

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

---

Delrapport 2023

2023-04-14

Dnr Ä 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, Lena Josefsson, Caroline Elfstadius,  
Michael Heuman och Cecilia Holmgren. Den sistnämnda var föredragande för ärendet.

Stockholm, 14 april 2023

Anna Johansson

Cecilia Holmgren



## Sammanfattning

Nio 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.

Myndigheterna ska rapportera sitt arbete till Tillväxtverket 2023 – 2029. Det här är Tillväxtverkets första delrapport till regeringen.

Myndigheterna har i dialog med Tillväxtverket valt ut 24 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. Tillväxtverkets sammanställning visar att handläggningstiderna är mycket varierande, från mindre än ett dygn till över två år. 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. Utvecklingen av handläggningstider kan följas först i delrapporten 2024.

Några myndigheter saknade för uppdraget relevanta underlag för att följa upp hur nöjda företagen är med sina kontakter med myndigheten. Tillväxtverket ville ge myndigheterna mer tid och stärkt förmåga att ta fram en relevant och ändamålsenlig uppföljning. Därför behövde myndigheterna inte rapportera in mätdata för hur nöjda företagen är med sina kontakter med berörda myndigheter till den första inrapporteringen 2023. Det kommer att lämnas första gången i samband med rapporteringen 2024. Flera myndigheter har nu i dialog med Tillväxtverket meddelat att de, helt eller delvis beroende på det här uppdraget, har för avsikt att ta fram och genomföra nya eller förändra befintliga mätningar för att följa kundnöjdhet.

Myndigheterna har även redovisat en nulägesbild som visar att mycket arbete redan genomförts för att förkorta handläggningstider och öka synligheten i de förväntade handläggningstiderna samt förbättra bemötande och service.

Tillväxtverket har i årets delrapport valt att huvudsakligen rikta rekommendationer till de nio myndigheterna och då särskilt fokusera på deras fortsatta arbete med uppdraget.

**Rekommendation för arbetet med att ta fram en handlingsplan för att uppnå kortare och mer transparanta handläggningstider:**

- Handlingsplanen bör baseras på kunskap om företagens behov. Företag och/eller företagargrupper bör involveras i ett tidigt skede.

**Rekommendationer för att förkorta handläggningstider genom digitalisering:**

- När en myndighet ska se över sina föreskrifter är det ett bra tillfälle att se över möjligheterna att öka digitaliseringsgraden där det är ändamålsenligt.
- Myndigheter bör, där det är ändamålsenligt, identifiera förbättringsmöjligheter och hinder för digitalisering i den lagstiftning som myndigheterna hanterar och framföra förslag på lagändringar till regeringen.

**Rekommendationer om uppföljning av bemötande och service:**

- Säkerställ att uppföljningen av bemötande och service riktas in på de verksamhetsområden som är viktigast för företagen. Det kan till exempel gälla handlägningsärenden, arbete med tillsyn, registerhållning samt information och vägledning i fråga om regler. Intervjuer med företag, dialog med bransch- och företagargrupper eller liknande kan vara bra sätt att ringa in de mest relevanta verksamhetsområdena på myndigheten.
- Välj gärna verksamhetsspecifika snarare än generella mätningar som syftar till att ge en övergripande bild av hela myndighetens verksamhet. Involvera handläggarna i arbetet med att utforma mätningen. Det ökar chanserna att mätningen blir relevant och att resultat kan användas som en del i verksamhetsutvecklingen. Komplettera mätningar med mer kvalitativa metoder så som djupintervjuer för att få ökade insikter om hur kundnöjdheten kan förbättras.

## Innehåll

1	Uppdraget.....	9
1.1	Bakgrund.....	9
1.1.1	Uppföljning av de övriga förenklingspolitiska målen.....	11
1.2	Mål.....	11
1.3	Målgrupp för aktiviteterna.....	11
1.4	Metod.....	11
1.4.1	Definitioner, mått och jämförelser.....	11
1.4.2	Arbetsprocess, prioritering och avgränsning.....	12
1.4.3	Andra kunskapsunderlag.....	13
2	Slutsatser och rekommendationer.....	15
2.1	En första rapportering från nio myndigheter.....	15
2.2	Viktiga ärendetyper har valts ut.....	15
2.2.1	Det har genomförts åtgärder för att förkorta handläggningstider och öka synligheten.....	16
2.3	Planering för ändamålsenlig uppföljning av bemötande och service.....	17
2.3.1	Myndigheterna har arbetat med att förbättra bemötande och service.....	18
2.4	Rekommendationer.....	19
3	Genomförande – aktiviteter och resultat.....	21
3.1	Myndigheternas rapportering 2023.....	21
3.2	Angeläget att följa upp och arbeta med handläggningstider, service och bemötande.....	21
3.3	Målet om handläggningstider.....	23
3.3.1	Urval.....	23
3.3.2	Handläggningstider 2022.....	23
3.3.3	Särskilt om några av de utvalda ärendetyperna.....	33
3.3.4	Koppling till grön omställning.....	34
3.3.5	Åtgärder för att förkorta handläggningstider och öka synlighet..	35
3.4	Målet om bemötande och service.....	39
3.4.1	Urval.....	39
3.4.2	Myndighetsgemensamt möte.....	40
3.4.3	Tillväxtverkets förslag till uppföljning.....	40
3.4.4	Nöjdhet 2022.....	41
3.4.5	Arbete med att förbättra bemötande och service.....	41





# 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<sup>1</sup>. 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 myndigheter<sup>2</sup> fick i september 2022 i uppdrag<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup> 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

---

<sup>1</sup> En förenklingspolitik för stärkt konkurrenskraft, tillväxt och innovationsförmåga, Skr 2021/22:3. [Länk till publikation på regeringens webbplats.](#)

<sup>2</sup> Energimarknadsinspektionen, Försäkringskassan, Inspektionen för vård och omsorg, Lantmäteriet, Naturvårdsverket, Statens jordbruksverk, Trafikverket och Transportstyrelsen

<sup>3</sup> Uppdrag att följa upp mål om handläggningstider samt om bemötande och service hos vissa myndigheter, dnr N2022/01751, N2020/01493 (delvis).

<sup>4</sup> För Lantmäteriets fastighetsbildningsverksamhet omfattar uppdraget alla som ansöker om lantmäteriförrättningar, det vill säga enskilda, företag och övriga.

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 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,<sup>5</sup> 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.

Det här är Tillväxtverkets delrapport 2023.

Tillväxtverket och 18 andra myndigheter, varav några omfattas även av det nu aktuella uppdraget, hade tidigare ett liknande uppdrag som Tillväxtverket slutredovisade 2021<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> För Lantmäteriets fastighetsbildningsverksamhet ska uppföljningen besvaras utifrån hur nöjda samtliga grupper, det vill säga företag, enskilda och övriga, är med sina kontakter med myndigheten.

<sup>6</sup> Uppdrag att följa upp mål för förenklingsarbetet på centrala myndigheter, slutrapport 2021, dnr Ä 2015-000087:11. [Länk till slutrapport på Tillväxtverkets webbplats.](#)

### **1.1.1 Uppföljning av de övriga förenklingspolitiska målen**

Tillväxtverket följer också upp ett av de andra förenklingspolitiska målen. Tillväxtverket har i regleringsbrevet för 2023 fått i uppdrag att följa utvecklingen av administrativa kostnader och fullgörandekostnader som uppstår för företagen till följd av nya eller ändrade regler under 2023. På uppdrag av regeringen lämnade Statskontoret i maj 2022 förslag på en metod för uppföljning av det förenklingspolitiska målet om digitalisering, och där föreslås Tillväxtverket få en roll.<sup>7</sup> De finns nära kopplingar mellan de ovan nämnda målen och de två mål som omfattas av detta uppdrag. Förenklning genom digitalisering kan till exempel bidra till måluppfyllelse kopplat till flera av målen.

## **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.

Hittills har arbetet framför allt fokuserat på det första av målen.

## **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.

## **1.4 Metod**

### **1.4.1 Definitioner, mått och jämförelser**

Myndigheternas årliga uppföljning och redovisning görs enligt anvisning och instruktion från Tillväxtverket.

Enligt uppdraget ska uppföljningen och åiterrapporteringen, där lämpligt, utgå från befintliga indikatorer och om lämpliga indikatorer

---

<sup>7</sup> Metod för uppföljning av det förenklingspolitiska målet om digitalisering, Statskontoret, 2022:8

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.

Uppdraget definierar inte begreppet handläggningstid. De metoder som myndigheterna använder för att mäta och följa hur lång tid det tar att handlägga ärenden är olika utformade. Att förändra metoden för mätningar av handläggningstider kan vara tidskrävande och svårt att åstadkomma i efterhand. Eftersom myndigheterna förväntades rapportera in data för samma år som uppdraget beslutades hade Tillväxtverket små möjligheter att påverka deras val av metod. Tillväxtverket har därför inte angett någon definition av handläggningstid i instruktionen till myndigheterna utan i stället valt att ta reda på och redogöra för olikheter i myndigheternas metoder.

Enligt uppdraget ska myndigheterna genomföra en nollbasmätning av den genomsnittliga handläggningstiden för de ärenden som valts ut i dialog med Tillväxtverket. Tillväxtverket menar att det är värdefullt för förståelsen att även känna till medianen och valde att även efterfråga handläggningstiden som median, om det är möjligt med en mindre insats. Mot bakgrund av ovanstående och att myndigheternas verksamheter, förutsättningar och utvalda ärendetyper skiljer sig mycket åt, bör resultaten tolkas med viss försiktighet och jämförelser bör inte göras mellan olika ärendetyper.

Uppdraget definierar inte heller begreppen bemötande och service. Dessa begrepp kan betyda olika saker för olika företag i olika kontexter. Det viktiga är enligt Tillväxtverkets mening att företagets upplevelser och behov ska påverka myndigheternas arbete. Tillväxtverket valde därför att inte ta fram någon definition av dessa begrepp eftersom det skulle riskera att snedvrida myndigheternas arbete i en för företagen oönskad riktning.

#### **1.4.2 Arbetsprocess, prioritering och avgränsning**

Det har varit angeläget för Tillväxtverket att bygga upp 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.

Under hösten 2022 genomfördes digitala uppstartmöten med varje myndighet för att bland annat inleda dialogen om urval. Därefter ombads myndigheterna att, utifrån ett frågeunderlag som Tillväxtverket skickade ut, komma med förslag på ärendetyper och kundmöten för uppföljningen. Urvalet av ärendetyper fastställdes sedan i dialog med Tillväxtverket. I början av december skickade

Tillväxtverket ut anvisningar och rapporteringsformulär till myndigheterna inför deras rapportering i februari 2023.

Vid uppstartsmötena uttryckte flera myndigheter önskemål om att träffas och utbyta erfarenheter, bland annat kring uppföljningen av bemötande och service. Det blev då också tydligt att några av myndigheterna inte redan hade lämpliga mätdata att rapportera in till det första inrapporteringstillfället i februari 2023. Några ser också ett behov av att tänka nytt kring befintliga undersökningar. Att ta fram nya mätningar är en tidskrävande process, åtminstone om uppföljningen ska utformas så att den ger ett tillförlitligt resultat som myndigheterna kan använda i sin verksamhetsutveckling. Tillväxtverket anser att det är viktigt att myndigheterna lägger tid på att identifiera inom vilka verksamhetsområden (till exempel handläggningsärenden, tillsyn eller inrapportering till register) som företagen ser störst behov av förbättringar när det gäller bemötande och service. I och med att uppföljningen löper under flera år och ska möjliggöra för jämförelser över tid menar Tillväxtverket att det är viktigt att uppföljningen utformas rätt från början. Genom att ge myndigheterna mer tid och möjlighet att ta del av ytterligare kunskap samt ha erfarenhetsutbyte med varandra vill Tillväxtverket stärka myndigheternas förmåga att ta fram en relevant och ändamålsenlig uppföljning. Därför beslutade Tillväxtverket, efter att ha stämt av med uppdragsgivaren, att till myndigheternas rapportering i februari 2023 inte efterfråga någon indikator för hur nöjda företagen är med sina kontakter med berörd myndighet utan att i stället göra detta första gången till rapporteringen i februari 2024. För att tillsammans komma vidare i arbetet med att följa upp bemötande och service har Tillväxtverket genomfört olika möten med myndigheterna (se avsnitt 3.4.2) och presenterat ett förslag till uppföljning (se avsnitt 3.4.3). Dialogen och Tillväxtverkets stöd kring utformningen av uppföljningen kommer att fortsätta under 2023.

Tillväxtverket beslutade, efter att ha stämt av med uppdragsgivaren, att myndigheterna i samband med rapporteringen i februari 2023 inte behövde redovisa någon handlingsplan för att uppnå kortare och mer transparenta handläggningstider för de utvalda ärendetyperna. Genom att ge mer tid vill Tillväxtverket skapa förutsättningar för de myndigheter som inte redan har en handlingsplan framtagna att fördjupa sig kring företagets behov kopplat till ärendetyperna.

#### **1.4.3 Andra kunskapsunderlag**

Handläggningstider, bemötande och service uppmärksammas på olika sätt och i olika sammanhang även på andra håll än inom ramen för det här aktuella uppdraget. Tillväxtverkets undersökning Företagens

villkor och verklighet 2020<sup>8</sup> och Statskontorets rapporter Effektiv ärendehandläggning i staten – En studie av hur statliga myndigheter kan arbeta för att effektivisera sin ärendehandläggning (OOS 46) samt Små mått på stora värden – Förslag på indikatorer för att följa upp det förvaltningspolitiska målet (2023:2) är exempel på några kunskapsunderlag som Tillväxtverket till viss del har använt under arbetet med uppdraget. Ett annat exempel är Tillväxtverkets rapport Uppdrag att följa upp mål för förenklingsarbetet på centrala myndigheter – Slutrapport 2021 (Ä 2015-000087:11).

---

<sup>8</sup> Resultat från Företagens villkor och verklighet 2023 kommer att bli tillgängliga under våren 2023.

## **2 Slutsatser och rekommendationer**

### **2.1 En första rapportering från nio myndigheter**

Nio 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.

Tillväxtverket har genom dialog och myndigheternas inrapporteringar fått en nulägesbild kopplad till uppdraget. Dels av handläggningstiderna för ett urval ärendetyper som är viktiga för företagen och vad myndigheterna hittills har gjort för att förkorta handläggningstiderna och öka synligheten i de förväntade handläggningstiderna. Dels av hur myndigheterna följer upp bemötande och service, samt på vilket sätt myndigheterna hittills har arbetat för att förbättra bemötande och service.

Tillväxtverket noterar 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.

I årets delrapport har Tillväxtverket valt att huvudsakligen rikta rekommendationer till de nio myndigheterna och då särskilt fokusera på deras fortsatta arbete med uppdraget.

### **2.2 Viktiga ärendetyper har valts ut**

Enligt Tillväxtverkets undersökning Företagens villkor och verklighet (2020) är det 25 procent av alla företag i Sverige som upplever att långa handläggningstider är ett stort problem för att driva sitt företag.

I dialog med Tillväxtverket har myndigheterna totalt valt ut 24 ärendetyper för att följa upp handläggningstider inom ramen för detta uppdrag. Det handlar bland annat om tillståndsansökningar, registreringar och ansökningar om stöd. Ärendetyperna skiljer sig mycket åt gällande exempelvis antal ärenden, karaktär och handläggningstid. Den totala ärendevolymen uppgår till över en miljon ärenden under 2022. Det finns några ärendetyper som omfattar ett mycket stort antal företag. Det finns också exempel på ärendetyper som enligt myndigheterna har stor påverkan på företagets likviditet, intäkter och förmåga att planera sin verksamhet. För flera av de utvalda ärendetyperna har myndigheterna uppgett att det förekommit kritik mot att handläggningstiden är för lång. Några ärendetyper har också betydelse för företagets gröna omställning. Tillväxtverkets bedömning är att vi har fångat och kommer att följa viktiga ärendetyper som har betydelse för företag. Samtidigt bör det noteras

att företagen påverkas av långt fler ärendetyper, inte minst ärendetyper som handläggs av länsstyrelser och kommuner.

Samtliga myndigheter har genomfört en nollbasmätning av handläggningstiden 2022 för de utvalda ärendetyperna. Tillväxtverkets sammanställning visar att handläggningstiderna är mycket varierande, från mindre än ett dygn till över två år. 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 beräkning av handläggningstider. Utvecklingen av handläggningstiderna kan följas först i delrapporten 2024.

### **2.2.1 Det har genomförts åtgärder för att förkorta handläggningstider och öka synligheten**

De flesta myndigheter har, för en eller flera av sina utvalda ärendetyper, angett att de under de senaste åren vidtagit åtgärder för att förkorta handläggningstider. Det handlar bland annat om processororienterat arbetssätt, automatiserad handläggning, behovsanpassade kontaktvägar för kunder och effektiva handläggare. Erfarenheter från tidigare uppdrag<sup>9</sup> visar att den typen av åtgärder kan få positiva effekter på handläggningstider.

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 ärendemängd är ett tydligt sådant exempel. Kompetensförsörjningsproblem, till exempel för att den nyckelkompetens som efterfrågas är ett bristyrke, är ett annat exempel. Nya eller ändrade regler är ytterligare ett exempel. Om reglerna innebär ökade krav för företagen eller myndigheten eller medför behov av kompetensutveckling för handläggare så leder det ofta 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, handläggare och liknande innan de nya eller ändrade reglerna träder i kraft. I de fall framförhållningen är för kort kan handläggningstiderna bli betydligt längre. När flera myndigheter på olika nivåer och andra aktörer samarbetar kring gemensamma digitala lösningar (digitala ekosystem) som till exempel kan bidra till att företagen söker olika tillstånd som de behöver i rätt ordning eller parallellt där det är möjligt samt till återanvändning av uppgifter, leder

---

<sup>9</sup> Uppdrag att följa upp mål för förenklingsarbetet på centrala myndigheter, slutrapport 2021, 2015-000087:11. [Länk till slutrapport på Tillväxtverkets webbplats.](#)



det ofta till kortare handläggningstider och väsentligt ökad service. Då behövs extra lång framförhållning vid nya eller ändrade regler.

Nya eller ändrade regler kan leda till kortare handläggningstider om de till exempel innebär minskade krav eller att en viss bransch undantas från exempelvis tillståndsplikt.

Ibland kan utformningen av befintliga regler hindra myndigheters ambitioner att förkorta handläggningstider med hjälp av digitalisering. Det kan till exempel handla om begränsningar att dela uppgifter mellan myndigheter respektive hämta uppgifter från företagens IT-system, att automatisera eller att det krävs obligatoriska manuella moment. Enligt Tillväxtverkets erfarenheter kan digitalisering främjas genom att antalet bedömningar som behöver göras av handläggare blir färre och att komplexiteten i bedömningarna minskas. Detta ökar även graden av förutsägbarhet för företagen.

Kommunikation om förväntad handläggningstid är en viktig förutsättning för planering av till exempel en företagsstart eller en investering. Några av myndigheterna har angett att de vidtagit åtgärder för att öka synligheten i de förväntade handläggningstiderna för vissa av ärendetyperna. Det handlar huvudsakligen om att informera om förväntad handläggningstid på webbplatsen. Det är dock färre myndigheter som redovisat åtgärder inom detta område jämfört med ansträngningar för att förkorta handläggningstider.

### **2.3 Planering för ändamålsenlig uppföljning av bemötande och service**

Bemötande och service är ett mycket brett område och företagens upplevelser och behov av förbättringar kan handla om många olika saker. Enligt Tillväxtverkets undersökning Företagens villkor och verklighet (2020) är det vanligt att företag upplever att uppgiftslämnande till olika myndigheter utgör ett stort problem för att driva sitt företag. I genomsnitt är det 28 procent som anser att mängden uppgifter som ska lämnas till myndigheter är ett stort problem. Det är därför viktigt att myndigheter inkluderar minskat uppgiftslämnande i sitt arbete med att förbättra sin service. Återanvändning av uppgifter som till exempel finns i företagens IT-system eller hos andra myndigheter är ett exempel på sätt att förenkla uppgiftslämnande genom digitalisering.

Enligt samma undersökning är det 20 procent av företagen som tycker att hitta/förstå myndigheters information om regler är ett stort problem för att driva sitt företag. Tillväxtverkets samlade erfarenheter visar att det kan vara svårt för företagen att veta vilken myndighet som ansvarar för vilket område och att hitta relevant information på de olika myndigheternas webbplatser. Arbete med andra myndigheter för att ge samlad information kan därför underlätta för företagen. Den myndighetsgemensamma webbplatsen [verkamt.se](https://www.verkamt.se) är ett exempel på

vad som kan åstadkommas med samlad information. Det kan också handla om svårigheter att förstå hur reglerna konkret påverkar det egna företaget. Ofta efterfrågas mer rådgivning från myndigheter kring hur regler ska tillämpas.

Elva procent av företagen upplever enligt samma undersökning att bemötande hos myndigheter är ett stort problem. Tillväxtverkets erfarenhet från andra uppdrag är att företag ibland kan känna sig misstänkliggjorda av myndigheter, trots att de lägger ner stor möda på att följa de regler som finns. En konsekvens av detta kan bli att företagen undviker kontakter med myndigheter och att ställa frågor om hur regler ska tillämpas. Det kan få stora konsekvenser för företagen men även leda till sämre regelefterlevnad.

Några myndigheter saknade för uppdraget relevanta underlag för att följa upp hur nöjda företagen är med sina kontakter med myndigheten. Att ta fram nya mätningar är en tidskrävande process, åtminstone om uppföljningen ska utformas så att den ger ett tillförlitligt resultat som myndigheterna kan använda i sin verksamhetsutveckling. Tillväxtverket ville ge myndigheterna mer tid och stärkt förmåga att ta fram en relevant och ändamålsenlig uppföljning. Därför behövde myndigheterna inte rapportera in mätdata för hur nöjda företagen är med sina kontakter med berörda myndigheter till den första inrapporteringen 2023. Det kommer att lämnas första gången i samband med rapporteringen 2024. Tillväxtverket har valt att inte styra mätningarna i detalj bland annat för att skapa förutsättningar för myndigheterna att ta fram verksamhetsanpassade mätningar. Det kan skapa bättre möjligheter för effektiv verksamhetsutveckling för att förbättra bemötande och service. Fyra myndigheter har i dialog med Tillväxtverket i mars 2023 meddelat att de under året har för avsikt att ta fram och genomföra nya mätningar för att följa kundnöjdhet. En myndighet har för avsikt att genomföra förändringar av en befintlig mätning. Anledningen till att de vill ta fram nya eller ändrade mätningar beror helt eller delvis på det här uppdraget. Övriga myndigheter bedömer att de redan har mätningar som de kan använda eller har fortfarande inte bestämt sig i frågan. Vilka underlag som ska ligga till grund för uppföljningen kommer slutligt att bestämmas i dialog mellan myndigheterna och Tillväxtverket under 2023.

### **2.3.1 Myndigheterna har arbetat med att förbättra bemötande och service**

Samtliga myndigheter har redovisat att de arbetat för att förbättra bemötande och service under de senaste åren. De har bland annat redovisat arbete med kundundersökningar, behovsanpassade kontaktvägar för kunderna samt förbättrad information och tillgänglighet. Andra exempel är kontinuerlig dialog med företag/organisationer, arbete med kundresor och kartläggning av företagens behov samt kompetens hos handläggare. Få myndigheter nämner samverkan med andra myndigheter.

Det är positivt att flera myndigheter anger att de har dialog med företag/organisationer samt arbetar med kundresor och kartläggningar av företagens behov. Dessa metoder är 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 företagens acceptans för bland annat regler och handläggningsprocesser. För att skapa trovärdighet och för att företag/organisationer 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.

## **2.4 Rekommendationer**

Som nämnts i avsnitt 2.1 lämnar Tillväxtverket här rekommendationer till de nio myndigheterna med fokus på deras fortsatta arbete med uppdraget.

### **Rekommendation för arbetet med att ta fram en handlingsplan för att uppnå kortare och mer transparanta handläggningstider:**

- Handlingsplanen bör baseras på kunskap om företagens behov. Företag och/eller företagareorganisationer bör involveras i ett tidigt skede.

### **Rekommendationer för att förkorta handläggningstider genom digitalisering:**

- När en myndighet ska se över sina föreskrifter är det ett bra tillfälle att se över möjligheterna att öka digitaliseringsgraden där det är ändamålsenligt.
- Myndigheter bör, där det är ändamålsenligt, identifiera förbättringsmöjligheter och hinder för digitalisering i den lagstiftning som myndigheterna hanterar och framföra förslag på lagändringar till regeringen.

### **Rekommendationer om uppföljning av bemötande och service:**

- Säkerställ att uppföljningen av bemötande och service riktas in på de verksamhetsområden som är viktigast för företagen. Det kan till exempel gälla handläggningsärenden, arbete med tillsyn, registerhållning samt information och vägledning i fråga om regler. Intervjuer med företag, dialog med bransch- och företagareorganisationer eller liknande kan vara bra sätt att ringa in de mest relevanta verksamhetsområdena på myndigheten.
- Välj gärna verksamhetsspecifika snarare än generella mätningar som syftar till att ge en övergripande bild av hela myndighetens verksamhet. Involvera handläggarna i arbetet

med att utforma mätningen. Det ökar chanserna att mätningen blir relevant och att resultat kan användas som en del i verksamhetsutvecklingen. Komplettera mätningar med mer kvalitativa metoder så som djupintervjuer för att få ökade insikter om hur kundnöjdheten kan förbättras.

## **3 Genomförande – aktiviteter och resultat**

### **3.1 Myndigheternas rapportering 2023**

I kapitel 3 redovisas en sammanställning av de rapporteringar som myndigheterna redovisat till Tillväxtverket februari 2023. Även andra underlag som myndigheterna lämnat samt information som Tillväxtverket fått i dialog med myndigheterna inom ramen för detta uppdrag har använts i sammanställningen i detta kapitel. Sammanställningen har även kompletterats med andra kunskapsunderlag.

### **3.2 Angeläget att följa upp och arbeta med handläggningstider, service och bemötande**

I uppdraget lyfts det bland annat fram att långa och oförutsägbara handläggningstider hos myndigheter kan påverka företagens tillväxt och konkurrenskraft negativt, genom att investeringar försenas eller inte blir av, att nya företag inte startar eller väljer annan etableringsort och att nya arbetstillfällen inte skapas.

Enligt Tillväxtverkets undersökning Företagens villkor och verklighet (2020) är det 25 procent av alla företag i Sverige som upplever att långa handläggningstider är ett stort problem för att driva sitt företag. Skillnaderna mellan olika branscher är stora. Störst problem upplevs inom jordbruk, skogsbruk och vattenbruk (de Gröna näringarna). Där är det nästan hälften av alla företag, 47 procent, som anser att långa handläggningstider är ett stort problem. Inom branschen Energi, vatten och el (som består av företag inom försörjning av el, gas värme samt vatten, avloppshantering, avfallshantering och sanering) är motsvarande andel 43 procent. Även inom branschen Hotell och restaurang är det vanligt att företag betraktar långa handläggningstider som ett stort hinder. Där är det 31 procent som upplever att handläggningstider är ett stort problem.

I uppdraget lyfts det även bland annat fram att myndigheters service och bemötande är viktigt för ett konkurrenskraftigt företagsklimat. Enligt företagets villkor och verklighet (2020) är det vanligt att företag upplever att uppgiftslämnande till olika myndigheter utgör ett stort problem för att driva sitt företag. I genomsnitt är det 28 procent som anser att mängden uppgifter som ska lämnas till myndigheter är ett stort problem. Företag lämnar uppgifter till myndigheter i samband med bland annat registrering, tillståndsansökningar samt inrapportering till olika register. I många fall behöver företagen lämna samma uppgifter flera gånger, till olika myndigheter. Inom de Gröna näringarna och branschen Energi, vatten och el är det betydligt vanligare att företag upplever stora problem med uppgiftslämnande.

Där är det 46 respektive 35 procent som anser att mängden uppgifter som ska lämnas till myndigheter är ett stort problem.

Enligt samma undersökning är det 20 procent av företagen som tycker att hitta/förstå myndigheters information om regler är ett stort problem för att driva sitt företag. Inom branschen Utvinning och tillverkning och De gröna näringarna är andelen företag som upplever problem högre. Där är motsvarande siffra 27 respektive 25 procent.

Elva procent av företagen upplever att bemötande hos myndigheter är ett stort problem för att driva sitt företag (Företagens villkor och verklighet 2020). Även inom detta område är det vanligare att företag inom Hotell och restaurang och de Gröna näringarna upplever problem. Där är det 21 respektive 16 procent som upplever att bemötande är ett stort problem.

Statskontoret har genomfört en studie om statliga myndigheters arbete för att effektivisera sin ärendehandläggning. I rapporten skriver Statskontoret bland annat att statliga myndigheters ärendehandläggning är mycket omfattande och handlar om samhällsviktiga verksamheter som påverkar medborgare, företag och samhället i stort samt att det är viktigt att service och kvalitet i handläggningen är god, att handläggningstiderna inte är för långa och att staten hushållar med resurserna för att medborgarnas och företagens förtroende för den statliga förvaltningen ska vara högt.<sup>10</sup>

Tillväxtverkets erfarenhet är att myndigheternas handläggningstider påverkas av flera faktorer varav myndigheterna kan styra över några. Exempel på faktorer som myndigheterna inte har egen kontroll över är lagstiftningen, de samlade resurserna myndigheten har att tillgå, hur snabbt andra aktörer besvarar remisser med direkt koppling till handläggningen av ärenden samt hur snabbt företag besvarar frågor och kompletterar med relevanta dokument.

Tillväxtverkets erfarenheter är också att det finns flera kopplingar mellan handläggningstider respektive bemötande och service. En sådan koppling är att längre handläggningstider försämrar företagets upplevelse av myndighetens service och bemötande. Omvänt leder kortare handläggningstider till en förbättring av företagets upplevelse av myndighetens bemötande och service. En förbättrad service kan bland annat leda till att företagen lämnar in mer korrekta och kompletta underlag till myndigheterna vilket kan leda till kortare handläggningstider.

---

<sup>10</sup> Effektiv ärendehandläggning i staten – En studie av hur statliga myndigheter kan arbeta för att effektivisera sin ärendehandläggning (Statskontoret OOS 46).

### **3.3 Målet om handläggningstider**

#### **3.3.1 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 företagets 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.

I dialogen om urvalet av ärendetyper har Tillväxtverket bidragit med kunskap om företagets behov, villkor och verklighet, men också uppmuntrat myndigheterna att ta kontakt med företag- och branschorganisationer. Myndigheterna har sedan, utifrån sin kunskap om verksamheten och förutsättningar, tagit fram ett förslag till urval av ärendetyper som sedan har fastställts i dialog med Tillväxtverket.

#### **3.3.2 Handläggningstider 2022**

Myndigheterna ska enligt uppdraget genomföra en nollbasmätning av den genomsnittliga handläggningstiden. Här redovisas en översikt i tabell 1 över de ärendetyper som valts ut i dialog och de handläggningstider som myndigheterna rapporterat för år 2022. Tillväxtverket har även efterfrågat redovisning av median om det är möjligt.

Totalt har 24 ärendetyper valts ut för uppföljningen. Det handlar bland annat om tillståndsansökningar, registreringar, anmälningsärenden och ansökningar om stöd. Den totala ärendevolymen uppgår till över en miljon ärenden under 2022. Bolagsverkets ärendetyp registrering av årsredovisning aktiebolag står för över hälften av den totala ärendevolymen. Nio ärendetyper omfattar fler än 8 000 ärenden och resterande 15 ärendetyper är relativt små och omfattar från ett tiotal till ett par tusen ärenden under 2022. Handläggningstiderna är mycket varierande, från mindre än ett dygn till över två år.

Det finns omständigheter som är av betydelse för förståelsen av de redovisade handläggningstiderna, varav några framgår av översikten i tabell 1. Det handlar bland annat om att de utvalda ärendetyperna är av olika karaktär och att metoderna för att beräkna handläggningstiden skiljer sig åt. Startpunkten för många av

ärendetyperna är när ansökan eller motsvarande kommer in till myndigheten, men det finns även andra varianter som till exempel när ärendet är komplett eller när avgiften är betald. För de flesta av ärendetyperna utgörs slutpunkten av datum för beslut eller då beslut skickas till företaget. De flesta myndigheterna har beräknat handläggningstiden i kalendertid, men det finns också exempel på ärendetyper där handläggningstiden beräknats på annat sätt. Mot den här bakgrunden menar Tillväxtverket sammantaget att handläggningstiderna för de olika ärendetyperna inte bör jämföras med varandra.

Kolumnen Ärenden visar hur många ärenden som är inkluderade i beräkningen av handläggningstid för 2022. Ärendemängden kan ge en indikation på hur många företag som berörs av respektive ärendetyp, men för vissa ärendetyper är det vanligt att ett och samma företag har flera ärenden. Ett exempel är Trafikverkets ärendetyp Transportdispenser som omfattar över 32 000 ärenden men där myndigheten beräknar att det endast är runt 800 företag som hade ett eller fler ärenden under 2022. Några ärendetyper omfattar även andra än företag, till exempel privatpersoner. Där Tillväxtverket har uppfattat att så är fallet har detta markerats med X i tabellen.

Några myndigheter har påpekat att handläggningstiderna skiljer sig mycket åt beroende till exempel på om ärendet lämnats in digitalt eller på papper och om det krävdes komplettering av ärendet eller inte. Detta är en viktig aspekt att ha med sig då man tar del av resultatet.

För några av ärendetyperna redovisas handläggningstiderna uppdelat på underkategorier där det av olika anledningar är relevant. Det handlar till exempel om att underkategorierna omfattar olika branscher eller att handläggningstiderna skiljer sig mycket åt inom ärendetyperna. När det gäller ärendetyperna Fastighetsbildningsärenden har Lantmäteriet redovisat handläggningstiderna för sammanlagt sju kundbehov, men Tillväxtverket har valt att i översikten endast ta med de tre kundbehov som i högst grad omfattar företag.

Inspektionen för vård och omsorg har redovisat handläggningstiderna för olika verksamhetstyper som ingår i ärendetyperna tillstånd respektive ändringsansökan samt anmälan av ändring av tillstånd enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Av platsskäl har Tillväxtverket valt att i översikten i årets delrapport endast ta med totalsiffran.

Bland Jordbruksverkets ärendetyper ingår flera EU-stöd, dock inte direkta stöd till jordbrukare. Vissa av EU-stöden är uppdelade på nationella respektive regionala stöd, där de nationella handläggs av Jordbruksverket och de regionala handläggs av länsstyrelsen. Jordbruksverket har valt att inkludera länsstyrelsernas handläggningstider i sin redovisning eftersom de delvis kan påverka länsstyrelsens handläggningstid genom att bland annat tillhandahålla effektiva IT-system och rutiner som länsstyrelserna är skyldiga att använda.



**Tabell 1: Utvalda ärendetyper och handläggningstider 2022**

	Median	Genomsnitt	Ärenden	Inte enbart företag	Kommentar
Startpunkt för beräkningen av handläggningstid är vid inkommen ansökan eller motsvarande om inte annat anges. Slutpunkten för beräkningen av handläggningstid är vid beslut eller motsvarande eller då beslut skickas till företaget om inte annat anges.					
<b>Bolagsverket</b>					
<i>Ärendetyp: Registrering av årsredovisning aktiebolag</i>					
	23 dagar	33,2 dagar	667 300		Handläggningstiden exkluderar tiden som det ligger hos kund för komplettering.
<i>Ärendetyp: Registrering nybildning aktiebolag</i>					
	8 dagar	10,3 dagar	34 765		Handläggningstiden exkluderar tiden som det ligger hos kund för komplettering.
<i>Ärendetyp: Registrering ombildning av lagerbolag</i>					
	13 dagar	16,0 dagar	22 570		Handläggningstiden exkluderar tiden som det ligger hos kund för komplettering.
<i>Ärendetyp: Ändring av företrädare aktiebolag</i>					
	4 dagar	7 dagar	152 520		Handläggningstiden exkluderar tiden som det ligger hos kund för komplettering.
<b>Energimarknadsinspektionen</b>					
<i>Ärendetyp: Ansökan om linjekoncession</i>					
	455 dagar	534 dagar	56		
<i>Ärendetyp: Ansökan om ändring av linjekoncession</i>					
	175 dagar	193 dagar	17		

	Median	Genomsnitt	Ärenden	Inte enbart företag	Kommentar
<b>Försäkringskassan</b>					
<i>Ärendetyp: Sjukpenninggrundande inkomst (SGL)</i>					
Enskild firma, handelsbolag eller kommanditbolag	43 dagar	45,1 dagar	25 417	X	Gäller privatpersoner som samtidigt är företagare och har ansökt om en ersättning som grundar sig på SGI.  Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ett ärende skapas.
Delägare i aktiebolag	30 dagar	32,3 dagar	50 480	X	Gäller privatpersoner som samtidigt är företagare och har ansökt om en ersättning som grundar sig på SGI.  Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ett ärende skapas.
Kombinator (enskild firma, handelsbolag eller kommanditbolag och anställd)	66 dagar	67,4 dagar	24 456	X	Gäller privatpersoner som samtidigt är företagare och har ansökt om en ersättning som grundar sig på SGI.  Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ett ärende skapas.
<i>Ärendetyp: Arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd</i>					
	43 dagar	78 dagar	10 146		Slutpunkten för beräkningen av handläggningstid är när utbetalning sker.

	Median	Genomsnitt	Ärenden	Inte enbart företag	Kommentar
<b>Inspektionen för vård och omsorg</b>					
<i>Ärendetyp: Ansökan om tillstånd enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)</i>					
	225 dagar	244 dagar	528		Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är det datum som avgiften inkommer till myndigheten.
<i>Ärendetyp: Ändringsansökan samt anmälan av ändring av tillstånd enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)</i>					
	68 dagar	85 dagar	1 666		Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är det datum som avgiften inkommer till myndigheten.
<b>Jordbruksverket</b>					
<i>Ärendetyp: Ansökan om godkännande av funktionstest för spridningsutrustning för växtskyddsmedel</i>					
	-	8 dagar	1 879		
<i>Ärendetyp: Ansökan om export, import, intyg och musikinstrument för produkter som omfattas av CITES-regler</i>					
	-	33 dagar	2 860	X	
<i>Ärendetyp: Ansökan om stöd och utbetalning för projekt och företagsstöd – jordbruk och landsbygd (EU-stöd)</i>					
Ansökan om stöd Jordbruksverket	-	220 dagar	97	X	Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Endast bifallsbeslut redovisas.

	Median	Genomsnitt	Ärenden	Inte enbart företag	Kommentar
Ansökan om stöd länsstyrelsen	-	312 dagar	1 470	X	Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Endast bifallsbeslut redovisas.
Ansökan om utbetalning Jordbruksverket	-	181 dagar	484	X	Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Endast bifallsbeslut redovisas.
Ansökan om utbetalning länsstyrelsen	-	89 dagar	2 270	X	Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Endast bifallsbeslut redovisas.
<i>Ärendetyp: Ansökan om stöd och utbetalning för projekt- och företagsstöd – havs, fiske och vattenbruk (EU-stöd)</i>					
Ansökan om stöd Jordbruksverket	-	128 dagar	57	X	Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Endast bifallsbeslut redovisas.
Ansökan om stöd länsstyrelsen	-	128 dagar	47	X	Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Endast bifallsbeslut redovisas.

	Median	Genomsnitt	Ärenden	Inte enbart företag	Kommentar
Ansökan om utbetalning Jordbruksverket	-	87 dagar	159	X	Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Endast bifallsbeslut redovisas.
Ansökan om utbetalning länsstyrelsen	-	71 dagar	79	X	Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Endast bifallsbeslut redovisas.
<i>Ärendetyp: Ansökan om stöd och utbetalning genom LEADER (lokalt ledd utveckling) (EU-stöd)</i>					
Ansökan om stöd Jordbruksverket	-	317 dagar	434	X	Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Endast bifallsbeslut redovisas.
Ansökan om utbetalning Jordbruksverket	-	127 dagar	1609	X	Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett. Endast bifallsbeslut redovisas.
<b>Lantmäteriet</b>					
<i>Ärendetyp: Fastighetsbildningsärenden</i>					
Kommersiell och offentlig mark- och fastighetsutveckling	-	50 veckor	1891	X	
Jord- och skogsbruk	-	56 veckor	1351	X	
Infrastruktur	-	110 veckor	744	X	

	Median	Genomsnitt	Ärenden	Inte enbart företag	Kommentar
<i>Ärendetyp: Spridningstillstånd</i>					
	27,2 dagar	36,3	19 266	X	Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett.
<b>Naturvårdsverket</b>					
<i>Ärendetyp: Bidrag till icke-publik laddningsinfrastruktur - Ladda bilen</i>					
	37 dagar	50,5 dagar	2 605	X	Gäller endast ansökan om stöd, ej ansökan om utbetalning.
<i>Ärendetyp: Gränsöverskridande avfallstransporter (GRÖT)</i>					
	18	Importanmälningar	103 (av 481)		Utländska myndigheters handläggningstid är ej inräknad. När utländska myndigheters handläggningstid räknas med är median 32 dagar och genomsnittet 40 dagar.  Manuell beräkning av handläggningstiden baserat på ett stickprov av ärenden.  Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet inkommer till Naturvårdsverket från myndigheten i exportlandet.

	Median	Genomsnitt	Ärenden	Inte enbart företag	Kommentar
Exportanmälningar	48	66	67 (av 242)		Utländska myndigheters handläggningstid är ej inräknad. När utländska myndigheters handläggningstid räknas med är median 55 dagar och genomsnittet 72 dagar.  Manuell beräkning baserat på ett stickprov av ärenden.  Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet är komplett.
<b>Trafikverket</b>					
<i>Ärendetyp: Transportdispenser</i>					
	-	0,46 dygn	32 110		Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när handläggare påbörjar hantering av ärende.
<i>Ärendetyp: Ledningsärenden</i>					
	-	Ca 2,5 månader	8 241		

	Median	Genomsnitt	Ärenden	Inte enbart företag	Kommentar
<i>Ärendetyp: Trafikmiljöärenden</i>					
Ansök om ny eller ändrad utfart	17 arbetsdagar	31 arbetsdagar	587		Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet har fördelats till verksamheten Trafikmiljö i ärendehanteringssystemet.  Med arbetsdagar avses kalendertid exklusive helger och röda dagar.
Vägmärke för vägvisning	13 arbetsdagar	23 arbetsdagar	907		Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet har fördelats till verksamheten Trafikmiljö i ärendehanteringssystemet.  Med arbetsdagar avses kalendertid exklusive helger och röda dagar.
Upplag av virke eller skogsbränsle vid väg	6 arbetsdagar	11 arbetsdagar	822		Startpunkten för beräkningen av handläggningstiden är när ärendet har fördelats till verksamheten Trafikmiljö i ärendehanteringssystemet.  Med arbetsdagar avses kalendertid exklusive helger och röda dagar.



	Median	Genomsnitt	Ärenden	Inte enbart företag	Kommentar
<b>Transportstyrelsen</b>					
<i>Ärendetyp: Typgodkännande av fordon, system och komponenter</i>					
	13 dagar	16 dagar	Ca 2700		
<i>Ärendetyp: Ansökan om direktanmälan till vägtrafikregistret</i>					
	23 dagar	33 dagar	513		

### 3.3.3 Särskilt om några av de utvalda ärendetyperna

Bland de utvalda ärendetyperna finns det både exempel som träffar företag inom många olika branscher och de som träffaren viss bransch. Den största ärendetypen inom uppdraget är Bolagsverkets registrering av årsredovisning för aktiebolag. Den berörde över en halv miljon företag från olika branscher under 2022. Företagens kunder och affärspartners använder sig ofta av företagets årsredovisning för att bedöma dess status och kreditvärdighet. Långa handläggningstider inom den ärendetypen kan därför få ekonomiska konsekvenser för företaget som till exempel uteblivna affärer. Bolagsverket uppger att de under de senaste åren har haft långa handläggningstider för årsredovisningar vilket har lett till kritik. En åtgärd som genomförts är utvecklingsinsatser som möjliggör att fler företag ska kunna lämna in sin årsredovisning digitalt. Under 2022 inkom 38,2 procent av årsredovisningarna digitalt. Av dessa avslutades runt 90 procent med automatiserade beslut samma dag som ärendet inkom till myndigheten, vilket är betydligt kortare än den genomsnittliga handläggningstiden på 23 dagar.

Registrering av aktiebolag hos Bolagsverket är ett annat exempel på en ärendetyp som omfattar ett stort antal företag, knappt 35 000 under 2022, inom olika branscher. Handläggningstiderna har betydelse eftersom företaget är helt beroende av Bolagsverkets registrering för att komma igång med sitt företagande.

Försäkringskassans ärendetyp Sjukpenninggrundande inkomst (SGI) påverkar ett stort antal personer som driver företag. SGI är ett belopp som räknas fram av Försäkringskassan som ligger till grund för hur mycket pengar en person kan få, om hen till exempel blir sjuk eller ska vara föräldraledig. För personer som driver företag kan det vara mer komplicerat och ta längre tid att få sin SGI fastställd än för en person som är anställd. Enligt en undersökning som organisationen Företagarna gjort bland sina medlemmar har var fjärde företagare som

ansökt om att få sin SGI fastställd haft problem med detta.<sup>11</sup>

Försäkringskassans redovisning av handläggningstider visar att på vilket sätt en person är företagsam spelar roll för hur lång tid det tar. Under 2022 var den genomsnittliga handläggningstiden för en person som är delägare i ett aktiebolag 30 dagar medan det för en kombinatör (en person som både driver enskild firma, handelsbolag eller kommanditbolag och är anställd) i genomsnitt tog mer än dubbelt så lång tid, 66 dagar.

Det är betydligt vanligare att företag inom jordbruk, skogsbruk och vattenbruk (de Gröna näringarna) samt branschen Hotell och restaurang ser långa handläggningstider som ett stort problem jämfört med företag inom andra branscher (se avsnitt 3.2). Några av de utvalda ärendetyperna omfattar de Gröna näringarna.

Jordbruksverkets ärendetyper som gäller handläggning av EU-stöd omfattar bland annat jordbruk och vattenbruk. Enligt Jordbruksverket har handläggningstiderna stor påverkan på företagens likviditet, intäkter eller förmåga att planera sin verksamhet. De har också uppgett att det förekommit kritik mot att handläggningstiderna är för långa.

Trafikverkets ärendetyp Trafikmiljöärenden - Upplag av virke eller skogsbränsle vid väg påverkar skogsbranschen. Det krävs tillstånd för att lägga upp virke längs en allmän väg. Det ansökande företaget är beroende av Trafikverkets godkännande samt tydlighet i Trafikverkets krav för att kunna utföra de tjänster som de erbjuder till sina kunder. Det ansökande företaget är också beroende av att Trafikverket hanterar ärendena inom en viss tid (eller vid en viss tidpunkt) så att företaget kan planera sin verksamhet samt utföra sina tjänster enligt förväntningar från sina kunder.

Ett exempel på ärendetyp som bland annat påverkar branschen Hotell och restaurang är Vägmarke för vägvisning hos Trafikverket. Enligt Trafikverket har ärendetypen påverkan på intäkter eftersom det påverkar företagets tillgänglighet för sina kunder. 2018 fick Tillväxtverket i uppdrag av regeringen att lämna förslag på handläggningsprocesser som har särskild betydelse för konkurrenskraften för företag i besöksnäringen. En av de handläggningsprocesser som då identifierades var Trafikverkets ärendetyp Vägmarke för vägvisning.<sup>12</sup>

### **3.3.4 Koppling till grön omställning**

Några av de utvalda ärendetyperna har betydelse för företagens gröna omställning. Exempel på det är Energimarknadsinspektionens

---

<sup>11</sup> Föräldrafällan 2.0, 2019

<sup>12</sup> Kortare handläggningsprocesser för företag inom besöksnäringen, Slutrapport 2019, Dnr Å 2018-1190.

ärendetyper om linjekoncession och Lantmäteriets ärendetyp Fastighetsbildningsärenden. Handläggningstiderna för nämnda ärendetyper är bland de längsta som redovisas i uppdraget. Under hösten 2021 gav regeringen Energimarknadsinspektionen i uppdrag att tillsammans med Lantmäteriet och relevanta länsstyrelser utveckla och testa nya arbetssätt för en koordinerad process för hantering av de tillstånd och rättigheter som krävs för att bygga ut eller förstärka det svenska elnätet.<sup>13</sup> Effektivare tillståndsprocesser och kortare ledtider ska bidra till ökad elektrifiering och omställning till nettonollutsläpp från transportsektor och industri, och till ett konkurrenskraftigt svenskt näringsliv.

Ett annat exempel är ärendetypen Ladda bilen som är ett stöd som administreras av Naturvårdsverket och syftar till att verka för omställning till hållbara transporter. Stödet är en del i genomförandet av regeringens klimatpolitiska handlingsplan där satsning på laddinfrastruktur för hela landet ingår.

### **3.3.5 Åtgärder för att förkorta handläggningstider och öka synlighet**

De flesta myndigheterna har, för en eller flera av sina utvalda ärendetyper, angett att de under de senaste åren till och med 2022 vidtagit åtgärder för att förkorta handläggningstider för ärendetypen och kortfattat beskrivit dessa. Några av myndigheterna har haft regeringsuppdrag som handlat om att förkorta handläggningstiderna. Några av myndigheterna har angett att de vidtagit och beskrivit åtgärder för att öka synligheten i de förväntade handläggningstiderna för vissa av ärendetyperna. Det handlar huvudsakligen om att informera om förväntad handläggningstid på webbplatsen.

Tillväxtverkets sammanfattande bild är att myndigheterna ofta arbetat med flera slags åtgärder för att förkorta handläggningstider samt att det även finns vissa likheter mellan en del åtgärder som olika myndigheter genomfört.

Statskontorets studie av hur statliga myndigheter kan arbeta för att effektivisera sin ärendehandläggning visar bland annat att statliga myndigheter genomför många olika åtgärder för att effektivisera sin ärendehandläggning och Statskontoret sorterar in åtgärderna i fyra övergripande tillvägagångssätt: processororienterat arbetssätt, automatiserad handläggning, behovsanpassade kontaktvägar för kunder och effektiva handläggarstöd. Studien visar också bland annat att det är vanligt att myndigheterna vidtar många åtgärder, som berör

---

<sup>13</sup> Uppdrag att utveckla arbetssätt och parallella processer för kortare ledtider för elnätsutbyggnad, Dnr I2021/02334, I2021/01110.

flera av tillvägagångssätten men vilka åtgärder de vidtar och hur de genomför dem varierar.<sup>14</sup>

Tillväxtverkets bedömning är att flera av de åtgärder som myndigheterna angivit i sina rapporteringar 2023 går att sortera in bland de fyra tillvägagångssätt som Statskontoret använt sig av. Det finns dock åtgärder som hamnar utanför dessa fyra tillvägagångssätt.

Resultaten från ett liknande regeringsuppdrag som bland annat rörde uppföljning av regeringens mål om kortare handläggningstider och som löpte 2014–2021 visade att de vanligaste åtgärderna som lett till kortare handläggningstider var digitalisering, effektivare arbetsätt och förbättrad information till företag. Den vanligaste orsaken till att handläggningstider hade ökat var förändrad lagstiftning till exempel i form av nya eller ökade krav. Uppföljningen visade också att handläggningstiderna till stor del berodde på variationen i ärendemängd.<sup>15</sup>

Nedan redovisas beskrivningar på åtgärder för att förkorta handläggningstider som lämnats av två av myndigheterna.

#### **3.3.5.1 Inspektionen för vård och omsorgs arbete**

Nedan redovisas Inspektionen för vård och omsorgs (IVO:s) redogörelse för hur myndigheten de senaste åren till och med 2022 har arbetat med att förkorta handläggningstiderna. Åtgärderna är samma för samtliga ärendetyper som återrapporteras.

I oktober 2021 gav regeringen myndigheten i uppdrag att redovisa sitt arbete för att minska handläggningstiderna för tillståndsprövning av SoL och LSS-tillstånd. I redovisningen av uppdraget identifierades möjliga åtgärder för att effektivisera tillståndsprövningen. Under 2022 har många av dessa åtgärder vidtagits samtidigt som ytterligare effektiviseringsinsatser genomförts. Mer långsiktiga utvecklingsarbeten pågår fortfarande. Resultatet för 2022 visar att effektiviseringarna har fått betydande genomslag. Handläggningstiderna har kortats, balanserna har minskat och fler beslut har fattats än tidigare år.

Insatserna har dels inriktats på förändringar av den interna strukturen och organisationen för ärendehantering, beslutsfattande och involvering av juridisk kompetens och dels på en förstärkt uppföljning.

---

<sup>14</sup> Effektiv ärendehandläggning i staten – En studie av hur statliga myndigheter kan arbeta för att effektivisera sin ärendehandläggning (Statskontoret OOS 46).

<sup>15</sup> Uppdrag att följa upp mål för förenklingsarbetet på centrala myndigheter, slutrapport 2021, dnr Ä 2015–000087:11. [Länk till slutrapport på Tillväxtverkets webbplats.](#)

Våren 2022 organiserades arbetet med prövning av verksamheters innehåll i ett antal team med inriktning på att hantera ärenden enligt antingen SoL eller LSS. Tidigare hanterade alla utredare samtliga typer av ärenden. Intentionen med specialiseringen är att utredare och beslutsfattare ska bli säkrare och effektivare inom sina områden. För att säkerställa en enhetlighet i ärendehandläggning och beslutsfattande har strukturerna för avstämning och beslutsfattande setts över.

Initialt inriktades arbetet mot att korta handläggningstiden för ansökan om ändring av tillstånd. Under våren hanterade en grupp utredare enbart ändringsansökningar, vilket ledde till att en stor del av balansen för ändringsansökningar arbetades bort.

Efter sommaren inriktades arbetet mot att korta handläggningstiden även för ansökningar om nytt tillstånd.

Ett arbete har gjorts för att korta ledtiderna mellan handläggningens olika moment. Ett exempel är utredningens inledande del, där betalning av ansökningsavgiften hanteras, liksom inhämtning av uppgifter från andra myndigheter samt eventuell komplettering av formalia. Effektiviseringsarbetet har resulterat i att det i slutet av 2022 tog i genomsnitt 21 dagar från att en ansökan inkom till att dessa steg var slutförda, vilket var 20 dagar färre än i början av året.

En betydande del av utredningsarbetet utgörs av ägar- och ledningsprövningen. Denna har under 2022 förstärkts med ytterligare resurser. Vid slutet av 2022 hade ärendebalansen arbetats ned så att ägar- och ledningsprövningen kan påbörjas i stort sett direkt när en komplett ansökan inkommit till IVO. Utredningen av ägar- och ledningsprövningen har också gynnats av att antalet nyansökningar minskat under 2022 jämfört med tidigare år.

Tidigare har utredningen av ansökningar om nytt tillstånd inletts med ägar- och ledningsprövning. Om aktören bedömts uppfylla kraven har en prövning av verksamhetens innehåll därefter genomförts. En del i effektiviseringsarbetet har varit att i ökad utsträckning göra dessa prövningar parallellt för att ytterligare korta handläggningstiden. Under slutet av året har det varit möjligt att successivt införa parallell handläggning, vilket förväntas kunna leda till en ytterligare minskning av handläggningstiderna för nyansökan under 2023.

En annan del av effektiviseringen har varit att utveckla den löpande uppföljningen för att kunna analysera hur handläggningstiderna utvecklas och identifiera flaskhalsar i processen. Bland annat har samtliga ärenden som inkommit före andra halvåret 2022 följts upp veckovis under hösten 2022.

Det har funnits svårigheter att spåra en verksamhets ärenden i IVO:s ärendehanteringssystem. Istället borde omsorgsregistret, som ska innehålla alla tillstånds- och anmälningspliktiga socialtjänstverksamheter, kunna användas. Men informationen om många verksamheter har saknats eller varit felaktig i registret.

Omsorgsregistret har därför inte kunnat användas i handläggningen. För att säkerställa att informationen är korrekt genomförs ett omfattande rättningsarbete. Delar av registret har rättats färdigt och kan användas i handläggningen. Återstående rättning väntas vara klar under våren 2023.

Arbetet med att effektivisera tillståndsprövningen kommer att fortsätta under 2023. Utvecklingen av en ny e-tjänst för ansökan om tillstånd pågår. En betalfunktion ska kopplas till e-tjänsten så att ansökan är betald innan den skickas in till myndigheten. Till e-tjänsten kommer att höra en egen yta av typen "mina sidor" där aktörer som söker tillstånd ska kunna spara påbörjade ansökningar och på sikt även kunna följa sina ärenden.

Många ansökningar som kommer in till IVO behöver kompletteras eftersom de inte innehåller den information som krävs. Under 2022 har ett omfattande arbete genomförts med att revidera frågorna som den som ansöker om tillstånd ska besvara i blankett eller e-tjänst. Ambitionen har varit att ansökningar som inkommer ska vara kompletta och innehålla den information som behövs för prövningen. De reviderade ansökningsfrågorna ska lanseras i samband med den nya e-tjänsten under 2023.

Vissa förbättringar av innehållet i ansökningsformulären har redan genomförts i befintlig e-tjänst. Ändringar har även gjorts i informationen på ivo.se.

### **3.3.5.2 Lantmäteriets arbete**

Nedan redovisas Lantmäteriets redogörelse för hur myndigheten de senaste åren till och med 2022 har arbetat med att förkorta handläggningstiderna för fastighetsbildningsärenden.

Lantmäteriets handläggningstider för förrättningsärenden, har under många år varit otillfredsställande. Förenklat kan utmaningarna och orsakerna beskrivas som:

- Resursbrist och svårigheter att rekrytera samt behålla förrättningslantmätare.
- Ett komplext och föråldrat regelverk som försvårar effektiv handläggning och digitalisering.

Lantmäteriet bedriver ett fokuserat arbete för att förkorta handläggningstiderna. Planeringen av förbättringsåtgärderna sker genom att genomföra aktiviteter som förväntas bidra till önskade effekter. Som exempel kan nämnas:

#### *Införande av teambaserat arbetssätt*

Svårigheterna att rekrytera specialiserad kompetens drabbar hela samhällsbyggnadssektorn. Genom att bredda kompetensunderlaget i våra rekryteringar har vi bättre möjligheter att kompetensförsörja verksamheten. Vi har sedan några år anställt personer med annan akademisk bakgrund än förrättningslantmätare. En förutsättning för

denna förändring har varit att övergå till teambaserat arbetssätt. Teamen innebär att förrättningslantmätarna kan samverka med till exempel jurister, assistenter och kart- och mättingenjörer.

#### *Rekrytering- och kompetensförsörjningsåtgärder*

Lantmäteriet arbetar systematiskt med rekryteringsfrågor. Dialog och samverkan med lärosäten sker med syfte att utöka antalet utbildningsplatser och stärka utbildningarnas attraktionsförmåga. Riktade lönesatsningar på nyckelkompetens är exempel på aktiviteter som görs för att behålla kompetens inom Lantmäteriet.

#### *Digitalisering och utvecklande av nya tekniska stöd*

Fastighetsbildningens handlägningsstöd är föråldrat och hindrar effektivisering av verksamheten. Det är dessutom inte anpassat till teambaserad handläggning. Nya tekniska stöd är under utveckling och introduceras gradvis i verksamheten.

Lantmäteriets e-tjänster och möjligheten att ansöka om lantmäteriförrättning digitalt innebär inte bara ökad digitaliseringsgrad för fastighetsbildningen, utan ökar service till kunderna. Lantmäteriet har utvecklat digitala tjänster som är uppskattade och bidrar till effektivitet.

#### *Lagutveckling*

Regelverk och lagstiftning inom fastighetsbildningsområdet är föråldrad och hindrar både digitalisering och effektivisering av våra processer. Författningsutveckling är ett prioriterat område för Lantmäteriet.

#### *Information och kommunikation med kund*

Kundkommunikation har varit ett prioriterat område för Lantmäteriet under många år. Våra kunder har ett behov av förutsägbarhet för både handläggningstider och förrättningskostnader. Insatser har genomförts för att förbättra kommunikationen både på vår webbplats samt i de initiala kundkontaktarna. Våra e-tjänster är ett bra sätt för kunderna att ha möjlighet att löpande följa sitt ärende och därigenom ökar transparensen i handläggningen.

### **3.4 Målet om bemötande och service**

#### **3.4.1 Urval**

Vilka underlag som ska ligga till grund för uppföljningen av målet om bemötande och service ska väljas ut i dialog med Tillväxtverket. Aspekter som enligt uppdraget är av intresse är tillgänglighet, svarstid, upplevt bemötande, vägledning i fråga om regler och förståelse för företagens villkor. Uppföljningen bör fokusera på de aspekter som är viktigast för företagen. Myndigheternas uppföljning av målet ska

möjliggöra jämförelser över tid. Dialogen om vilka underlag som ska väljas ut kommer att fortsätta under 2023 (se avsnitt 1.4.2).

### **3.4.2 Myndighetsgemensamt möte**

Efter önskemål från myndigheterna bjöd Tillväxtverket in till en halv dags digital erfarenhetsträff den 14 mars 2023. Inför erfarenhetsträffen höll Tillväxtverket digitala förmöten med varje myndighet för att försöka säkerställa att träffen mötte myndigheternas önskemål och förväntningar.

Alla nio myndigheterna deltog med minst en person. Träffen var indelad i tre pass. Under första passet berättade en forskare från Centrum för Tjänsteforskning vid Karlstad Universitet om vad forskningen säger om mätningar av bemötande och service. En sakkunnig i näringslivsfrågor från Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, berättade om verksamhetsutveckling med stöd av NKI. Andra passet kretsade kring lärande från andra myndigheter under vilket Lantmäteriet och Trafikverket presenterade hur de arbetar med mätning av service och bemötande idag. Här presenterade även Tillväxtverket ett förslag till myndigheternas framtida uppföljning. Under tredje och sista passet fick myndigheterna diskutera utvalda frågor kopplade till uppdraget och Tillväxtverkets förslag i mindre grupper. Avslutningsvis presenterade Tillväxtverket processen framåt.

Veckorna efter erfarenhetsträffen genomförde Tillväxtverket digitala eftermöten med samtliga myndigheter. Syftet var att få myndigheternas reflektioner från träffen samt fånga upp frågor som uppkommit i samband med eller efter träffen. Önskemål om fortsatta diskussioner i grupp har framförts, vilket Tillväxtverket tar med i en framtida planering.

### **3.4.3 Tillväxtverkets förslag till uppföljning**

Tillväxtverket har tagit fram ett förslag till myndigheternas uppföljning av bemötande och service. Uppföljningen kan till exempel gälla handlägningsärenden, arbete med tillsyn, registerhållning samt information och vägledning i fråga om regler.

Det är eftersträvaransvärt 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. Handläggare i de verksamheter som följs upp bör involveras vid utformningen av mätningarna. Uppföljningen ska möjliggöra jämförelser över tid och bör vara kvantitativ. Där det är ändamålsenligt bör mätningen spegla företagens uppfattning av hela processen från informationsinhämtning, eventuell ansökan eller liknande till dess att beslut skickas till företagen och företagen tar del av dessa.



Mätningarna bör kompletteras med mer kvalitativa metoder så som djupintervjuer för att få ökade insikter om hur kundnöjdheten kan förbättras.

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. Beroende på vilken kunskap som redan finns hos myndigheterna om detta kan det vara relevant att ta kontakt med bransch- eller företagsorganisationer för att få mer kunskap om vilka ärendetyper eller verksamhetsområden som har störst betydelse för företagen. Alternativt kan djupintervjuer med företag eller företagarpå paneler användas för att få mer kunskap. Vid urvalet är det även relevant att väga in hur många ärenden som finns i ärendetypen. Allt annat lika är det mer relevant att följa upp de ärendetyper där antalet ärenden är stort.

Tillväxtverket har valt att inte styra mätningarna i detalj bland annat eftersom några av myndigheterna redan idag har någon form av mätningar och det är mindre resurskrävande att justera dessa än att skapa nya mätningar. Som nämnts tidigare i detta avsnitt bör mätningarna även vara så tätt knutna till respektive verksamhet att de kan tillföra kunskap till verksamhetsutveckling. Därmed behöver de anpassas från myndighet till myndighet. I valet av mätning behöver hänsyn även tas till andra förutsättningar på respektive myndighet.

Som ett minimum ska myndigheterna redovisa en siffra på hur nöjda företagen är med sina kontakter med berörd myndighet till rapporteringstillfället 2024.

#### **3.4.4 Nöjdhet 2022**

Som en konsekvens av att flera 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 mätdata för hur nöjda företagen är med sina kontakter med berörda företag. Det kommer att lämnas första gången i samband med rapporteringen 2024.

#### **3.4.5 Arbete med att förbättra bemötande och service**

Samtliga myndigheter har redovisat en övergripande och generell beskrivning av på vilket sätt myndigheten under de senaste åren till och med 2022 arbetat med att förbättra bemötande och service. Även i den här delen är Tillväxtverkets sammanfattande bild att myndigheterna ofta arbetat med flera slags åtgärder för att förbättra bemötande och service samt att det även finns vissa likheter mellan en del åtgärder som olika myndigheter arbetat med. Tillväxtverket noterar också att det inte finns någon helt tydlig gräns mellan åtgärder för att förkorta handläggningstider och arbete för att förbättra bemötande och service.

Många av myndigheterna har redovisat arbete med kundundersökningar och med behovsanpassade kontaktvägar för kunderna. Flera myndigheter har arbetat med att förbättra information och tillgänglighet, att ha kontinuerlig dialog med företag/organisationer, arbete med kundresor och kartläggning av företagens behov samt kompetens hos handläggare. Det förekommer även andra slags åtgärder.

Nedan redovisas hur en av myndigheterna beskrivit hur de arbetat med att förbättra bemötande och service.

#### **3.4.5.1 Försäkringskassans arbete**

Här redovisas Försäkringskassans redogörelse för hur myndigheten de senaste åren till och med 2022 har arbetat med att förbättra bemötande och service.

Försäkringskassan ger service och bemötande till egna företagare och arbetsgivare genom följande kanaler:

- Försäkringskassans webbplats
- Kundcenter för partner
- E-tjänster för arbetsgivare
- Starta och driva företag/Verksamt.se
- Försäkringskassans service och bemötande till egna företagare och arbetsgivare i handläggningen
- Försäkringskassans samverkan med arbetsgivare inom sjukförsäkringen

Under de senaste åren har Försäkringskassan arbetat med kartläggningar av företagares behov av information och förenklad interaktion med myndigheten. Därutöver har Försäkringskassan:

- sett över och förbättrat informationen både på myndighetens webbplats och på verksamt.se.
- genom verksamt.se informerat om hur sjukförsäkringen, tillfällig föräldrapenning och föräldraledighet fungerar för egenföretagare.
- genom sökmotoroptimering och sökordanalys sett till att Försäkringskassans webbplats hamnar högt i träfflistor vid sökningar där orden Egenföretagare eller Kombinatörer ingår.
- uppdaterat webbplatsen med riktad information till kombinatörer.
- kartlagt aktörer och kanaler för att få en bild av vilka aktörer som finns nära företagare och som vi bör ha kontakt med för att kommunicera med eller genom.
- publicerat korta filmer riktade till egna företagare och kombinatörer med information om vad som ligger till grund för egenföretagares sjukpenninggrundande inkomst (SGI).
- utbildat handläggarna om de regler för skydd av SGI som är viktiga för egenföretagare och kombinatörer.





