


---

# Användarmanual för kontaktpunkten på [verksam.se](https://verksam.se)

---

## **Enklare för företag inom EU/EES**

EU:s tjänstedirektiv ska göra det enklare för företag att etablera sig eller tillfälligt sälja tjänster inom EU/EES. En konkret åtgärd är inrättandet av kontaktpunkter med information och tjänster för företag som vill ut på nya marknader inom EU/EES.



## Kontaktpunkten på plats den 28 december 2009

Företagare ska på elektronisk väg få information om hur det går till att etablera sig i ett annat EU-land. De ska också kunna göra nödvändiga ansökningar, registreringar och anmälningar gällande eventuella tillståndsförfaranden online via en kontaktpunkt.

### Verksamt.se och tjänsten Hitta tillstånd

Den svenska kontaktpunktens webbfunktioner finns på företagar-sajten [www.verksamt.se](http://www.verksamt.se). Webbfunktionerna består av en:

- **Söktjänst** där besökaren kan söka fram eventuella tillstånd som krävs för verksamheten och ta del av generell och översiktlig information om tillståndet. Söktjänsten visar också vägen till de ansökningshandlingar som tjänsteleverantören behöver, liksom till kontaktuppgifter till behörig myndighet. Användaren länkas också till fördjupad information hos respektive behörig myndighet/kommun om det aktuella tillståndsförfarandet.
- **En elektronisk förmedlingstjänst** där användaren kan ladda ner en ansökningsblankett, fylla i den och skicka in till behörig myndighet. Webbfunktionen fungerar som en postbefordran.
- **Meddelandefunktion** där en behörig myndighet kan kommunicera med en tjänsteleverantör i ett ärende och begära kompletteringar eller meddela beslut.
- **Övrig information** som tjänstedirektivet ställer krav på, till exempel kontaktuppgifter till stödresurser som finns för en etablering.

### Vem gör vad?

Tillväxtverket tar fram generell information och lägger ut en direktlänk till fördjupad information hos behörig myndighet eller kommun.

Tillväxtverket tillhandahåller standardblanketter för kommun och länsstyrelse avseende tillstånd som omfattas av tjänstedirektivet.

Behörig myndighet eller kommun ska på sin webbplats elektroniskt tillhandahålla aktuell och detaljerad information när det gäller krav, kostnader och ansökningsförfarande för ett tillstånd, en anmälan eller en registrering. Informationen ska i lämplig utsträckning vara tillgänglig också på engelska.

Behörig myndighet eller kommun ska till Tillväxtverket lämna en direktlänk till ovan angiven information.

---

Denna manual beskriver meddelandefunktionen.

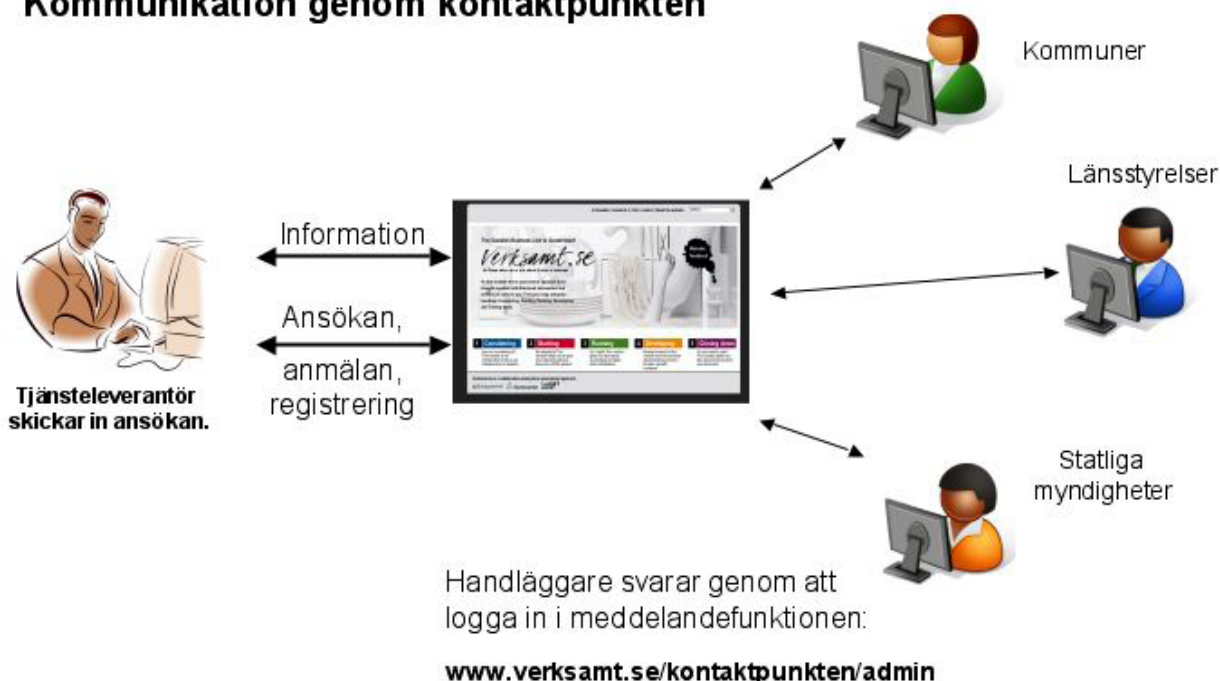
---

Den här manualen beskriver hur ett ärende kommer in genom kontaktpunkten till den behöriga myndighet eller kommun som tjänsteleverantören har valt att skicka sin ansökan eller anmälan till.

Om ett ärende har kommit in genom kontaktpunkten så ska behörig myndighet enligt lagen om tjänster på den inre marknaden fortsätta kommunikationen med tjänsteleverantören genom kontaktpunkten.

Mottagningsbevis (bekräftelse på att komplett ansökan har inkommit), begäran om komplettering eller meddelande om underhandsbeslut är några exempel på meddelanden som handläggare på behörig myndighet eller kommun ska skicka via kontaktpunkten.

## Kommunikation genom kontaktpunkten

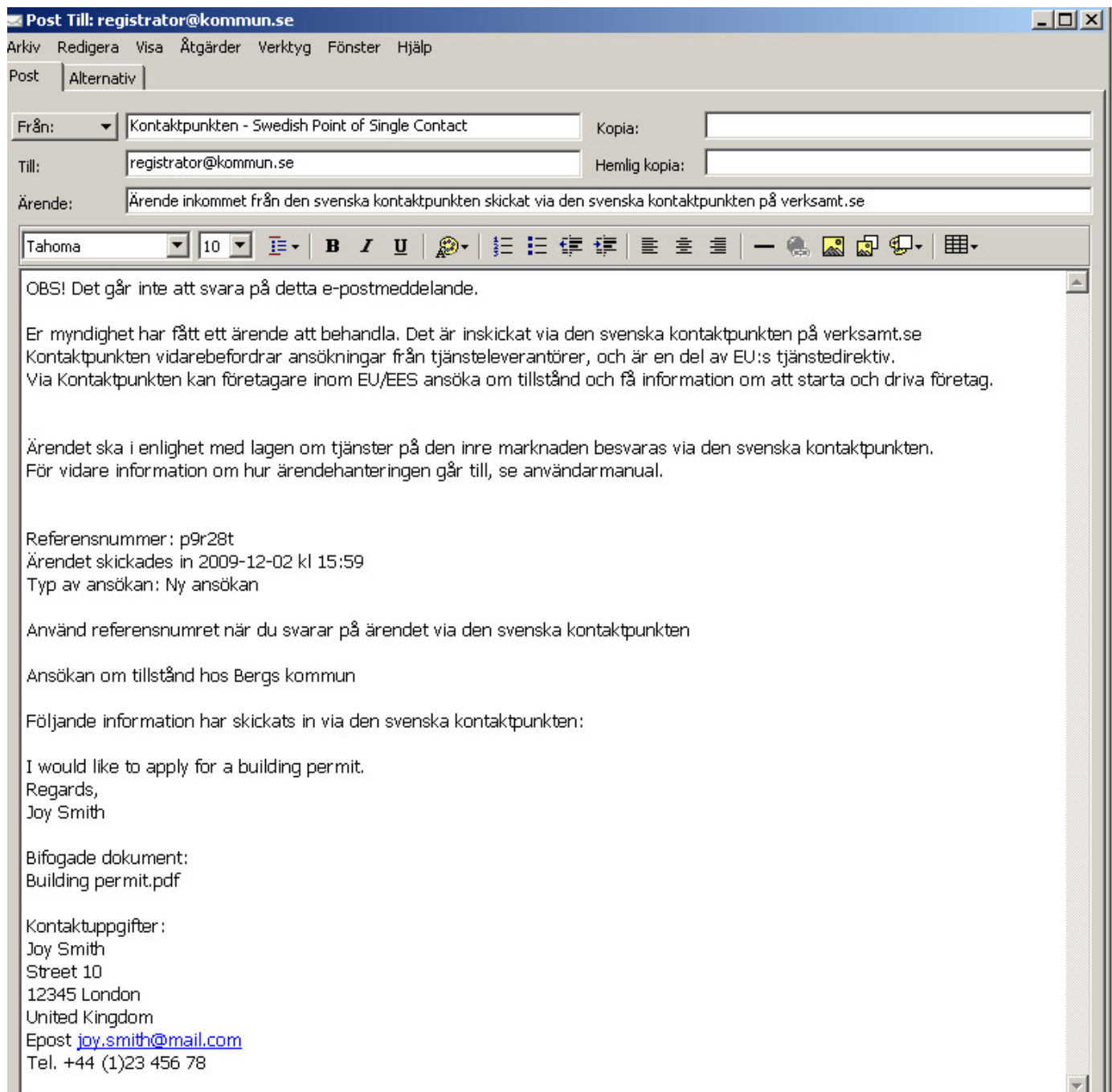


## 1. Se inkomna ansökningshandlingar

När en ansökningshandling skickas in till behörig myndighet eller kommun via kontaktpunkten kommer handlingen att vidarebefordras till den behöriga myndighet eller kommun som tjänsteleverantören har valt att skicka handlingen till.

Ansökningshandling kommer till registratörens e-postlåda (eller den e-postadress som behörig myndighet eller kommun lämnat till Tillväxtverket).

Exempel på hur ett inkommande ärende kan se ut:



Post Till: registrator@kommun.se

Arkiv Redigera Visa Åtgärder Verktyg Fönster Hjälp

Post Alternativ

Från: Kontaktpunkten - Swedish Point of Single Contact Kopia:

Till: registrator@kommun.se Hemlig kopia:

Ärende: Ärende inkommet från den svenska kontaktpunkten skickat via den svenska kontaktpunkten på verksamt.se

Tahoma 10 B I U

OBS! Det går inte att svara på detta e-postmeddelande.

Er myndighet har fått ett ärende att behandla. Det är inskickat via den svenska kontaktpunkten på verksamt.se. Kontaktpunkten vidarebefordrar ansökningar från tjänsteleverantörer, och är en del av EU:s tjänstedirektiv. Via Kontaktpunkten kan företagare inom EU/EES ansöka om tillstånd och få information om att starta och driva företag.

Ärendet ska i enlighet med lagen om tjänster på den inre marknaden besvaras via den svenska kontaktpunkten. För vidare information om hur ärendehantering går till, se användarmanual.

Referensnummer: p9r28t  
Ärendet skickades in 2009-12-02 kl 15:59  
Typ av ansökan: Ny ansökan

Använd referensnumret när du svarar på ärendet via den svenska kontaktpunkten

Ansökan om tillstånd hos Bergs kommun

Följande information har skickats in via den svenska kontaktpunkten:

I would like to apply for a building permit.  
Regards,  
Joy Smith

Bifogade dokument:  
Building permit.pdf

Kontaktuppgifter:  
Joy Smith  
Street 10  
12345 London  
United Kingdom  
Epost [joy.smith@mail.com](mailto:joy.smith@mail.com)  
Tel. +44 (1)23 456 78

## 2. Registrera på sedvanligt sätt

Registraturen tar emot och ankomstregistrerar ärendet i enlighet med ordinarie handläggningsrutiner på respektive myndighet eller kommun.

## 3. Logga in för att svara

För att kommunicera med tjänsteleverantören måste handläggaren logga in i meddelandefunktionen.

### Inloggning

Ett referensnummer följer med ärendet från kontaktpunkten. Referensnumret tillsammans med registratures e-postadress ger tillgång till meddelandefunktionen.

### Exempel på inlogg:

Registratoradress  
kommun@kommun.se

Referensnummer  
123azb

1. För att logga in:

Starta webbläsare och ange webbadress:

**<http://www.verksamt.se/kontaktpunkten/admin>**

2. Ange registratures e-postadress och det referensnummer som finns angivet i e-posten för det inkomna ärendet.

The screenshot shows the login interface for 'Kontaktpunkten' on the website 'Verksamt.se'. At the top, there is a navigation bar with links for 'Fundera', 'Starta', 'Driva', 'Utveckla', 'Aveckla', and 'Mina sidor'. A search bar is also present. Below the navigation bar, the page title is 'Kontaktpunkten' and the main heading is 'Välkommen till Kontaktpunkten'. There are two input fields: 'Registratoradress' and 'Referensnummer'. A 'Logga in' button is located below the input fields. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Verksamt.se utvecklas av tre myndigheter i samverkan:' followed by logos for 'Bolagsverket', 'Skatteverket', and 'TILLVÄXT VERKET'.

## 4. Skicka meddelanden till tjänsteleverantören

Ett formulär med ärendets referensnummer och e-postadress till tjänsteleverantören visas på skärmen.

1. Handläggaren skriver in text i meddelanderutan. Denna information kan vara av karaktären mottagningsbevis, begäran om komplettering eller meddelande om underhandsbeslut, eller annat.
2. Handläggaren fyller i sina kontaktuppgifter. Observera att om komplettering av någon anledning begärs via vanlig post måste postadress till myndigheten anges i meddelanderutan.
3. Handläggaren väljer gå vidare genom att klicka på knappen ”Gå vidare”.

*Verksamhet.se* In English | Innehåll A-Ö | Frågor och svar | Kontakta oss | Om webbplatsen

Fundera Starta Driva Utveckla Avveckla Mina sidor

Du är här: Kontaktpunkten

### Kontaktpunkten

## Skapa meddelande till tjänsteleverantör

**Uppgifter om ärende**

Referensnummer: pi1649 Myndighetens diarienummer:

**Meddelande till mottagare**

Mottagarens e-postadress: joy.smith@mail.com

Ärende\*

Meddelande

**Handläggarens kontaktuppgifter**

Förnamn\*  Efternamn\*

E-post\*  Telefon\*

**Bifogade filer**

Alla bifogade filer måste vara i pdf-format.  
[Bifoga fil](#)

Jag vill att bekräftelse på ivägskickad handling går till handläggarens epostadress enligt ovan  
 Jag vill att bekräftelse på ivägskickad handling går till [registrator@kommun.se](mailto:registrator@kommun.se)

E-postmeddelandet som skickas till mottagaren kommer att vara på svenska

## 5. Förhandsgranska

1. Handläggaren förhandsgranskar informationen innan den skickas iväg.
2. Handläggaren skickar meddelandet genom att klicka på ”Skicka”.

Verksam.se

In English | Innehåll A-Ö | Frågor och svar | Kontakta oss | Om webbplatsen

Sök...

Fundera Starta Driva Utveckla Avveckla Mina sidor

Du är här: Kontaktpunkten

**Kontaktpunkten** Förhandsgranska

**Din ansökan är mottagen**

Vi har mottagit din ansökan.

**Handläggare**  
**Namn:** Sven Svensson  
**E-post:** sven.svensson@kommun.se  
**Telefon:** 123-456 789

**Mottagare:** joy.smith@mail.com

**Bekräftelse skickas till:** sven.svensson@kommun.se

[Gå tillbaka och ändra](#) [Skicka](#)

Verksam.se utvecklas av tre myndigheter i samverkan:  
Bolagsverket Skatteverket TILLVÄXT VERKET

## Kvittens

1. Handläggaren får en kvittens på att kontaktpunkten har vidarebefordrat meddelandet.
2. Kvittens skickas även till den e-postadress som handläggaren angett under kontaktuppgifter.



The screenshot shows the Verksam.se website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Verksam.se' on the left and links for 'In English', 'Innehåll A-Ö', 'Frågor och svar', 'Kontakta oss', and 'Om webbplatsen' on the right. A search bar is also present. Below the navigation bar, there are tabs for 'Fundera', 'Starta', 'Driva', 'Utveckla', 'Avveckla', and 'Mina sidor'. The main content area shows the breadcrumb 'Du är här: Kontaktpunkten' and a sub-header 'Kontaktpunkten'. The main message reads: 'Dina handlingar har skickats till joy.smith@mail.com'. Below this, it states: 'Ärendet har fått referensnummer kw0ln0' and 'Ärendet skickades 2009-11-30 kl 12:12'. A confirmation message follows: 'En bekräftelse på att handlingarna är ivägskickade har skickats till: sven.svensson@kommun.se'. A 'Logga ut' button is visible. At the bottom, there is a footer with the text 'Verksam.se utvecklas av tre myndigheter i samverkan:' and logos for 'Bolagsverket', 'Skatteverket', and 'TILLVÄXT VERKET'.



**För fler och växande företag samt ett hållbart och konkurrenskraftigt näringsliv i alla delar av landet.**

### **Enklare för företag inom EU/EES**

EU:s tjänstedirektiv ska göra det enklare för företag att etablera sig eller tillfälligt sälja tjänster inom EU/EES. En konkret åtgärd är inrättandet av kontaktpunkter med information och tjänster för företag som vill ut på nya marknader inom EU/EES.