighetskontakter och kontakter med flera olika myndigheter. Ett ärende som i praktiken rör en fråga hos företaget kan innebära att en myndighet behöver ta kontakt med andra myndigheter. I rapporteringen till Tillväxtverket lyfter vissa myndigheter fram att förbättrad samordning med andra myndigheter kan bidra till att förkorta

³² Tillväxtverket konstaterar att regeringen den 27 mars 2024 utfärdade Förordning om konsekvensutredningar SFS 2024:183. Denna förordning gäller för kommittéer och särskilda utredare som ska utföra ett utredningsuppdrag som beslutats av regeringen och för förvaltningsmyndigheter under regeringen. Även efter dessa förändringar anser Tillväxtverket att den nämnda aspekten bör beaktas och beskrivas i samband med utrednings- och konsekvensutredningsarbete.

handläggningstiden, exempelvis när ett ärende skickas på remiss från en myndighet till en annan. Även ökad delning av data mellan myndigheter lyfts fram som ett sätt att i vissa fall påskynda handläggningen av ärenden. Att myndigheter arbetar parallellt och koordinerat med sina delar av den process som företaget är beroende av för att kunna genomföra en viss åtgärd är ett annat sätt som kan korta den sammanlagda handläggningstiden för företaget. Detta har lyfts fram av myndigheter i andra sammanhang.³³ Enligt Tillväxtverket är det relevant att lyfta fram att myndigheterna ska följa förordningen (2018:1264) om digitalt inhämtande av uppgifter från företag och bland annat samordna sitt inhämtande av uppgifter med andra myndigheter så att företagens uppgiftslämnande begränsas. Genom att i högre grad återanvända information om företag som finns hos andra myndigheter kan även handläggningstider kortas.

Rekommendation

Tillväxtverket rekommenderar myndigheterna att i högre grad undersöka var det ur företagets perspektiv finns behov av att arbeta med förbättrad samordning vilket kan leda till kortare handläggningstider.

Tillväxtverket rekommenderar Regeringskansliet att underlätta en förbättrad samordning mellan myndigheterna och underlätta en ökad delning av data mellan myndigheter i syfte att åstadkomma kortare handläggningstider.

2.7.4 Fördjupad dialog

I rapporteringen till Tillväxtverket har några av myndigheterna lyft fram behov av förbättrade förutsättningar där de har behov av stöd från regeringen för att kunna korta handläggningstiderna.³⁴ Tillväxtverket bedömer att det är viktigt att regeringen genom respektive behörigt departement fördjupar dialogen med myndigheter beträffande handläggningstider och genomför de ändamålsenliga åtgärder som behövs för att handläggningstiderna ska kunna kortas. I dialogen är det bra att lyfta även andra perspektiv som exempelvis rättssäkerhet i syfte att uppnå en god balans mellan olika perspektiv.

Rekommendation

Tillväxtverket rekommenderar Regeringskansliet att genom behörigt departement fördjupa dialogen om handläggningstider och de åtgärder myndigheterna behöver stöd med för att de ska kunna korta handläggningstiderna.

2.7.5 Uppdragets genomförande

En myndighet har slutat rapportera handläggningstiden för en av de ärendetyper som ursprungligen ingick i urvalet. Några myndigheter har indikerat att det är osäkert om

³³ Energimarknadsinspektionens (Ei) rapport Kortare ledtider för elnätsutbyggnad - Utveckla arbetssätt och parallella processer (Ei R2023:09) [Kortare ledtider för elnätsutbyggnad Ei R2023:09 - Energimarknadsinspektionen](#)

³⁴ Se avsnitt 3.2.2.5 Behov av förbättrade förutsättningar för att förkorta handläggningstider.

de kommer fortsätta mäta kundnöjdheten för de områden som valts ut inom ramen för detta uppdrag. För uppdragets genomförande är det viktigt att säkra att mätningarna fortsätter och att säkra jämförbarhet över tid. Myndigheterna behöver därför mäta handläggningstiden för samma ärendetyper och nöjdheten för samma verksamhetsområden under hela detta uppdrags tid. Myndigheterna bör i så hög grad som möjligt fortsätta att mäta enligt samma metod för respektive del av uppdraget under hela uppdragets tid. Länsstyrelserna, som omfattas av uppdraget från och med december 2023 med rapportering enbart 2025, bör få en långsiktig styrning som omfattar hela detta uppdrags tid fram till 2029. Bland annat för att öka möjligheten för länsstyrelserna att planera och arbeta mer aktivt med långsiktiga åtgärder som kan få märkbara positiva effekter för företagen. Detta skulle även göra det möjligt att följa utvecklingen av handläggningstider samt service och bemötande över tid.

På senare tid har regeringen beslutat om ett relativt stort antal förenklingsuppdrag och åiterrapporteringskrav samt andra uppdrag med koppling till förenkling till många myndigheter. Flertalet av de myndigheter som omfattas av detta uppdrag omfattas av sådan styrning. Tillväxtverket ser positivt på att denna styrning är på plats, men ser även risker för att myndigheterna inte fullt ut koordinerar de olika förenklingsuppdragen och den övriga styrningen på förenklingsområdet. Detta gäller såväl befintlig som kommande styrning inom förenklingsområdet. Sammantaget indikerar myndigheternas rapportering till Tillväxtverket, inom ramen för detta uppdrag, att myndigheterna vad gäller korta handläggningstider överlag arbetar med åtgärder av relativt kortsiktig karaktär. Sådana åtgärder kan vara viktiga, men som framgår ovan, ser Tillväxtverket behov av en förstärkning av åtgärder av mer långsiktig karaktär som bland annat regelförenklingsarbete, digitalisering och automation. Ett exempel på befintlig styrning som myndigheterna enligt Tillväxtverket bör koppla närmare till övrig styrning inom förenklingsområdet är Förordning (2018:1264) om digitalt inhämtande av uppgifter från företag. Tillväxtverket bedömer att det är viktigt att myndigheter fullt ut koordinerar olika typer av styrning inom förenklingsområdet och arbetar med ett långsiktigt helhetsperspektiv i syfte att kunna ta större steg framåt vad gäller bland annat handläggningstider, service och bemötande. Tillväxtverket bedömer även att det är viktigt att regeringen arbetar aktivt med koordinering av befintlig och kommande styrning inom förenklingsområdet och strävar efter att ge myndigheterna goda möjligheter att arbeta med långsiktiga åtgärder för att korta handläggningstider och förbättra service och bemötande.

Rekommendation

Tillväxtverket rekommenderar myndigheterna att i enlighet med regeringsuppdraget, i så hög grad som möjligt, säkerställa att de fortsätter att följa upp handläggningstiden för samma ärendetyper och nöjdheten för samma områden samt att de fortsätter att mäta enligt samma metod för respektive del av uppdraget under hela uppdragets tid.

Tillväxtverket rekommenderar myndigheterna och Regeringskansliet att ytterligare stärka koordineringen av befintlig och kommande styrning inom förenklingsområdet och eftersträva långsiktiga åtgärder som förbättrar förutsättningarna för större förbättringar av mer långsiktig karaktär.

2.7.6 Företagens gröna omställning

Lagar och regler är en drivkraft för företagens gröna omställning men också ett hinder. Kostnader till följd av regler är den största utmaningen och kostnaderna väntas öka de kommande åren, bland annat till följd av EU:s gröna giv. Myndigheter behöver öka tempot i sitt servicearbete för att minska företagens administrativa kostnader till följd av såväl befintliga som nya regler. På så sätt kan myndigheter öka företagens omställningskapacitet och minska risken för konkurser och nedläggningar till följd av kostnadsökningarna. Myndigheter har också en viktig roll att spela för att förhindra att introduktionen av nya, klimatsmarta produkter och tekniker försenas på grund av att det saknas reglering eller att myndigheter inte har tillräckligt tydliga och relevanta tolkningar av regelverk. Funktioner som innovationscentrum på myndigheter kan vara en lösning.

För myndigheter som erbjuder finansiella stöd för grön omställning blir det särskilt viktigt att stärka upp servicearbetet. Stöden behöver bli mer attraktiva att söka för små och medelstora företag. Ökad service kan till exempel åstadkommas genom att myndigheter tillämpar möjligheter till förenklade regelverk, att utlysningar mellan olika myndigheter koordineras så att satsningar kan medfinansieras från olika stöd samt att administrationen förenklas.

Rekommendation

Tillväxtverket rekommenderar myndigheterna att inom ramen för sitt hållbarhetsarbete genomföra en analys av hur deras service påverkar företagens möjligheter att ställa om.

Tillväxtverket rekommenderar att Regeringskansliet ger Tillväxtverket, Vinnova, Naturvårdsverket, Jordbruksverket och Energimyndigheten i uppdrag att se över hur stöd för att stärka företagens gröna omställning kan göras mer attraktiva för små och medelstora företag.³⁵

³⁵ Denna rekommendation har Tillväxtverket även lämnat tidigare (november 2023) i rapport: "Företagens gröna omställning – Drivkrafter hinder och stödbehov" (0458).

3 Genomförande och resultat

3.1 Myndigheternas rapportering 2024

I kapitel 3 och i bilagan redovisas en sammanställning av merparten av innehållet i de rapporteringar som myndigheterna redovisade till Tillväxtverket i februari 2024. Myndigheterna rapporterade enligt ett rapporteringsformulär som Tillväxtverket tog fram och skickade till myndigheterna inför rapporteringen. Tillväxtverket valde inför myndigheternas rapportering 2024 att i större utsträckning arbeta med fasta svarsalternativ och viss förifylld myndighetsspecifik information. De flesta av frågorna i rapporteringsformuläret var obligatoriska för myndigheterna att svara på men det fanns även några frivilliga frågor. Tillväxtverket hade en hög ambitionsnivå vid utformningen av frågeformuläret eftersom en fördjupad redovisning med analys och förslag ska lämnas till regeringen 2024. Även andra underlag som myndigheterna lämnat samt information som Tillväxtverket fått i dialog med myndigheterna inom ramen för detta uppdrag har använts i sammanställningen.

Myndigheternas verksamheter och förutsättningar ser olika ut. De ärendetyper som följs upp avseende handläggningstid är av olika karaktär och definitionen av handläggningstid och metoden för beräkningen av handläggningstid kan skilja sig åt, till exempel avseende tidsenhet och start- och slutpunkt för beräkningen. Även vad i verksamheten som följs upp när det gäller hur nöjda företagen är med service och bemötande och metod för att mäta detta skiljer sig åt. Mot den bakgrunden menar Tillväxtverket sammantaget att resultaten bör tolkas med viss försiktighet och att jämförelser inte bör göras mellan olika ärendetyper, områden och myndigheter.

3.1.1 Läsanvisning

Kapitel 3 innehåller huvudsakligen information på en övergripande nivå. Bilagan innehåller mer myndighetsspecifik information. Bilagan bör läsas tillsammans med huvudrapporten för att få en helhetsbild.

3.2 Målet om handläggningstider

3.2.1 Urval

Enligt uppdraget ska myndigheterna i dialog med Tillväxtverket identifiera den eller de ärendetyper hos myndigheten som har störst betydelse för företag och dessa utvalda ärendetyper ska ligga till grund för uppföljningen. Utvecklingen ska kunna följas över tid. Urvalet av ärendetyper bör enligt uppdraget inte ändras under uppdragets gång och följande aspekter är sådana som kan ges prioritet vid urvalet:

- Hur många företag som berörs.
- Handläggningstiden har stor påverkan på företagens likviditet, intäkter eller förmåga att planera sin verksamhet.

- Det har framkommit väsentlig kritik mot att handläggningstiderna för ärendetyperna är för långa.
- För myndigheter inom vård och omsorgssektorn: i vilken utsträckning ärendetyperna har betydelse för vård- och omsorgstagare samt hur många vård- och omsorgstagare som berörs.

Myndigheterna valde under uppstarten av uppdraget i dialog med Tillväxtverket ut de ärendetyper som ligger till grund för uppföljningen av handläggningstider, ursprungligen totalt 24 ärendetyper som bedömdes vara viktiga för företagen. Det handlar bland annat om tillståndsansökningar, registreringar och ansökningar om stöd. För närmare information om urvalet av ärendetyperna hänvisas till Tillväxtverkets delrapport 2023.

Transportstyrelsen meddelade i oktober 2023 att de inte längre hade för avsikt att följa upp handläggningstider för ärendetypen Ansökan om direktanmälan till vägtrafikregistret. I rapporteringen 2024 har Transportstyrelsen endast redovisat handläggningstider för en ärendetyp. Tillväxtverket anser, givet det stora antalet ärendetyper som myndigheten hanterar, att Transportstyrelsen bör inkludera fler än en ärendetyp i uppföljningen av handläggningstid. Tillväxtverket har även rekommenderat Transportstyrelsen att ta kontakt med branschorganisationer för att ta reda på vilka ärendetyper som är viktigast att följa upp ur företagens perspektiv.

Några av de ärendetyper som rör EU-stöd och redovisas av Jordbruksverket hanteras delvis av länsstyrelser.³⁶

3.2.2 Handläggningstider 2023

Handläggningstiderna följs för 23 ärendetyper. Eftersom handläggningstiden för en del av ärendetyperna rapporteras uppdelat på underkategorier (till exempel olika målgrupper och ärendeslag inom ärendetypen) redovisas fler än 23 handläggningstider.³⁷ Myndigheterna rapporterar handläggningstiderna i olika tidsenheter (till exempel dygn, dagar, veckor, månader) och därför har Tillväxtverket i vissa sammanhang valt att redovisa resultatet som procentuell förändring av den genomsnittliga handläggningstiden.

Enligt myndigheternas rapportering 2024 har 20 handläggningstider minskat och 16 handläggningstider ökat mellan 2022 och 2023. En är oförändrad. Där handläggningstiderna har minskat varierar det mellan en minskning på som mest 47 procent till som lägst tre procent. Där handläggningstiderna har ökat varierar det mellan en ökning på som mest 59 procent och som minst fyra procent.

³⁶ I rapporteringen har Jordbruksverket valt att särskilja redovisningen av ansökan om stöd och utbetalning beroende på stödperiod/program (2014-2022 respektive 2023-2029).

³⁷ Inspektionen för vård och omsorg (IVO) rapporterar totalsiffror för sina två ärendetyper, men rapporterar även handläggningstiden uppdelat på ett flertal verksamhetstyper som ingår. I sammanställningen avses totalen för respektive ärendetyp. Handläggningstider för de olika verksamhetstyperna framgår i bilagan.

I vissa fall har den genomsnittliga handläggningstiden minskat samtidigt som medianen har ökat.

I vissa fall har antalet ärenden som ingår i beräkningen av handläggningstiden ökat eller minskat kraftigt.

För varje ärendetyp ställde Tillväxtverket frågan "Om handläggningstiden för ärendetypen har minskat mellan åren 2022 och 2023: Vad bedömer ni är främsta orsakerna till detta?". Myndigheterna fick välja max tre alternativ av 12 alternativ.³⁸ Enligt myndigheternas svar är de mest frekventa orsakerna organisatoriska förändringar och ökade personella resurser. Det vanligaste är att de valt alternativet annat. Fritextsvaren under alternativet Annat stärker bilden av att myndigheterna bedömer att det främst är organisatoriska åtgärder och antal ärenden per handläggare som leder till kortare handläggningstider. Även kunskap och erfarenhet hos personalen lyfts fram. Myndigheternas svar visar att endast i enstaka fall eller inte alls bedöms de främsta orsakerna till minskningen vara: infört eller förbättrat digitala tjänster till kunder, effektivare handläggarsöd, nya eller ändrade regler eller domstolspraxis, samordning med andra myndigheter, infört eller förbättrat informationen till kunder.

För varje ärendetyp ställde Tillväxtverket frågan "Om handläggningstiden för ärendetypen har ökat mellan åren 2022 och 2023: Vad bedömer ni är främsta orsakerna till detta?" Myndigheterna fick välja max tre alternativ av 7 alternativ.³⁹ Ökad ärendemängd i förhållande till antalet handläggare, minskade personella resurser respektive ändrade prioriteringar är de tre vanligaste orsakerna som anges av myndigheterna som orsak till ökningen. Fritextsvaren under alternativet Annat stärker bilden av att dessa är de vanligaste orsakerna till ökningen. Myndigheterna har i flera fall under Annat även lyft att ökad komplexitet i ärenden bidragit till ökningen.

3.2.2.1 Mål för handläggningstider

Tillväxtverket ställde frågan om det finns mål för hur lång handläggningstiden för ärendetypen får vara. Svartalternativen fångade upp interna mål, lagstadgade mål och möjligheten att ange andra typer av mål.

Myndigheternas svar visar att det finns interna mål för merparten av ärendetyperna. Målen är angivna som tidsenheter (till exempel arbetsdagar, veckor, månader). För två av ärendetyperna har även angivits att tidsgränsen gäller för en viss procentuell andel

³⁸ Minskad ärendemängd i förhållande till antalet handläggare, Ökade personella resurser, Organisatoriska förändringar, Infört eller ökat automatiseringen i handläggningen, Infört eller förbättrat digitala tjänster till kunder, Infört eller förbättrat information till kunder, Effektivare handläggarsöd, Kompetensutveckling för handläggare, Nya eller ändrade regler eller domstolspraxis, Samordning med andra myndigheter, Ändrade arbetssätt (med möjlighet att lämna fritext), Annat (med möjlighet att lämna fritext).

³⁹ Ökad ärendemängd i förhållande till antalet handläggare, Minskade personella resurser, Organisatoriska förändringar, Ändrade arbetssätt, digitalisering eller automation som initialt eller tillfälligt lett till ökade handläggningstider, Nya eller ändrade regler eller domstolspraxis, Ändrade prioriteringar, Annat (med möjlighet att lämna fritext),

av ärendemängden. Några av målen utgår från att ärendet är utan brister. Eftersom svaren är relativt kortfattade är det möjligt att fler av de interna målen har begränsningar.

Det finns lagstadgade mål för ett begränsat antal av ärendetyperna. Några av de lagstadgade målen utgår, som Tillväxtverket tolkar myndigheternas svar, från att ansökan/anmälan är komplett. Vissa av de lagstadgade målen gäller endast en delmängd av ärendena inom ärendetyper, till exempel digitalt ingivna ärenden. Förvaltningslagen (2017:900) har angivits som lagstadgat mål för en av ärendetyperna.

Några av ärendetyperna har både lagstadgade och interna mål. Eftersom svaren inte är tillräckligt utförliga är det svårt att jämföra de interna och lagstadgade målen med varandra, men Tillväxtverkets tolkning är ändå att några av de interna målen är mer ambitiösa än de lagstadgade målen.

Tillväxtverket har inte tillräckligt med information för att kunna göra en tillförlitlig bedömning av i vilken mån målen uppfylls, främst mot bakgrund av att definitionerna skiljer sig åt.

3.2.2.2 Andra regeringsuppdrag som rör handläggningstider

För nio av ärendetyperna har myndigheterna svarat ja på frågan om myndigheten, utöver detta uppdrag, har något pågående eller nyligen avslutat regeringsuppdrag kopplat till handläggningstider för ärendetyper. Flera av dessa gäller uppdrag som myndigheterna har fått i regleringsbrevet för 2024 och en myndighet anger specifikt regleringsbrevsuppdraget att stärka och påskynda förenklingsarbetet.

3.2.2.3 Arbete med transparenta handläggningstider

Tillväxtverket ställde frågan hur myndigheten arbetar med transparenta handläggningstider för de utvalda ärendetyperna. Myndigheterna fick välja upp till 7 alternativ⁴⁰ som fångade upp olika slags metoder som individuell bedömning i det enskilda ärendet och information om ungefärlig handläggningstid för ärendetyper men även transparens i form av kunskap och eventuellt insyn i handläggningsprocessen. Svaren visar att vissa myndigheter använder sig av ett fåtal metoder medan andra använder flera metoder. Vissa myndigheter arbetar med transparens på ett likartat sätt för samtliga utvalda ärendetyper medan andra myndigheter använder olika metoder för olika ärendetyper. En myndighet arbetade inte aktivt med transparensen för sina utvalda ärendetyper men uppger att för den ena ärendetyper påbörjas arbete under 2024. Myndigheternas svar visar att det är

⁴⁰ Ungefärlig handläggningstid kommuniceras via webb (med möjlighet att bifoga länk), Ungefärlig handläggningstid kommuniceras via bekräftelse på inkommet ärende, Uppskattad handläggningstid kommuniceras efter att en individuell bedömning gjorts av det enskilda inkomna ärendet, Ungefärlig handläggningstid ges av handläggare/kundtjänst vid förfrågan, Möjlighet för kund att följa sitt ärende via exempelvis Mina sidor, Tydlig översikt över de olika stegen i handläggningsprocessen kommuniceras till kund via webb (med möjlighet att bifoga länk), Annat (med möjlighet att lämna fritext svar).

vanligast att ungefärlig handläggningstid kommuniceras via webb och att ungefärlig handläggningstid ges av handläggare /kundtjänst vid förfrågan. Möjligheten att kunna följa sitt ärende via exempelvis Mina sidor följer därefter. Endast för ett fåtal av ärendetyperna kan företagen se en tydlig översikt över handlägningsprocessen. Minst vanligt är att uppskattad handläggningstid kommuniceras efter att en individuell bedömning gjorts av det inkomna ärendet.

3.2.2.4 Handlingsplan för kortare och mer transparenta handläggningstider

Myndigheterna ska enligt uppdraget ta fram en handlingsplan för att uppnå kortare och mer transparenta handläggningstider för ärendetyperna. I det inspirationsmaterial Tillväxtverket tog fram och skickade ut till myndigheterna i maj 2023 lyftes bland annat följande:

- Målet med handlingsplanen är att underlätta för företagen och att kortare handläggningstider ska uppnås utan att det ger negativa konsekvenser för företagen.
- Handlingsplanen bör betraktas som ett levande dokument, som ständigt kan förbättras och justeras utifrån nya behov och omständigheter. Därför är det viktigt att myndigheterna kontinuerligt arbetar med sin handlingsplan och ser den som en viktig del i sitt arbete med att förkorta handläggningstider, skapa mer transparenta handläggningstider.
- Det finns inte alltid en tydlig gräns mellan åtgärder för att förkorta handläggningstider och arbete för att förbättra bemötande och service. Det kan därför vara relevant att inkludera bemötande och service i arbetet med handlingsplanen. Handlingsplanen får gärna ingå som en del i det ordinarie verksamhetsutvecklingsarbetet på myndigheten.
- Handlingsplanen behöver inte ha något särskilt format utan kan utformas så som det passar bäst för respektive myndighet.
- Om en myndighet redan har en handlingsplan där arbete för att uppnå kortare och mer transparenta handläggningstider ingår behöver det inte skapas en ny.

För varje utvald ärendetyp ställde Tillväxtverket frågan om myndigheten har påbörjat arbetet med handlingsplanen. Myndigheternas svar visar att handlingsplanen är klar för en av ärendetyperna, arbetet med handlingsplanen har påbörjats för nio av ärendetyperna och att arbetet ska påbörjas under 2024 för resterande ärendetyper.

3.2.2.5 Behov av förbättrade förutsättningar för att förkorta handläggningstider

Tillväxtverket ställde den frivilliga frågan om vilka förbättrade förutsättningar som skulle kunna stärka myndighetens förmåga att förkorta handläggningstiden för ärendetyperna. Frågan besvarades för tio av ärendetyperna.

För ärendetypen Ansökan om tillstånd enligt SoL och LSS⁴¹ samt ärendetypen Ändringsansökan samt anmälan av ändring av tillstånd enligt SoL och LSS lyfte Inspektionen för vård och omsorg (IVO) fram: IVO har haft tre regeringsuppdrag med bäring på att korta handläggningstiderna för tillståndsprövning enligt SoL och LSS. De tre regeringsuppdragen slutredovisades 2020 respektive 2021. I slutredovisningen av regeringsuppdragen gav IVO sammanlagt 40 förslag till ändring i författningar. Ett övergripande önskemål var att IVO ska få direktåtkomst till andra myndigheters register (Skatteverket, Kronofogden, Bolagsverket och Polisen). Från dessa myndigheter hämtar IVO systematiskt in information i nyansökningar om tillstånd. Direktåtkomst skulle minska handläggningstiderna. För att läsa samtliga förslag och slutredovisningarna av de tre regeringsuppdragen, se hänvisning till IVO:s webb.⁴²

För ärendetypen Fastighetsbildningsärenden lyfte Lantmäteriet fram: Prövningen av fastighetsbildningsåtgärder hämmas av ett föråldrat regelverk och lagar som hämmar digitalisering och effektivisering. Bland annat kan nämnas FBL kap 3.1 som reglerar lämplighetsprövning vid fastighetsbildning. En översyn och revidering av dessa bestämmelser skulle möjliggöra effektivare verksamhet och snabbare handläggningstider.

För ärendetypen Spridningstillstånd lyfte Lantmäteriet: Verksamheten är anslagsfinansierad, anslaget motsvarar volym av ca 2200 ärenden per år när det i praktiken inkommer närmare nio gånger fler. Att ärendena ändå har kunnat handläggas beror på att annan viktig samhällsviktig verksamhet, till exempel uppdatering av geografisk information har nedprioriterats.

För de tre ärendetyperna som avser EU-stöd⁴³ lyfter Jordbruksverket fram: Stöden omfattas av tungt regelverk med stort antal kontroller. Regelförenkling skulle snabba på handläggningen och förenkla för kund.

För ärendetypen Ansökan om linjekoncession lyfter Energimarknadsinspektionen (Ei) fram: Ansökningar utan avvikelser som inte behöver kompletteras är en förutsättning för en förkortning av handläggningstiden. Ei har en pågående dialog med nätbolagen kring vikten av kompletta ansökningar och vilka krav Ei ställer. Snabbare återkoppling från remissinstanser särskilt kommuner, länsstyrelser och Försvarmakten som är obligatoriska remissinstanser hos oss är en annan förutsättning för att förkorta handläggningstiderna.

För ärendetypen Ansökan om ändring av linjekoncession lyfter Energimarknadsinspektionen (Ei) fram: Ansökningar utan avvikelser som inte

⁴¹ Socialtjänstlagen, SoL och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS

⁴² <https://www.ivo.se/aktuellt/publikationer/rapporter/analys-av-regelverket-for-tillstandsprovning/> <https://www.ivo.se/aktuellt/publikationer/rapporter/mot-ett-datadrivet-arbetsatt/> <https://www.ivo.se/aktuellt/publikationer/rapporter/forslag-till-atgarder-gallande-oseriosa-assistansanordnare/>

⁴³ Ansökan om stöd och utbetalning för projekt och företagsstöd – jordbruk och landsbygd (EU-stöd), Ansökan om stöd och utbetalning för projekt- och företagsstöd – havs, fiske och vattenbruk (EU-stöd) samt Ansökan om stöd och utbetalning genom LEADER (lokalt lett utveckling) (EU-stöd).

behöver kompletteras är en förutsättning för en förkortning av handläggningstiden. Ei har en pågående dialog med nätbolagen kring vikten av kompletta ansökningar och vilka krav Ei ställer. Snabbare återkoppling från remissinstanser (till exempel kommuner och länsstyrelser med fler) är en annan förutsättning.

Trafikverket har inte lämnat något förslag på vad som skulle ge förbättrade förutsättningar utan har kopplat till ärendetypen Transportdispenser framhållit följande: Det är viktigt att handläggningstiderna inte kortas ner bara för att, utan ligger i paritet med säkerheten för den befintliga infrastrukturen på vägnätet för samtliga väghållare.

3.2.3 Åtgärder för att förkorta handläggningstider

Tillväxtverket ställde frågan vilka åtgärder som myndigheten vidtagit under 2023 för att förkorta handläggningstiden för ärendetypen. Där kunde myndigheten ange samtliga åtgärder som vidtagits under 2023 i syfte att förkorta handläggningstiden, såväl åtgärder som redan gett effekt som åtgärder som ännu inte gett effekt. Tillväxtverket hade formulerat 12 fasta svarsalternativ⁴⁴. Det fanns ingen begränsning i hur många alternativ som kunde anges.

Myndigheternas svar visar att alla myndigheter har arbetat med åtgärder 2023 för att förkorta handläggningstiderna för någon, några eller samtliga av sina utvalda ärendetyper. Några myndigheter har arbetat med ett större antal olika åtgärder medan andra arbetat med ett mindre antal olika åtgärder.

Svaren visar att de åtgärder som myndigheterna i störst utsträckning har använt för att förkorta handläggningstiden är Organisatoriska förändringar och Kompetensutveckling för handläggare följt av Ökade personella resurser och Ändrade arbetssätt. Myndigheterna har i minst utsträckning svarat att de använt åtgärderna Infört eller ökat automatiseringen i handläggningen och Samordning med andra myndigheter. Ingen myndighet har svarat Nya eller ändrade regler. Alternativet Annat har använts relativt ofta. Här har till exempel två av myndigheterna nämnt ökad användning av digital inlämning. En reflektion är att alternativet Annat ofta använts som en möjlighet att utveckla något annat svarsalternativ.

Under alternativet Ändrade arbetssätt uppmanades myndigheten att ange vad de gjort i fritext. Här lämnade myndigheterna följande information:

- Genom kompetensutveckling som skett kan handläggare slutföra hela ärendet och det blir färre överlämningar.

⁴⁴ Ökade personella resurser, Organisatoriska förändringar, Infört eller ökat automatiseringen i handläggningen, Infört eller förbättrat digitala tjänster till kunder, Infört eller förbättrat informationen till kunder, Effektivare handläggare, Kompetensutveckling för handläggare, Nya eller ändrade regler, Samordning med andra myndigheter, Ändrade arbetssätt (med möjlighet att lämna fritext), Annat (med möjlighet att lämna fritext) och Inga åtgärder har vidtagits.

- Har haft ett tydligt fokus att arbeta av ärendebalansen. Har renodlat arbetsuppgifterna för de utredare som arbetar med att handlägga tillståndsärenden till att enbart utreda ärenden. Tidigare hade många utredare av tillståndsärenden flera sidouppdrag.
- Arbetsgruppen som arbetar med ärendetypen har arbetat med att effektivisera arbetet och skapa mer tid för handläggning. Flera mindre förbättringar som sparar tid i processen är genomförda, till exempel dela ut alla SE-nummer till stora exportörer i början av året istället för i varje ansökan, tagit bort fasta mottagare av beslut för att minska antalet utskick, förbättrat beslutsmallen för effektivare handläggning, förberett en lista på mottagningsanläggningar och deras tillsynsmyndigheter så att man slipper göra en mer tidskrävande sökning i systemen för varje importärende, tagit fram gemensamma signaturmallar, uppdaterat rutiner utifrån input från handläggningen.
- Förändrat uppföljning och styrning och genomfört en omorganisation som har gett förbättrade förutsättningar. Detta arbete har gett tydliga resultat och handläggningstiderna har kraftigt minskat löpande under året och i december 2023 är månadssiffrorna i princip inom målsatta nivåer.
- Infört systematisk hantering och registrering av inkomna ärenden vilket bidrar till en enhetlig handläggning.
- Infört separat registrering av manuella ansökningar för att effektivisera handläggningen.

En reflektion är att fritextsvaret för alternativet Ändrade arbetssätt ganska ofta kan kombineras med någon annan åtgärd som myndigheten valt att ange.

För fyra av ärendetyperna har inga åtgärder vidtagits. Tillväxtverket noterar att det är ärendetyper där handläggningstiden minskat eller är i stort sett oförändrad mellan 2022–2023. Kopplat till en av ärendetyperna har myndigheten angivit att handläggningstiden är rimlig ur ett kund- och serviceperspektiv och inga särskilda insatser för att minska handläggningstiden prioriteras.

3.3 Målet om bemötande och service

3.3.1 Urval

Vilka underlag som ska ligga till grund för uppföljning av målet om bemötande och service ska väljas ut i dialog med Tillväxtverket. Uppföljningen bör fokusera på de aspekter som är viktigast för företagen. Myndigheternas uppföljning av målet ska möjliggöra jämförelser över tid.

Under uppstarten av uppdraget hade Tillväxtverket dialoger med myndigheterna om urval av underlag för att följa upp bemötande och service. Som en konsekvens av att några myndigheter saknade relevanta underlag och att Tillväxtverket ville ge myndigheterna mer tid och stärkt förmåga att ta fram en relevant och ändamålsenlig

uppföljning behövde myndigheterna i februari 2023 inte rapportera mätdata för hur nöjda företagen är med sina kontakter. Dialogen om urvalet fortsatte under 2023.

Tillväxtverket har i olika sammanhang bland annat lyft fram att:

- det är eftersträvansvärt att uppföljningen av bemötande och service är så nära kopplad till den konkreta verksamheten på myndigheterna att den underlättar verksamhetsutveckling som kan bidra till förbättringar för företagen.
- i de fall ett urval av vilka ärendetyper respektive verksamhetsområden som ska följas upp behöver göras är det önskvärt att mätningarna omfattar det som är av störst betydelse för företagen.
- som ett minimum ska myndigheterna redovisa en siffra på hur nöjda företagen är med sina kontakter med berörd myndighet.

Tillväxtverket valde att inte styra mätningarna i detalj bland annat eftersom några av myndigheterna redan hade någon form av mätningar och det är mindre resurskrävande att justera dessa än att skapa nya mätningar.⁴⁵ För närmare information om urval och Tillväxtverkets förslag till uppföljning hänvisas till Tillväxtverkets delrapport 2023.

Under våren 2023 uppmanade Tillväxtverket myndigheterna att utifrån ett givet frågeformulär skicka in förslag på vad som ska ingå i uppföljningen av bemötande och service. Samtliga myndigheterna valde sedan i dialog med Tillväxtverket ut minst en mätning som ligger till grund för uppföljningen av service och bemötande. En av myndigheterna valde att rapportera två mätningar. Några av myndigheterna rapporterar resultatet av mätningen uppdelat på flera underkategorier. Fyra av myndigheterna rapporterar nöjdheten från en verksamhetsövergripande mätning medan fem av myndigheterna rapporterar nöjdheten kopplat till vissa ärendetyper. När det gäller metod har fyra av myndigheterna använt sig av Nöjd-Kund-Index (NKI).⁴⁶ Resterande myndigheter har använt andra metoder för att mäta nöjdhet. Där har en enskild fråga valts ut som myndighetens kundnöjdhetssiffra i uppföljningen. Det finns även variationer för vilket år som utgör myndigheternas nollbasvärde och hur många gånger och vilka år inom uppdragsperioden som myndigheten kommer utföra uppföljande mätningar.

Några av myndigheterna har indikerat att de inte kommer kunna följa upp service och bemötande på samma sätt vid kommande års rapporteringar.

⁴⁵ Fyra av de nio myndigheterna har utformat och genomfört en ny mätning med anledning av uppdraget.

⁴⁶ 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.

Mätdata för bemötande och service lämnades första gången i samband med rapporteringen 2024.

3.3.2 Nöjdhet 2023

Samtliga myndigheter har rapporterat ett resultat på hur nöjda företagen är med sina kontakter med berörd myndighet. Resultatet från 2024 års rapportering kommer att användas som myndighetens nollbasvärde under uppdraget. 2023 är inte nollbasår för samtliga myndigheter. Som tidigast inkluderas 2021 i mätningen.

Eftersom myndigheterna använder olika metoder och mäter olika saker i sin verksamhet är resultatet av hur nöjda företagen är inte jämförbart mellan myndigheterna. Det går inte heller att ta fram ett genomsnittligt sammanvägt resultat för alla myndigheter utifrån rapporteringen.

De myndigheter som använder NKI rapporterar:

- NKI 54, NKI 68, NKI 79, NKI 80⁴⁷ och NKI 88. (skala 0 till 100, där 100 är högsta värde).

De myndigheter som rapporterar resultatet på en enskild fråga för att fånga upp kundnöjdheten rapporterar:

- Värdet 3,6, värdet 3,8 och värdet 3,85 (skala 1 till 5, där 5 är högsta värdet).
- Värdet 72⁴⁸ (skala 0 till 100, där 100 är högsta värdet).
- Värdet + 73 (skala -100 till +100, där +100 är högsta värdet).

Myndigheterna har även rapporterat både antal tillfrågade och svarsfrekvens. Svarsfrekvensen varierar mellan 9% och 76 %.

För mer information om myndigheternas mätningar och resultat se bilaga.

3.3.3 Myndigheternas arbete med att förbättra bemötande och service

Tillväxtverket ställde frågan på vilket sätt myndigheten arbetat under 2023 med att förbättra bemötande och service kopplat till de myndighetsområden/verksamhetsområden som följts upp i kundnöjdhetsmätningen. Tillväxtverket hade formulerat 18 fasta svarsalternativ.⁴⁹ Det fanns ingen begränsning i hur många alternativ som kunde anges.

⁴⁷ Värdet 80 är en total siffra, för de tre målgrupperna som ingår i totalen är samtliga värden 80.

⁴⁸ Värdet 72 är en total siffra, för de fem ärendetyper som ingår i totalen varierar värdena mellan 54 och 75.

⁴⁹ Kundresa/kartläggning av företagets behov, Dialog med företag/organisationer, Sakkompetens hos handläggare, Tjänstedesign/användardrivet arbetssätt, Dialog och information i samband med regelutveckling, Utbildning av handläggare inom service,

Myndigheternas svar visar att alla myndigheter har arbetat med att förbättra bemötande och service under 2023. Några myndigheter har arbetat med ett större antal olika åtgärder medan andra arbetat med ett mindre antal olika åtgärder.

Svaren visar att nästan alla myndigheter arbetat med dialog med företag/organisationer. Många av myndigheterna har arbetat med förbättrad information. Mellan 2–4 myndigheter har arbetat med de övriga åtgärderna, med undantag för Nya eller ändrade regler som endast en av myndigheterna arbetat med.

Myndigheterna hade möjlighet att (frivilligt) utveckla sina svarsalternativ. Fem myndigheter använde sig av möjligheten.

Lantmäteriet: Kundensystem är under uppbyggnad för att bättre möta kundernas behov, skapa ökad struktur, större insikter i kategorier av frågor etcetera. Omorganisering som leder till minskad kötid och interna omkopplingar sker inom kundcenter för att på det sättet bättre möta kundernas behov.

Försäkringskassan: Flera projekt kopplade till digitala tjänster och mina sidor för arbetsgivare är pågående. Inom projektet "Samlade förbättringar för E-tjänsterna för arbetsgivare" har flera företag intervjuats om deras synpunkter och behov kopplat till Försäkringskassans digitala tjänster och hemsida. En referensgrupp har startats bestående av både privata företag och offentliga aktörer som ska göra användartester kopplade till Försäkringskassans tjänster.

Transportstyrelsen: Genom att tillsätta en dedikerad resurs för inkommande ansökningar och frågor så har svarstiden minskat.

Jordbruksverket: På övergripande nivå har vårt låga värde i NKI-mätningen resulterat i ett fokusområde för myndigheten som ska genomsyra hela vår verksamhet de kommande åren. Fokusområdet syftar till att skapa en bättre kundupplevelse och på så vis få nöjdare kunder. Detta pekas ut som en viktig strategisk förflyttning i verksamhetsstrategin som varit under framtagande 2023 och som lanseras 2024. Alla medarbetare har fått ta del av inspirationsföreläsningar på temat kund och en strategisk verksamhetsutvecklare har anställts för att driva och samordna arbetet internt. Medarbetare som arbetar med verksamhetsutveckling och angränsande områden har också fått möjlighet att fördjupa sig inom tjänstedesign och kundresekartläggning som metod. Ledningen har också arbetat med ett systemsynsätt där man kartlagt alla inblandade funktioner för våra olika ärenden i syfte att bland annat skapa effektivare processer för handläggning.

Energimarknadsinspektionen (Ei): Ei:s E-tjänst har haft en positiv inverkan på handläggningstiden i de ärenden där ansökan inkommit via tjänsten, vi har också sett

bemötande och/eller förståelse för företagens villkor, Ökat fokus på service och bemötande från myndighetsledningen, Mål kopplat till service och bemötande, Ökade personella resurser, Tvärfunktionella arbetssätt, Förbättrad information, Nya eller förbättrade digitala tjänster till kunder, Förbättrade arbetssätt eller verktyg gällande inkommande frågor, Minskat eller förenklat uppgiftslämnande, Samordning med andra myndigheter gällande till exempel information, digitala tjänster, handläggning, regelutveckling eller uppgiftslämnande, Nya eller ändrade regler, Annat (med möjlighet att lämna fritext) och Inget arbete har genomförts.

att ansökningar som inkommit via e-tjänsten i större utsträckning är mer kompletta än de som inte inkommit via E-tjänsten. Minskade kompletteringar sparar resurser hos både Ei och nätbolagen och kan ses som ett lyckat exempel på att det blivit lättare att göra rätt.

