



Förenkla för företagen

Kunskap och inspiration för dig
som arbetar på statlig myndighet

Fler företag som vill, kan och vågar	1
Viktigt att förenkla för företagen	2
Ni kan förenkla för företagen	6
Något att fundera på och diskutera med dina kollegor.....	7
Arbeta med reglernas innehåll och utformning	8
Tillväxtverket kan hjälpa till.....	12
Något att fundera på och diskutera med dina kollegor.....	12
Exempel från andra myndigheter	13
Arbeta med reglernas tillämpning och mjuka frågor	18
Tillväxtverket kan hjälpa till.....	21
Något att fundera på och diskutera med dina kollegor.....	21
Exempel från andra myndigheter	22

Fler företag som vill, kan och vågar

Sverige behöver fler företag som vill, kan och vågar växa. För att nå dit behövs ett gott företagsklimat. Ett gott företagsklimat består av flera olika delar. Regelverken och hur myndigheter bemöter och stödjer företagen i deras myndighetskontakter är två viktiga sådana.

En företagare berörs av det som sker hos många aktörer inom den offentliga förvaltningen. Därför behöver arbetet med att förenkla för företag pågå i hela regelkedjan. I den här skriften vänder vi oss särskilt till dig som arbetar på en statlig myndighet. Här vill vi ge dig ökad kunskap och inspiration som är till hjälp i arbetet med att förenkla för de företag din myndighet har kontakt med. Det gör vi bland annat genom att du får ta del av exempel på hur några andra myndigheter har valt att arbeta. Vi lyfter också några frågor som vi tycker är bra att reflektera över. Naturligtvis vill vi också berätta om det stöd som Tillväxtverket erbjuder er i förenklingsarbetet.

Vi vill rikta ett stort tack till de myndigheter som bidragit till innehållet genom att dela med sig av exempel och erfarenheter.



Viktigt att förenkla för företagen

Förenklingsarbetet är en del av näringspolitiken. Näringspolitiken handlar om att stärka den svenska konkurrenskraften och skapa förutsättningar för fler jobb i fler och växande företag. När det är enkelt att driva och utveckla företag kan fler företag växa och anställa, något som bidrar till ökad tillväxt och ökad välfärd.

Regeringen har valt att inrikta förenklingsarbetet mot områdena *Bättre service* och *Mer ändamålsenliga regler* och att följa upp dessa mot fyra mål. När det gäller det första området är målen att det ska bli enklare att lämna uppgifter samt att servicen ska förbättras och handläggningstiderna ska bli kortare. För det andra området är målen att regler ska främja företagets tillväxt samt att kostnaderna till följd av regler ska minska.

MER INFORMATION

[Läs mer om näringspolitiken och förenklingsarbetet på regeringens webbplats.](#)

Tillväxtverkets uppdrag på förenklingsområdet

Tillväxtverket arbetar för att stärka företagets konkurrenskraft genom att skapa bättre förutsättningar för företagande och för attraktiva regionala miljöer där företag utvecklas. Vi samordnar och stödjer departement, myndigheter, länsstyrelser och kommuner i arbetet med att förenkla för företag. I det arbetet utgår vi från företagets behov och bistår med kunskap, nätverk, utbildning, rådgivning och verktyg.

[Läs mer på \[tillvaxtverket.se/forenkling\]\(https://www.tillvaxtverket.se/forenkling\)](https://www.tillvaxtverket.se/forenkling)

SMÅ FÖRETAG

0–49
anställda

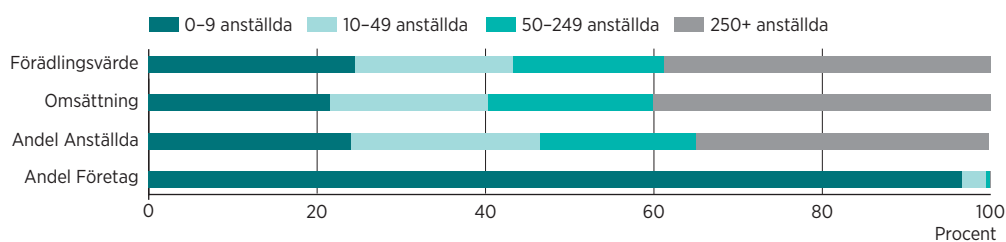
MEDELSTORA FÖRETAG

50–249
anställda

Hur ser det svenska näringslivet ut och vad anser egentligen företagen?

Det finns idag drygt 1 miljon företag i Sverige. Den absoluta merparten av dessa, närmare 97 procent, är företag med färre än 10 anställda. Små och medelstora företag utgör tillsammans 99,9 procent av det totala antalet företag i Sverige. De små och medelstora företagen står även för en stor del av de värden som skapas i det svenska näringslivet. Tillsammans står de för 65 procent av antalet anställda, och ungefär 60 procent av omsättningen och förädlingsvärdet.

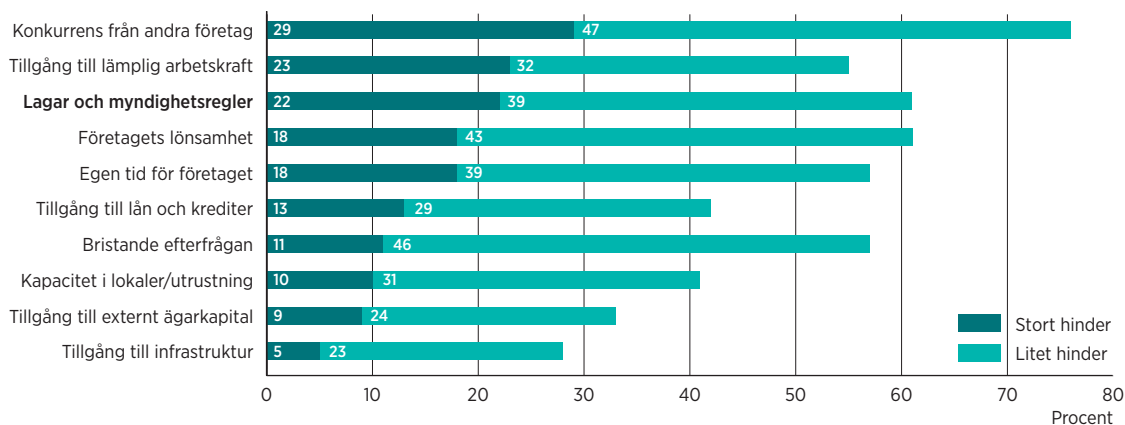
FIGUR 1 Antal företag, antal anställda, omsättning och förädlingsvärde fördelat på företagsstorlek



Tillväxtverket genomför regelbundet undersökningen *Företagens villkor och verklighet* som bidrar med kunskap om små och medelstora företag och deras villkor. Undersökningen består bland annat av frågor om företagets syn på om de vill växa och hur de ser på potentiella hinder för deras fortsatta utveckling och tillväxt.

När företagen bedömer hur stort hinder olika faktorer utgör för företagets utveckling och tillväxt hamnar *konkurrens från andra företag*, *tillgång på lämplig arbetskraft* och *lagar och myndighetsregler* i topp. Totalt upplever 61 procent av företagen lagar och myndighetsregler som ett stort eller litet hinder för tillväxt, av dessa upplever ungefär en tredjedel det som ett stort hinder för tillväxt.

FIGUR 2 Andel företag som anser att olika faktorer är ett stort respektive litet hinder för företagets utveckling och tillväxt





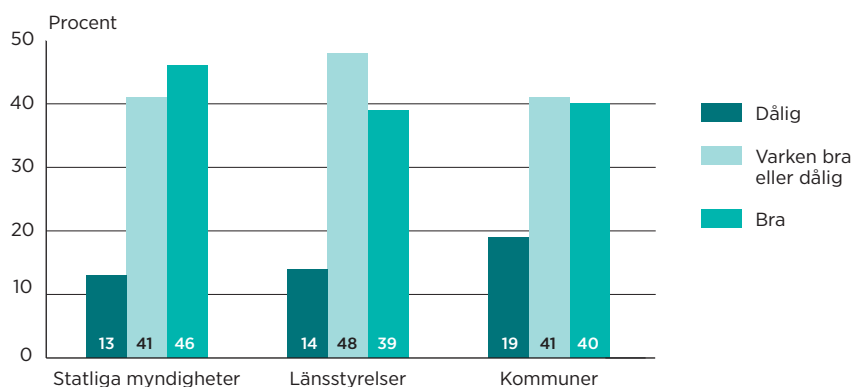
Företagens villkor och verklighet

- 31 000 företag har tillfrågats att delta i enkätundersökningen.
- 16 000 företag har besvarat enkäten.
- Svarefrekvensen är 52 procent.
- Undersökningens resultat är representativa för cirka 350 000 företag.
- Urvalet är stratifierat på bland annat företagsstorlek, bransch och region.
- Undersökningen har tidigare genomförts 2002, 2005, 2008 och 2011.

Läs mer i publikationen [Regler som tillväxthinder och företagens kontakter med offentliga aktörer](#) och på [Tillväxtverkets webbplats](#).

Resultaten från undersökningen visar att småföretagen totalt sett är mer nöjda med den senaste kontakten med statliga myndigheter, än med den senaste kontakten med länsstyrelser eller kommuner. Undersökningen visar också att en större andel företag hade en dålig upplevelse av den senaste kontakten med kommunen, 19 procent, jämfört med kontakten med statliga myndigheter eller länsstyrelser, 13 och 14 procent. Alla tre aktörerna får dock ett bättre betyg i den här undersökningen jämfört med den som genomfördes 2011. När det kommer till kontakten med offentliga aktörer vill företagen generellt sett få bättre bemötande och mer rådgivning i hur de kan uppfylla lagstiftningens krav.

FIGUR 3 Andel småföretag (som har haft kontakt) som bedömer den senaste kontakten med olika offentliga aktörer som dålig, varken bra eller dålig respektive bra



Källa: Tillväxtverket, Företagens villkor och verklighet, 2014



När Tillväxtverket genomförde *Förenklingsjakten* intervjuades företagare i fyra regeltunga branscher med tillväxtvilja (transport, handel, tillverkning och hotell- och restaurang) om hur de upplever och hanterar regler och myndighetskontakter i sin vardag. Företagarnas berättelser visar att de har stor förståelse för att regler behövs och de vill göra rätt, men har svårt att överblicka alla regler. De fokuserar på de mjuka frågorna, som bemötande och dialog. Det handlar inte lika mycket om regelverken i sig, även om det naturligtvis också dyker upp. De gemensamma områden som företagen lyft i *Förenklingsjakten* är:

- Den totala regelmängden är tung att hantera
- Bättre information om reglers syfte ger ökad förståelse
- Behov av bättre uppföljning av regler
- Ökad dialog och rådgivning underlättar för att uppfylla reglernas syfte och mål
- Att anställa och ha arbetsgivaransvar upplevs tungt
- Ökad samordning av uppgiftslämnande och kontroller underlättar
- Offentlig upphandling är krångligt

[Se korta filmklipp på Tillväxtverkets kanal på YouTube där några företagare som deltagit i undersökningen berättar om sina upplevelser av regler.](#)

MER INFORMATION

[Läs mer om resultatet från Förenklingsjakten på \[tillvaxtverket.se/forenklingsjakten\]\(https://tillvaxtverket.se/forenklingsjakten\).](https://tillvaxtverket.se/forenklingsjakten)

Ni kan förenkla för företagen

När det är enkelt att starta och driva företag kan företagen ägna mer tid och resurser åt att driva och utveckla sin verksamhet och skapa fler arbetstillfällen.

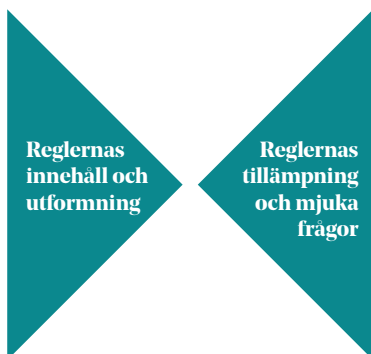
Arbetet med att nå dit består av många pusselbitar och alla aktörer i regelkedjan behöver medverka utifrån sina roller och i de delar där de har möjlighet att bidra; riksdag och regering, statliga myndigheter, länsstyrelser och kommuner. En stor del av regelverken har dessutom sitt ursprung i beslut som fattas på EU-nivå.

Många statliga myndigheter ansvarar för områden som företagen berörs av. Eftersom myndigheterna har olika uppdrag kan verksamheterna skilja sig åt. Vissa myndigheter har omfattande kontakt direkt med enskilda företag medan andra främst hanterar regelverk som i sin tur tillämpas av länsstyrelser och kommuner gentemot de enskilda företagen. Regelgivning, handläggning av olika slags ärenden, operativ tillsyn, tillsynsvägledning och tillhandahållande av information i olika former är exempel på vad som kan rymmas i verksamheten.

Ert arbete med att förenkla för företag handlar förstås om att tänka på innehållet och utformningen av reglerna och vilka konsekvenser de får för företagen. Men det handlar också om att arbeta med andra områden som påverkar hur företagen upplever reglerna i sin vardag, till exempel:

- Reglernas tillämpning
- Bemötande, service och tillgänglighet
- Företagens uppgiftslämnande
- Handläggningstiderna
- Utformning av information

Det finns alltså en stor bredd när det gäller vad du och din myndighet kan göra för att bidra i det här viktiga arbetet!





TÄNK PÅ!

Små företag har ofta andra förutsättningar än större företag när det gäller vilka konsekvenser regelverken kan få och hur väl olika lösningar fungerar. De har till exempel ofta inte samma resurser i form av administrativt stöd som större företag har för att uppfylla olika administrativa krav som regelverken ställer upp. Därför bör förenklingsarbetet utgå från de mindre företagens förutsättningar, eftersom regler och rutiner som passar små företag ofta även passar större företag men inte tvärtom.

Hur blir arbetet framgångsrikt?

Det finns naturligtvis en rad omständigheter som bidrar till att förenklingsarbetet på myndigheten blir framgångsrikt och uppnår resultat som märks hos företagen. Några sådana är följande:

- Se till att myndighetens ledning prioriterar frågan och engagerar sig i förenklingsarbetet.
- Låt förenklingsarbetet genomsyra hela verksamheten.
- Se till att det finns en förståelse för varför förenklingsarbetet är viktigt.
- Ha god kunskap om de företag som berörs av verksamheten och deras villkor och behov.
- Ha en bra dialog med företagen och deras organisationer.
- Bedriv förenklingsarbetet långsiktigt.

Något att fundera på och diskutera med dina kollegor

- Hur bidrar vi till ett enklare företagande när vi utformar regler, tjänster och service som rör företag? Hur märks det i verksamheten och för företagen? Behöver vi bli mer aktiva och hur kan vi bli det?
- Vet vi vilka slags företag som berörs av vår verksamhet? Hur upplever de våra regler och kontakten med oss? Behöver vi mer kunskap om det?
- Behöver vi öka förståelsen på myndigheten kring varför det är viktigt att förenkla för företagen? Hur kan vi göra det?

Arbeta med reglernas innehåll och utformning

För att kunna fatta välgrundade beslut om nya och ändrade föreskrifter och allmänna råd måste myndigheten ha ett bra beslutsunderlag.

I förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning står det bland annat att innan en myndighet beslutar om föreskrifter eller allmänna råd så ska de kostnadsmässiga och andra konsekvenserna så tidigt som möjligt utredas och dokumenteras i en konsekvensutredning. De som kostnadsmässigt eller på något annat betydande sätt berörs ska även ges tillfälle att yttra sig om förslaget och om konsekvensutredningen.

Se till att ni har ett bra beslutsunderlag

Syftet med konsekvensutredningen är att myndigheten ska få en uppfattning om förslaget leder till det som är tänkt samt vilka kostnader och andra effekter, både positiva och negativa, som det kan föra med sig, bland annat för företagen. Förutom att ge den som ska fatta beslut om reglerna ett fullgott beslutsunderlag, har konsekvensutredningen flera andra värdefulla funktioner. Den kan till exempel underlätta för de som ska lämna synpunkter på förslaget samt underlätta en framtida uppföljning av reglerna.

Börja tidigt i processen

Konsekvensutredningsarbetet bör påbörjas tidigt i processen och ingå som en integrerad del i regelarbetet. Det ökar bland annat möjligheten att fundera över och belysa olika alternativ, göra eventuella revideringar i förslaget eller kanske till och med hitta en helt annan lösning än att besluta om regler.



**Se till att
ni har ett
bra besluts-
underlag**

Exempel på andra faktorer av betydelse för att konsekvensutredningen ska hålla god kvalitet är att:

- Konsekvensutredningsarbetet betraktas som viktigt inom myndigheten och konsekvensutredningen efterfrågas som en del i beslutsunderlaget av den som fattar beslut om reglerna.
- Det finns tydliga och kända rutiner för myndighetens regelarbete där konsekvensutredningen kommer in tidigt i processen.
- Arbetet med konsekvensutredningen ges tillräckligt med tid och personella resurser.
- Olika kompetenser (till exempel ämnessakkunnig, jurist, ekonom, kommunikatör) deltar i arbetet allt efter behov.
- Det finns tillgång till internt stöd, till exempel möjlighet att ta del av goda exempel på konsekvensutredningar och möjlighet till viss intern kvalitetssäkring.

TIPS!

Läs mer om samråd i publikationen [Att lyssna på företagen – En vägledning för myndigheters samråd med näringslivet i regelgivningsarbetet.](#)

Lyssna på de som berörs

Att ta del av synpunkter och erfarenheter från de som berörs är värdefullt i flera skeden av arbetet med förslaget och konsekvensutredningen. Genom tidigt samråd kan regelgivare till exempel få förslag på alternativa lösningar, få hjälp att identifiera konsekvenser, få underlag som innebär att konsekvenserna kan belysas utförligare och tydligare och få hjälp att bedöma behovet av särskilda informationsinsatser.

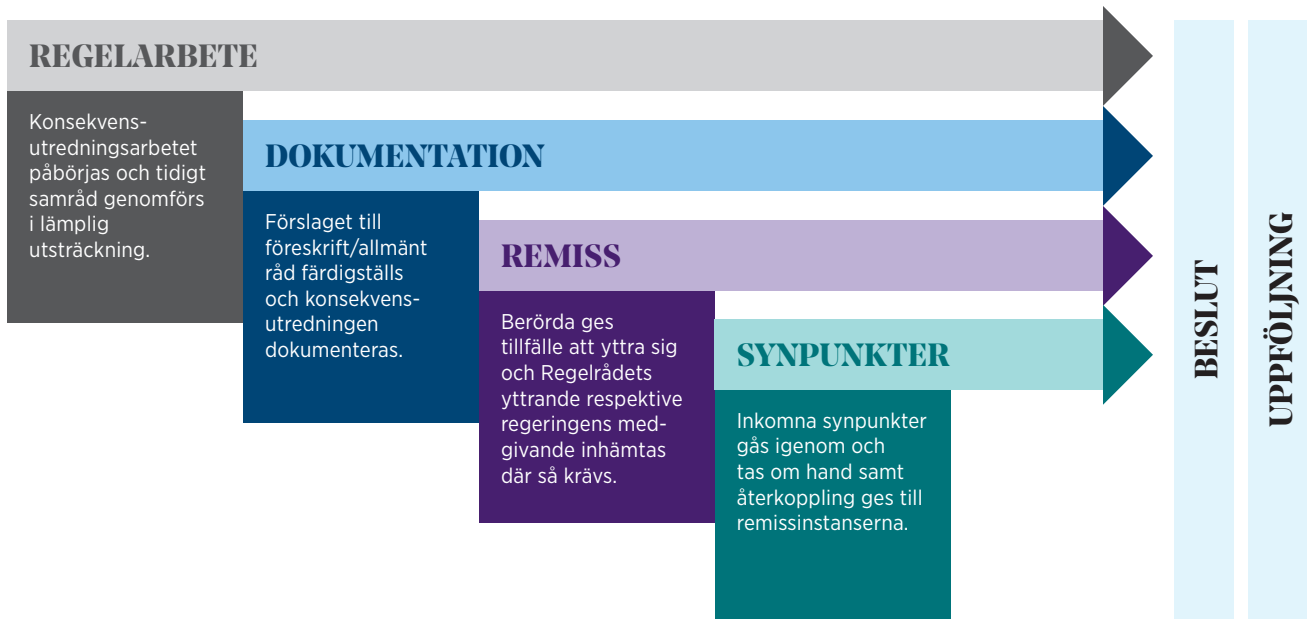
Kom ihåg uppföljning

Myndigheten måste enligt förordningen följa upp konsekvenserna av sina föreskrifter och allmänna råd. Om de grundläggande förutsättningarna för regleringen har ändrats ska den omprövas och en ny konsekvensutredning genomföras. I det arbetet kan den tidigare konsekvensutredningen vara till nytta.

Bilden på nästa sida illustrerar några av de delar som ingår i myndighetens arbete med att utarbeta regler och vill särskilt belysa att många av dem delvis löper parallellt, inte som moment efter varandra.

MER INFORMATION

[Läs mer i förordningen om konsekvensutredning vid regelgivning.](#)



TÄNK PÅ!

Regelrådet, som är ett särskilt beslutsorgan inom Tillväxtverket, har till uppgift att granska och yttra sig över kvaliteten på konsekvensutredningar till författningsförslag som kan få effekter av betydelse för företag. Myndigheten måste skicka in sådana förslag och konsekvensutredningar till Regelrådet. Det regleras i förordningen (2011:118) om myndigheters inhämtande av yttrande från Regelrådet.

[Läs mer om förordningen, Regelrådet och deras granskning på Regelrådets webbplats.](#)

Regeringens medgivande att besluta föreskrifterna ska inhämtas innan en förvaltningsmyndighet beslutar föreskrifter som vid tillämpningen kan få sådana effekter på kostnader för staten, kommuner eller landsting som inte är oväsentliga. Det regleras i förordningen (2014:570) om regeringens medgivande till beslut om vissa föreskrifter.

[Närmare information om förordningen lämnas av Ekonomistyrningsverket.](#)

När en EU-rättsakt väl är beslutad och ska införlivas i svensk rätt är det ofta för sent för myndigheten att göra någonting för att förenkla reglerna. Det är därför av stor betydelse att myndigheter arbetar för enkla och ändamålsenliga regler i de processer som leder fram till en slutgiltig rättsakt.

Läs mer och ta del av exempel från andra myndigheter i en publikation som tagits fram av Tillväxtverket och Regelrådet.

[Från EU-förslag till myndighetsföreskrift – att åstadkomma enkla och ändamålsenliga regler.](#)



TIPS!

Ekonomistyrningsverket har tagit fram publikationen [Tänka efter före – konsekvensutredning vid regelgivning](#) som är en vägledning för konsekvensutredningsarbetet i ett brett perspektiv.

SMART START för enklare regler

Tillväxtverket har tagit fram en ny metod som hjälper regelgivaren bestämma omfattningen på konsekvensutredningen. [På tillvaxtverket.se/forenkling kan du se en film där vi berättar mer.](#)

Tillväxtverket kan hjälpa till

Tillväxtverket har tillsammans med Ekonomistyrningsverket till uppgift att svara för metodutveckling, rådgivning och utbildning med anledning av förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning. Det gör vi bland annat genom följande:

- [Smart start för enklare regler](#) är en ny metod som Tillväxtverket har utvecklat för att ge dig stöd i att uppskatta hur omfattande din konsekvensutredning bör vara.
- Tillväxtverkets webbaserade [Vägledning vid konsekvensutredning](#) ger information om vad som efterfrågas i de olika punkterna i förordningen och du kan även sammanställa din konsekvensutredning med hjälp av vägledningen.
- [Regelräknaren](#) är ett beräkningsverktyg som Tillväxtverket har utvecklat för att underlätta beräkningen av företagens administrativa och andra kostnader i samband med förslag till nya eller ändrade regler.
- Tillväxtverkets webbaserade [Vägledning för uppföljning](#) där du får metodstöd för att ta fram en rutin för uppföljning men också för hur olika uppföljningsprojekt kan prioriteras samt hur själva uppföljningsarbetet kan gå till.
- [Utbildningar](#) som stöd i konsekvensutredningsarbetet.
- Tillväxtverket erbjuder även [rådgivning](#) i enskilda ärenden.

Något att fundera på och diskutera med dina kollegor

- På vilket sätt är konsekvensutredningen till nytta?
- Finns det utmaningar i konsekvensutredningsarbetet och hur kan vi ta oss an och arbeta med dem?
- Hur arbetar vi med uppföljning av regler?

Konsekvens- utredningar

höjer kvalitén på Jordbruksverkets föreskrifter

Jordbruksverket ansvarar för ett stort antal författningar och beslutar varje år om en hel del nya och ändrade föreskrifter och allmänna råd.

Det är många av de anställda som arbetar med regelgivningsfrågor och myndigheten försöker att arbeta likartat med regel- och konsekvensutredningsfrågor inom myndigheten. I en föreskriftsprocess beskrivs steg för steg vad som ska göras, och där finns konsekvensutredningen med. Jordbruksverket har på eget initiativ inkluderat ytterligare en punkt som ska belysas i konsekvensutredningen, nämligen förslaget konsekvenser för landsbygden i dess helhet. Som komplement till konsekvensutredningen har de också tagit fram ett särskilt formulär där det ska tydliggöras hur ett förslag eventuellt påverkar företagets administrativa kostnader.

Bättre beslutsunderlag och bättre förankring

Gunnar Palmqvist, som arbetar som djurskyddshandläggare på Avdelningen för djurskydd och hälsa berättar: – *Arbetet med konsekvensutredningar bidrar till bättre kvalitet på föreskrifterna och att de är bättre förankrade hos de som berörs. I samband med beslut om regler behöver vi få en så korrekt bild som möjligt av konsekvenserna, så att vi kan väga nyttor mot kostnader och andra konsekvenser och få proportionerliga regler. Vi behöver också få en uppfattning om det är genom*



nya eller ändrade regler som det aktuella problemet eller behovet kan lösas, eller om det finns alternativa vägar för att uppnå det vi tänker oss. Gunnar fortsätter: – Här är konsekvensutredningen till hjälp och ger oss ett bättre beslutsunderlag. Ibland är vi redan styrda till stor del och har inte så mycket handlingsutrymme, men konsekvensutredningen fyller ändå en funktion eftersom det är nyttigt att ha med sig det "tänket" redan från början. Konsekvensutredningen är också ett verktyg för att ge remissinstanserna bra bakgrundsinformation, så att de lättare ska kunna ta ställning till förslaget.

Varierande erfarenhet av konsekvensutredningar

På Jordbruksverket är det den ansvariga experten som ansvarar för att göra konsekvensutredningen. Det innebär att de som gör den har blandad bakgrund. Veterinär, agronom och byggnadsingenjör är några exempel. Några gör konsekvensutredningar oftare och får en viss rutin, medan andra gör det mer sällan, kanske bara 1-2 gånger totalt. De som gör konsekvensutredningar oftare försöker hjälpa och stötta de som inte gör det så ofta. Det är också en viss personalomsättning vilket gör att det hela tiden kommer in nya medarbetare. Det här gör att det blir en utmaning att se till så att konsekvensutredningarna görs så likartat som möjligt inom verket.

Engagera de berörda tidigt i processen

För Jordbruksverket är det viktigt att tidigt i processen engagera de som berörs i arbetet eftersom det ger en bättre förankring. Jordbruksverket får också tidigt hjälp att identifiera kostnader och andra conse-



kvenser som reglerna kan få. De som berörs kan ofta också bidra med data och statistik som bidrar till att beräkningarna blir bättre, något som Jordbruksverket tycker är viktigt för att konsekvensutredningen ska bli bra. Ofta tillsätts så kallade samrådsgrupper som kan bestå av till exempel organisationer, expertis och andra myndigheter. Som stöd i arbetet använder Jordbruksverket också de verktyg som Tillväxtverket tagit fram, till exempel *Regelräknaren*.

— *Att involvera de som berörs tidigt i processen är nyckeln till ett bra resultat. Det har man så mycket att vinna på, liksom att påbörja konsekvensutredningsarbetet tidigt när ett regelarbete aktualiseras och inte vänta med frågeställningarna till på slutet, menar Gunnar.*

När konsekvensutredningen är klar skickas den till en intern granskningsgrupp som består av chefsjuristen, en avdelningschef, en enhetschef samt en representant från en extern part. De har fem arbetsdagar på sig att titta på konsekvensutredningen och under den tiden är processen fryst. De granskar främst beräkningarna men även hur andra delar i konsekvensutredningen står sig. Därefter får handläggaren tillbaka ett utlåtande som kan innebära att det måste göras kompletteringar i konsekvensutredningen innan arbetet kan gå vidare.

— *Granskningsgruppen fyller en bra och viktig funktion. Deras granskning ökar träffsäkerheten i konsekvensutredningen och bidrar till höjd kvalitet eftersom vi ibland tvingas tänka igen, ett varv till. Det kan bli en diskussion om det är så att handläggaren inte håller med om det som påpekas i utlåtandet. Granskningsgruppen fungerar som ett stöd i arbetet eftersom de har så bra helhetsbild av alla konsekvensutredningar som görs på verket, säger Gunnar.*

BLEV DU INSPIRERAD OCH VILL VETA MER? KONTAKTA:

Gunnar Palmqvist,
djurskyddshandläggare,
telefon 036-15 50 00 (vx)
e-post: gunnar.palmqvist@jordbruksverket.se

Anders Swahnberg,
t f chefsjurist,
telefon 036-15 50 00 (vx)
e-post: anders.swahnberg@jordbruksverket.se

Uppföljning

är ett stöd i Elsäkerhetsverkets regelarbete

Sedan 2013 har Elsäkerhetsverket interna styrande dokument för regelgivningen. I regelgivningspolicyn fastställs de generella målen för myndighetens regelgivning. Där sammanfattas de övergripande kraven som ställs på regelgivningen och där finns en prioriteringsordning för arbetet.

Policyn konkretiseras i riktlinjer för föreskriftsarbetet som beskriver arbetet från uppstartsbeslut till beslut om nya föreskrifter samt arbetet med uppföljning av gällande föreskrifter. Regelgivningsplanen, som ska uppdateras minst en gång per år, innehåller bland annat uppgifter om behov och prioriteringar i regelarbetet. Den fastställs och ändras efter beslut av generaldirektören.

— *Främsta syftet med att följa upp reglerna är att kontrollera att de fortfarande är motiverade och ändamålsenliga. Är de inte det ska de tas bort eller ändras. Det kan till exempel handla om att regeln inte hanterat problemet, det vill säga inte ger önskat resultat, att förutsättningarna förändrats eller att det gjordes felbedömningar i konsekvensutredningen. Man kan se det som att myndigheten måste ha ett "underhållsarbete", säger Kim Reenaas, verksjurist och en av de som deltagit i arbetet med att ta fram de styrande dokumenten. — Här är det en utmaning att se till att allt vi får kunskap om hanteras på ett systematiskt sätt.*

Erfarenheter och kunskap tas om hand

Elsäkerhetsverkets uppföljningsarbete sker mot målen och kraven i regelgivningspolicyn och inom ramen för arbetet med regelgivningsplanen. Uppföljningsarbetet ska ta hänsyn till erfarenheter och kunskap

som myndigheten får genom bland annat tillsyn och marknads kontroll, handläggning av ärenden, omvärldsbevakning, inkomna synpunkter och träffar med företrädare för de som är berörda av föreskrifterna. Här menar man att det är viktigt att ta reda på vilka sätt som passar företagen och branschen. På vilka sätt vill de lyfta synpunkter?

— *Alla ändringsbehov ska inventeras och ligga till grund för regelgivningsplanen. Det är ganska vanligt att upptäckter görs i de mest oväntade situationer och då måste de ändå komma fram till rätt person på rätt sätt. Systemet är till för att i högre grad säkerställa att man kan "parkera" det man fått kunskap om så att det tas om hand men också att man dessutom årligen går igenom föreskrifternas innehåll, säger Kim. — Det är mycket kultur i regler. Det är mycket svårare för myndigheter att ta bort regler än att skapa nya. Det behövs underlag för att kunna ifrågasätta, och då underlättar en policy. Frustration hos medarbetare minskar när man vet att det finns en process som tar hand om uppföljningen. När man tvingas formulera sig kring den kunskap man fått om hur något fungerar höjs också kraven och det är positivt. Policyn gör det också lättare för medarbetarna att förstå vad myndigheten prioriterar och varför man gör så.*

Resurser hos företagen en utmaning

En av de utmaningar som Elsäkerhetsverket lyfter fram är att både myndighet och berörda måste ha resurser att lägga på uppföljningsarbetet och att små företag som berörs på andra sätt och ofta hårdare än stora företag inte har tid och råd att delta i träffar och liknande. Det är de stora aktörerna och konsulterna som är där, eftersom det ligger i deras uppdrag att driva den typen av frågor. I en av sina referensgrupper har Elsäkerhetsverket därför valt att arvoda småföretagen (enmansföretag) så att de i alla fall får viss täckning. En annan utmaning som de lyfter fram är att det är svårt att bygga upp en struktur för uppföljningsarbetet som är personoberoende och håller över tid. Det försöker Elsäkerhetsverket lösa genom att bygga arbetet kring regelgivningsplanen.

— *Om uppföljningen leder fram till en förändring av reglerna, till exempel förtydliganden eller förenklingar, är det alltid en vinst även för oss. Vi vinner på att vara begripliga, säger Kim, och avslutar med att som medskick till andra myndigheter som vill utveckla arbetet med att följa upp sina regelverk lyfta fram några av de aktiviteter som hon tycker varit framgångsrika i Elsäkerhetsverkets uppföljningsarbete: — Ta fram en policy som anger målen och kraven på den egna regelgivningen. Ta fram en struktur för arbetet med uppföljning som är anpassad efter organisationens art och vilken regelgivning ni sysslar med. Strukturera samverkan med externa berörda – där återstår det fortfarande en del jobb för oss!*

BLEV DU INSPIRERAD OCH VILL VETA MER? KONTAKTA:

Kim Reenaas, verksjurist,
telefon 010-168 05 03
e-post: kim.reenaas@elsakerhetsverket.se

Anders Richert,
teknisk direktör,
telefon 010-168 05 02
e-post: anders.richert@elsakerhetsverket.se

Arbeta med reglernas tillämpning och mjuka frågor

Det finns många faktorer som kan påverka hur företag upplever regelverken och kontakten med myndigheten i sin vardag. Många av dem överlappar också varandra till viss del. Bilden nedan illustrerar och lyfter fram några av dem.



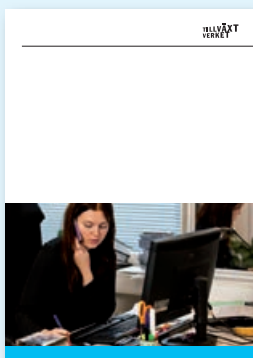
Hur möter företagen reglerna i vardagen?

I det här arbetet är det viktigt att se reglerna i de olika sammanhang och situationer som företagen möter dem i sin vardag. Det ger uppslag till hur ni kan arbeta med sådant som bidrar till att företagets process blir så smidig som möjligt och därmed också deras upplevelse av regelverken och myndigheten. Några exempel:

- Kan företagen nå er på tider och sätt som passar dem?
Är svarstiderna rimliga?
- Kan företagen på ett enkelt sätt få relevant och tydlig information om reglerna, de krav som ställs och hur olika processer ser ut?
- Är regler, information, beslut och andra handlingar skrivna så att de är begripliga för företagen?
- Underlättar ni ansökningsförfaranden och uppgiftslämnande genom formulär, e-tjänster och annat som kan bidra till att öka företagets förståelse och minska den tid de måste använda till administrativa uppgifter?
- Hur kan ni förkorta handläggningstider där det är betydelsefullt för företagen?
- Går det att utforma tillsyn och kontroll på sätt som är mindre betungande för företagen?
- Hur använder ni er rådgivande roll för att underlätta för företagen att göra rätt?
- Kan ni samverka internt eller med andra aktörer när det gäller till exempel information, tillsyn, kontroll och uppgiftslämnande?
- Har ni kanaler och rutiner för att fånga upp och ta hand om synpunkter och förslag som företagen på eget initiativ lämnar på era regler, tjänster och service?

TÄNK PÅ!

Har myndigheten få egna direkta företagskontakter? Är det främst länsstyrelserna och/eller kommuner som tillämpar myndighetens regelverk gentemot de enskilda företagen? Då är det en viktig uppgift att bidra med stöd så att tjänstemännen i kommunerna och hos länsstyrelserna kan känna sig säkra i sin myndighetsutövning. Det kan bidra till att kontakten med företagen upplevs på ett bra sätt av företagen.



Läs mer i publikationen

[En bra och effektiv kontakt för företagen – Inspiration och stöd för dig som arbetar med att ge kompetensstöd till kommuner.](#)

TIPS!

Klarspråk är myndighetstexter skrivna på ett vardagligt, enkelt och begripligt språk. Språkrådet, som är en del av Institutet för språk och folkminnen, arbetar med att främja klarspråk på bland annat statliga myndigheter. På deras webbplats kan du till exempel göra klarspråkstestet, genomföra webbutbildningen *Att skriva bättre* och ta del av utbildningsmaterialet *Skriva på myndighet*.

[Läs mer om klarspråk och Språkrådets verksamhet hos Språkrådet.](#)

TÄNK PÅ!

Förordningen SFS 1982:668 innehåller bestämmelser om statliga myndigheters inhämtande av uppgifter från näringsidkare och kommuner. Den säger bland annat att inför många former av uppgiftslämnande från företag har myndigheten en skyldighet att samråda med organisation eller annan som kan anses företräda de näringsidkare som skall lämna uppgifterna, vilket är Näringslivets regel-nämnd (NNR).

[Läs mer om samrådskyldig-heten på NNR:s webbplats.](#)

Minska och förenkla företagens uppgiftslämnande

När företag ska lämna uppgifter till myndigheter kan det både skapa irritation och ta tid och resurser från företagen som istället kunde ha lagts på den faktiska verksamheten. Därför är det viktigt att inte belasta företagen med onödigt uppgiftslämnande och att hitta former för uppgiftslämnandet som är enkla och effektiva för företagen. Hur ofta måste vi fråga? Hur många företag behöver vi verkligen fråga? Vilka uppgifter är verkligen nödvändiga att samla in? Kan vi återanvända information som redan samlats in? Hur kan företagen lämna uppgifterna på enklast möjliga sätt? Det är några exempel på frågor man kan ställa sig.

Ta reda på hur nöjda företagen är

För att kunna se om och i så fall var det finns förbättringsmöjligheter måste myndigheten naturligtvis ta reda på hur nöjda företagen är inom olika områden. Det kan göras i olika situationer och i olika former. Allt från större nöjdhetsundersökningar som omfattar företagare inom alla myndighetens verksamhetsområden till undersökningar som genomförs där det finns ett särskilt behov av att ta reda på hur nöjda företagen är, till exempel inom en viss ärendekategori eller med en viss e-tjänst. I det här sammanhanget är det viktigt att komma ihåg att myndigheten också behöver ha en plan för hur resultatet från nöjdhetsundersökningen ska tas om hand i verksamheten och bli en del i myndighetens utvecklingsarbete.



TIPS!

Ta del av filmklipp från konferensen [Förenklingsforum 2016](#) som Tillväxtverket arrangerade tillsammans med Näringsdepartementet! Årets tema var *Digitalisering – en möjlighet att förenkla för företagen*. Inledningsanförande hölls av närings- och innovationsminister Mikael Damberg samt Tillväxtverkets generaldirektör Gunilla Nordlöf.

Tillväxtverket kan hjälpa till

Tillväxtverket ska stödja och samordna förenklingsarbetet hos myndigheter som har omfattande verksamhet riktad till företag och främja en god kunskap hos myndigheter om hur företag påverkas av tillämpning av regelverk och förenklingsarbetet. Det gör vi bland annat genom att:

- Vi sprider kunskap om företagens villkor, behov och upplevelser som kan fungera som underlag i ert arbete med att förenkla för företag. [Läs mer om resultatet från Förenklingsjakten på tillvaxtverket.se/forenkling](#)
- Vi genomför projekt, gärna tillsammans med andra aktörer, i syfte att åstadkomma konkreta förenklingar. Ett sådant exempel är Tillväxtverkets och Livsmedelsverkets gemensamma projekt om rådgivning inom livsmedelskontrollen. Ett annat exempel är *Förenklingsresan för tillväxt och export i livsmedelsindustrin* som vi genomfört tillsammans med Jordbruksverket och Livsmedelsverket.

Ta del av resultatet i publikationerna

[Rådgivning inom livsmedelskontrollen – Myndigheter](#) och

[Rådgivning inom livsmedelskontrollen – Företagare](#)

[Läs mer om Förenklingsresan för tillväxt och export i livsmedelsindustrin på tillvaxtverket.se/forenkling](#)

- Vi underlättar dialog och erfarenhetsutbyte, till exempel genom det nätverk för statliga myndigheter som arbetar för att förenkla för företag som Tillväxtverket koordinerar och där tjänstemän från cirka 30 myndigheter ingår.
- Vi bidrar till ledarskap och styrning av förenklingsarbetet genom att samla generaldirektörer från 14 myndigheter och en landshövding i ett nätverk som dels är en kanal för att sprida Tillväxtverkets kunskap om hur man kan förenkla för företagen och visa på goda exempel, dels ger möjlighet till erfarenhetsutbyte.

Något att fundera på och diskutera med dina kollegor

- Hur bemöter vi de företag som kommer i kontakt med oss genom våra olika kanaler?
- På vilka olika sätt hjälper vi företagen att göra rätt? Vad kan vi göra för att ytterligare förbättra vår service?
- Vad kan vi göra för att effektivisera våra processer så att företagets kontakt med oss blir snabb och smidig?

Gott bemötande ger ökat förtroende för Skatteverket

Idag är de flesta företag och medborgare som har kontakter med Skatteverket nöjda med det bemötande de får. Det är resultatet av ett medvetet förändringsarbete som pågått under lång tid inom Skatteverket.

En viktig utgångspunkt var en undersökning 2003 bland företag och medborgare som visade att de vill möta hjälpsamma, empatiska, lyhörda tjänstemän som utgår från att de flesta vill göra rätt, men upplevde att den attityden inte fanns hos alla inom Skatteverket.

– Skatteverket möter många företag i många skilda situationer och på många olika sätt. Vi vill att våra medarbetare ska känna trygghet och kunna ge ett gott bemötande oavsett situation. Förståelse för att bemötande och attityd är viktigt måste komma inifrån var och en, den kan inte "beordras" fram. Vi vet att den attityd vi har och det bemötande vi ger påverkar förtroendet för oss på myndigheten. Ett starkt förtroende för oss påverkar viljan att göra rätt vilket leder till färre fel och mindre fusk. Att skapa förståelse, medvetenhet och insikt kring de här sambanden bland våra medarbetare är en grundsten i vårt arbete med de här frågorna, och där har vi sett att det är viktigt att ta resultat från undersökningar och forskning till hjälp för att visa att det hänger ihop, säger Lennart Wittberg, som deltagit under hela den tid som Skatteverket arbetat med frågan.

Förståelse och förhållningssätt i fokus

För att möta medarbetarnas behov av stöd tog Skatteverket fram en e-utbildning som innehöll både teori och exempel och som fokuserade mycket på förståelse och förhållningssätt. Målet var inte att alla medarbetare skulle gå utbildningen, utan att alla medarbetare skulle ge ett

TIPS!

I publikationen *Inte bara vara trevlig*, som Tillväxtverket tog fram för att ge tips och inspiration kring hur kommuner kan arbeta med bemötande av företag, finns mycket som kan vara till nytta även för andra myndigheter som vill arbeta med det området.

[Ladda ner publikationen](#)
[Inte bara vara trevlig.](#)

BLEV DU INSPIRERAD OCH VILL VETA MER? KONTAKTA:

Lennart Wittberg, strateg,
telefon 010-574 96 22
e-post: lennart.wittberg@skatteverket.se

MER INFORMATION:

Skatteverket har beskrivit arbetet och erfarenheter från förändringsarbetet som genomförts under de senaste årtiondena närmare i boken [Från fruktad skattefogde till omtyckt servicemyndighet](#).

bra bemötande. Mycket av det som ingick i utbildningen finns nu med i andra utbildningar som Skatteverket ger, till exempel introduktionsutbildningen för nyanställda, men man kan fortfarande också genomföra en särskild bemötandeutbildning på Skatteverkets interna webbplats. Det finns tillhörande stödmaterial för handledare om till exempel chef och medarbetare vill prata närmare kring ämnet. Olika regioner och kontor kan ibland även ta in externa föreläsare på temat. För att attityd och bemötande ska bli en närvarande del i vardagen för de anställda ingår de i till exempel medarbetarpolicy och lönepolicy och tas upp i samband med rekrytering och lönesättning.

Vinster för företagen, medarbetarna och myndigheten

— *Att företagen är nöjda och att det bidrar till att vi på ett bra sätt kan genomföra det som är vårt uppdrag är naturligtvis den största vinsten med arbetet. Resultatet av förändringsarbetet har också visat sig ha positiva sidoeffekter, till exempel avspeglas det i medarbetarundersökningen, det är lätt att hitta samarbeten och rekryteringen går lättare, fortsätter Lennart.*

Skatteverkets regelbundna mätningar av hur bemötandet upplevs visar att de flesta är nöjda men man funderar ändå ständigt på vad som kan förbättras ytterligare. Det går bland annat att se att bemötande upplevs bättre vid det muntliga mötet än vid det skriftliga mötet. Skatteverket håller därför nu på att se över hur de kan arbeta för att använda ett enklare språk i skriftliga texter. De undersöker också hur de kan arbeta för ett jämställt/jämlikt bemötande, eftersom deras egen iakttagelse är att de omedvetet och på grund av dolda strukturer och normer ger män ett bättre bemötande. Genom att med hjälp av fakta föra in det här i sin utbildning vill de medvetandegöra det hos medarbetarna och trigga igång en förändring.

Konsekvent och uthålligt arbete

— *Vi är en stor organisation med många medarbetare. Det tar tid att nå fram till alla och det finns många olika personalgrupper som har olika ingångar och uppfattningar kring den här frågan. Därför är det viktigt att vara envis, konsekvent och uthållig i arbetet. Att ledningen lyfter fram att vårt bemötande spelar stor roll är naturligtvis också en framgångsfaktor, säger Lennart. — Vi har inte använt någon särskild metod i det här arbetet. Det som har fungerat för oss är att med hjälp av fakta och kunskap från bland annat forskning bygga nya insikter hos medarbetarna. De nya insiktarna har lett till förändrade attityder som har förändrat beteendet. Det här tar tid, men det blir "på riktigt", det kommer inifrån. Vi har medvetet undvikit detaljstyrning, checklistor och liknande. Vi ser också det som ett internt ansvar att driva den här typen av arbete och har endast undantagsvis använt oss av konsulter.*

Klarspråksåret

gav extra kraft på Jordbruksverket

Under 2013 genomförde Jordbruksverket projektet *Klarspråksåret*. Inom delar av verksamheten arbetades det sedan länge med klarspråk, men med stora reformer inom EU-politiken på väg ville man att hela myndigheten skulle skriva klarspråk.

Klarspråksåret omfattade hela myndigheten och all verksamhet. Under året prioriterades ändå särskilt ett urval texter med stor målgrupp och som ansågs möjliga att förändra i ett kort perspektiv, till exempel beslut, förelägganden och fakturor, samt de anställda som skrev de prioriterade texterna.

Så här sa Jordbruksverkets generaldirektör Leif Dennerberg med anledning av arbetet med klarspråk och ett särskilt klarspråksår:

"Dels handlar det om att ha respekt för läsarens tid, dels om att många har svårt att läsa. Inom vårt område, jordbruks- landsbygds- och fiskepolitik, är många texter svåra. Vi måste också omvandla det ofta krångliga EU-språket till ett mer begripligt språk. Många skumläser texter och det måste vi förhålla oss till. Ingen ska behöva läsa våra texter flera gånger för att förstå dem."

Kommunikationsenheten höll samman arbetet. Som stöd fanns dels en beslutsgrupp med representanter på chefsnivå, dels en eller flera klarspråkskontakter på varje avdelning. En extern språkkonsult bidrog med utifrånperspektiv och expertkunskap.

Öka kunskapen och intresset

Under året genomfördes aktiviteter som skulle öka kunskapen hos medarbetarna. En sådan var att alla Jordbruksverkets cirka 1 200 anställda skulle genomföra Språkrådets webbutbildning *Att skriva bättre*. Medar-

BLEV DU INSPIRERAD OCH VILL VETA MER? KONTAKTA:

Eva Enochsson, kommunikatör och samordnare för klarspråksarbetet, telefon 036-15 61 01 e-post: eva.enochsson@jordbruksverket.se.

MER INFORMATION:

Jordbruksverket har beskrivit arbetet och erfarenheterna närmare i publikationen [*Jordbruksverkets klarspråksår 2013*](#).

betare som arbetade med de olika prioriterade texterna erbjöds dessutom att vara med på särskilt inriktade heldagsutbildningar och fick möjlighet till personlig uppföljning med språkkonsulten. De fick även delta i de klarspråkstester som genomfördes under året. Varannan fredag erbjöds en klarspråksverkstad dit alla anställda var välkomna för att diskutera sin text och det köptes in böcker om språk och klarspråk till ett klarspråksbibliotek. Det genomfördes vissa anpassade aktiviteter för cheferna, avdelningsjuristerna och klarspråkskontakterna.

Jordbruksverket arbetade också brett med aktiviteter som var inriktade på att öka intresset för klarspråk och uppmuntra till att ändra sitt sätt att skriva. Dit hörde till exempel att uppmärksamma var 100:e person som gått webbutbildningen med tårta, att en gång i veckan uppdatera bloggen *I Klaras hage* med inlägg om klarspråk och att väcka intresse genom en serie kampanjskyltar på rim. För att motivera anställda på Distriktsveterinärerna att göra utbildningen anordnades ett kobingo mellan mottagningar och regioner som kunde följas på intranätet, och för att engagera Jordbruksverkets regionala kontor utlystes tävlingen *Regionkontorskampen*.

Mäta begripligheten

Uppföljning av de prioriterade texterna gjordes genom att mäta begripligheten med hjälp av Språkrådets klarspråkstest vid två tillfällen, ett i början av året och ett i slutet av året. Resultatet från det andra testet visade att texterna hade förbättrats. Framför allt hade tonen och tilltalet blivit bättre. När klarspråksåret avslutades hade drygt 900 personer genomfört utbildningen *Att skriva bättre*, vilket motsvarar drygt 75 procent.

— *Vi tycker att klarspråksåret var lyckat. Ledningens engagemang, hur vi organiserade arbetet internt, tillgången till en extern språkkonsult och att vi arbetade brett med många olika slags aktiviteter är exempel på vad som bidrog till det*, säger Eva Enochsson från kommunikationsenheten som hade det sammanhållna ansvaret för *Klarspråksåret*. — *En reflektion är hur viktigt det är att komma ihåg att klarspråksarbete inte är ett projekt utan ett förhållningssätt. Klarspråksåret gav oss extra kraft i vårt fortsatta klarspråksarbete och även en metod som vi kunde fortsätta att använda. Vi kan fortfarande förbättra oss och har jobbat vidare för att bli ännu tydligare. Bland annat har vi arbetat med klarspråk i vårt föreskriftsarbete.*

Jordbruksverket tilldelades Klarspråkskristallen 2014!

Juryns motivering: "Klarspråkskristallen 2014 tilldelas Jordbruksverket för myndighetens nytänkande och långsiktiga klarspråksarbete som både förbättrat texterna och ökat medarbetarnas kompetens. Myndigheten har använt Klarspråkstestet på ett delvis nytt sätt genom att göra testresultaten mätbara. Skribenterna är själva involverade i mätningarna och därigenom ökar deras kunskaper i att skriva mottagaranpassade texter. Testresultaten, i kombination med att ett antal lantbrukare fick bedöma texter, visade vad som var viktigast att förbättra i myndighetens kommunikation. Den metod Jordbruksverket har använt kan enkelt användas av andra organisationer. Klarspråksarbetet på Jordbruksverket är inspirerande och kan tjäna som en förebild för andra."

Utifrån och in- perspektivet är viktigt för Bolagsverket

Bolagsverket är registreringsmyndighet för en stor del av informationen som rör företagande. Tillsammans med andra aktörer har de tagit initiativ och bidragit till många förvaltningsgemensamma tjänster som behövs för att underlätta service till företagare, till exempel *verksam.se* och *Mina meddelanden*.

Kunskap om företagen, deras villkor och behov behövs såväl i den egna verksamheten som i arbetet som genomförs tillsammans med andra.

— *Vi behöver känna till vilka företag som omfattas av vår verksamhet och hur deras villkor och förutsättningar ser ut. Vi behöver få ta del av deras behov inför förändringar och utvecklingsarbete som vi ska genomföra men vi behöver också löpande få veta hur olika delar i vår verksamhet fungerar och hur nöjda företagen är. Utifrån och in-perspektivet är viktigt för oss. Det är en framgångsfaktor för vårt arbete att det är förankrat i hela organisationen som vårt gemensamma synsätt, säger Hans Ekstål, som är koordinator på Bolagsverket och har deltagit i mycket av verkets utvecklingsarbete. — Vi behöver en tät kontakt med målgruppen. Både genom direktkontakt med företag men också med andra aktörer som har företagare som målgrupp. Behov kan ändras blixtnabbt, till exempel när det gäller mobil teknik. Ändras behoven så vill vi justera vår verksamhet. Genom att vara uppmärksamma på företagens behov i vårt utvecklingsarbete kan vi minska den tid de behöver lägga på administration och kontakter med oss. Många är också nöjda, det märks på resultaten i NKI-undersökningar som vi gör.*

Kundtjänst fångar upp synpunkter

Bolagsverkets kundtjänst har en betydelsefull roll när det gäller kontakten med företagen och andra som är Bolagsverkets kunder. Kundtjänst svarar på frågor om ärenden som Bolagsverket handlägger och om företagande, men där fångas även en hel del synpunkter upp. Synpunkterna kan till exempel gälla hur e-tjänsterna fungerar eller hur Bolagsverket tillämpar och tolkar regelverk. Det kan handla om upp till 50 synpunkter per dag, men då kan flera vara av samma slag. Ibland gäller det också sådant som rör andra myndigheter. Kundtjänst noterar det som rör Bolagsverket i ett särskilt systemstöd för hantering och uppföljning av synpunkter och förbättringsförslag. Där kan man även lägga in idéer och liknande som kommer fram internt.

Kundskapsbank och forum

Resurserna räcker inte till för att hantera allt. Här måste man hitta sätt att prioritera och Bolagsverket har prövat olika vägar genom åren. Nu sker beredning och prioritering centralt. I *Kundskapsbanken* på Bolagsverkets Intranät samlas information om kundernas behov och önskemål och vad de tycker om verksamheten som har kommit fram genom kundsynpunkter, användbarhetsutredningar och kundundersökningar.

Nyligen inrättades det interna *Forum för behovsdriven utveckling*, som ska träffas en gång per månad. Syftet är att hitta en intern struktur för bland annat omvärldsbevakning och diskussion om trender samt skapa ett nätverk för kundundersökningar och mätningar av kundmötet där man kan lära av varandra, få stöd i hur man kan formulera frågor samt kan samordna sig mer gentemot företagen.

— *Vi skapar och driver forum av olika slag där företagare kommer till tals, ofta kopplat till specifika frågeställningar och områden och sådant där det finns förvaltningsövergripande inslag. Inför förändringar genomför vi ofta kvalitativa undersökningar där vi frågar användarna hur de kommer att påverkas. För att få veta hur nöjda företagen är gör Bolagsverket med jämna mellanrum NKI-undersökningar för de olika e-tjänsterna men också övergripande för hela verket, berättar Hans.*

Kunskap från andra kan också vara till hjälp

När det är möjligt försöker Bolagsverket också att återanvända resultat från olika undersökningar som gjorts av andra myndigheter som har kontakt med företagare, till exempel undersökningen *Företagens villkor och verklighet* som Tillväxtverket genomför.



— Vi använder oss av e-delegationens vägledning för behovsdriven utveckling, som Bolagsverket med flera myndigheter har varit med om att ta fram. Den innehåller riktlinjer och en del mallar för hur man kan arbeta. Det finns även ett nätverk för behovsdriven utveckling där vi och andra myndigheter ingår, säger Hans.

Bolagsverket mäter kontinuerligt hela verksamheten för att se hur stor del av ärendena som kommer in elektroniskt.

— Vi vill helst att alla använder den vägen och när många gör det valet ser vi det som ett mått på kundnöjdhet, att det fungerar väl. Men vi kan inte stanna där, vi behöver fundera över varför en del ändå väljer traditionell pappersingivning och då måste vi söka upp dem och fråga. Vilka är deras behov för att de ska vilja ändra sitt beteende? säger Hans.

BLEV DU INSPIRERAD OCH VILL VETA MER? KONTAKTA:

Hans Ekstål, koordinator, telefon 060-18 41 55
e-post: hans.ekstal@bolagsverket.se

Förenkla för företagen

Kunskap och inspiration för dig som arbetar på statlig myndighet.

Sverige behöver fler företag som vill, kan och vågar växa. Regler ska vara ändamålsenliga och lätta att förstå och följa, och företagen ska få ett gott bemötande och god service i kontakt med myndigheter. Tillväxtverket arbetar för enklare och mer attraktiva förutsättningar och villkor för företagande.

I den här skriften vänder vi oss särskilt till dig som arbetar på en statlig myndighet. Här vill vi ge dig ökad kunskap och inspiration som är till hjälp i arbetet med att förenkla för de företag din myndighet har kontakt med. Vi berättar också om det stöd som Tillväxtverket erbjuder i förenklingsarbetet.

Kontakta oss gärna vid frågor!

Enheten Förenkling

Tel 08-681 91 00 (vx)

regelforenkling@tillvaxtverket.se

www.tillvaxtverket.se/forenkling