



Myndighetsranking 2023

september 2023

företagarna

Företagarna företräder 60 000 företagare och har 2 000 förtroendevalda. Vi erbjuder nätverk, kunskap och praktisk hjälp samt driver utvecklingen för ett bättre företagsklimat, så att företagare får rätt förutsättningar för att kunna utveckla sin verksamhet och nå sina mål.

INNEHÅLL

Sammanfattning	4
Varför gör vi den här undersökningen?	5
Service och bemötande hos myndigheterna	6
E-tjänsternas användarvänlighet	7
Handläggningstider	8
Företagares förtroende för myndigheterna	9
Skatteverket	11
Försäkringskassan	12
Migrationsverket	14
Slutsatser	15
Förbättringsförslag	16
Vision för ett företagsammare Sverige	17
Om undersökningen	17
Appendix – Service och bemötande. Företagarnas Myndighetsranking sedan 2004	18

Rapportförfattare



Erik Östman
näringspolitisk expert,
Företagarna



Martin Daniels
statistiker,
Företagarna

SAMMANFATTNING

Detta är elfte gången som Företagarna genomför Myndighetsrankingen: en undersökning bland företagare om hur de ser på myndigheternas arbete ur ett företagsperspektiv. I årets undersökning har nio myndigheter rankats i kategorierna Förtroende, Service och bemötande, Handläggningstider och e-tjänsternas användarvänlighet. Den första myndighetsrankingen gjordes 2004 och genomförs regelbundet vartannat år sedan 2017.

Utvecklingen i årets ranking är positiv. De myndigheter som presterat högt i tidigare rankingar gör så även nu och förbättrar sig ytterligare. De myndigheter som presterar lägst har också ökat även om de fortfarande ligger på en låg nivå. Flera myndigheter uppvisar de högsta betygen de någonsin fått sedan rankingens start 2004.

Bäst betyg i Service och bemötande får Skatteverket som får betyget 4,0 – på en skala 1 till 5 där 1 betyder mycket dåligt och 5 mycket bra – upp från 3,8 i mätningen för 2021. Bolagsverket kommer tvåa med 3,9 följt av SCB, Polisen och Transportstyrelsen som delar tredje platsen med 3,4. Sämst presterar Migrationsverket med 2,0 vilket trots allt är en ökning upp från 1,8.

I fråga om förtroende toppar Bolagsverket rankingen med 4,0 tätt följd av Skatteverket på 3,9 medan tredjeplatsen även här delas av SCB, Transportstyrelsen och Polisen med betyget 3,5.

Nytt för årets ranking är att vi också ställt frågor kring synen på myndigheternas handläggningstider och deras e-tjänsters användarvänlighet. Beträffande handläggningstiderna så är återigen Bolagsverket och Skatteverket i toppen med ett snittbetyg på 3,7. Sämst är Migrationsverket på låga 1,5. Resultatet är snarlikt gällande e-tjänsternas användarvänlighet där Bolagsverket och Skatteverket toppar på vardera 3,9 och Migrationsverket är i botten med 2,1.

Trenden följer tidigare mätningar där Skatteverket och Bolagsverket får höga betyg av företagarna medan bottennoteringarna innehas av Arbetsmiljöverket, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket.

Vi kan som tidigare konstatera att företagare tvingas ägna sig mycket åt administrativa uppgifter på grund av myndigheters regelverk och beteenden. Därför är det oerhört viktigt att myndighetsutövningen sker effektivt och inte tar onödigt mycket av en företagares tid i anspråk. Tid som läggs på myndighetskontakter är tid som i stället hade kunnat läggas på att utveckla företaget eller göra fler affärer, i synnerhet i de mindre företagen där kontakterna i regel sköts av företagaren själv. Då småföretagen utgör den största skatteintäktskällan i två av tre kommuner i Sverige samt står för fyra av fem nya jobb, innebär det att effektiva myndigheter inte bara är en fråga om förutsättningarna att driva företag i Sverige. Det är även en välfärdsfråga.

I ÅRETS RANKING INGÅR:

- Skatteverket
- Bolagsverket
- Migrationsverket
- Försäkringskassan
- Arbetsförmedlingen
- Polisen
- Statistiska centralbyrån (SCB)
- Arbetsmiljöverket
- Transportstyrelsen

Varför gör vi den här undersökningen?

I Sverige finns 500 000 företagare som tillsammans driver över en miljon företag. Ungefär var tionde sysselsatt i Sverige är en företagare och många av dessa har i sin tur skapat jobb åt en eller flera personer. Det innebär att de mindre företagen och deras tillväxt och jobbskapande är en avgörande kraft för att utveckla Sverige.

Utifrån Företagarnas undersökningar vet vi att en företagare lägger i genomsnitt 8 timmar i veckan på administrativa uppgifter. Mycket av administrationstiden utgörs av fullgörande och efterlevnad av regler från myndigheter. En viktig politisk åtgärd för att förbättra möjligheterna för företagande är att minska företagens administrativa börda.

Sedan 2004 har Företagarna gjort återkommande mätningar av hur småföretagen upplever bemötandet och servicenivån hos olika myndigheter. Vi hoppas att med denna undersökning kunna hjälpa myndigheter att förbättra sin service gentemot mindre företag genom att visa hur myndigheten uppfattas av Sveriges småföretagare. Rapporten kan också användas som en kvalitetsmätning av Sveriges myndigheter. Får företagare den service och det bemötande som de kan förvänta sig? Vilka myndigheter har ett jobb att göra för att komma upp i en acceptabel nivå och vilka andra myndigheter bör de lära sig av? Vi passar också på att föra fram några av våra förslag på reformer som vi tror skulle kunna bidra till en minskad regelbörda för företagare.

MYNDIGHETS-RANKING 2023 BASERAS PÅ FÖLJANDE FRÅGOR:

- ”Med utgångspunkt från dina erfarenheter vill vi att du betygsätter följande myndigheter utifrån service och bemötande på en skala 1–5, där 1 betyder mycket dåligt och 5 betyder mycket bra”.
- ”Med utgångspunkt från dina erfarenheter vill vi att du betygsätter följande myndigheter utifrån ditt förtroende till dem på en skala 1–5, där 1 betyder mycket lågt och 5 betyder mycket högt”.
- ”Med utgångspunkt från dina erfarenheter vill vi att du betygsätter följande myndigheter utifrån deras handläggningstider på en skala 1–5, där 1 betyder mycket dåligt och 5 betyder mycket bra”.
- ”Med utgångspunkt från dina erfarenheter vill vi att du betygsätter följande myndigheter utifrån deras e-tjänsters användarvänlighet på en skala 1–5, där 1 betyder mycket dåligt och 5 betyder mycket bra”.
- ”Har du haft kontakt med myndigheten under de senaste två åren?”

De bedömda myndigheterna 2023: Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket, Migrationsverket, Polisen, Statistiska centralbyrån (SCB) och Transportstyrelsen.

Varför just dessa myndigheter? Undersökningen är inriktad på att granska myndigheter som småföretagen kommer i kontakt med regelbundet och som påverkar deras vardag som företagare. Undersökningen innehåller färre myndigheter än tidigare undersökningar. Dels har regionala myndigheter som exempelvis länsstyrelserna eller företagarnas hemkommun utgått ur årets granskning då denna undersökning bara kan ge ett övergripande svar på aggregerad nivå. Kommuner och länsstyrelser behöver självfallet också granskas men då på ett sätt som gör att de kan jämföras med varandra. Därför är de inte föremål för granskning i årets version av myndighetsrankingen.

Likaså utgår myndigheter som haft en stor roll under coronapandemin men som inte längre innehar företagskontakter i samma utsträckning.

Det ska understrykas att detta inte innebär att de som ej granskas i årets ranking inte kan bli föremål för framtida granskningar. Ingen myndighet ska vara säker på att de aldrig kommer granskas och betygsättas av Företagarna. Vi hoppas att våra granskningar ska vara ett incitament för alla svenska myndigheter att förbättra sitt arbete med service, förtroende och regelförenkling gentemot Sveriges företagare.

SERVICE OCH BEMÖTANDE HOS MYNDIGHETERNA

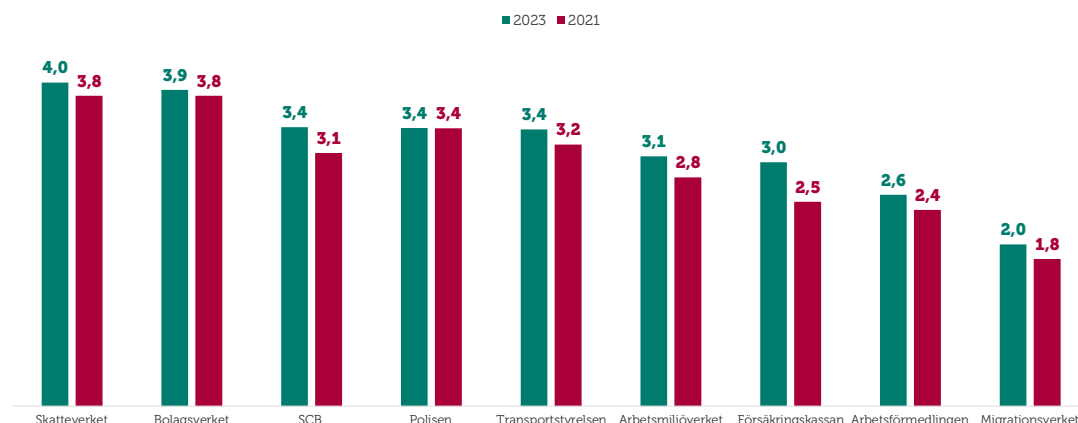
Likt 2021 års granskning ligger Skatteverket och Bolagsverket högst när företagarna själva rankar myndigheterna service och bemötande. Skatteverket går i årets mätning om Bolagsverket och båda myndigheterna noterar det högsta betygen som någonsin uppmätts i Myndighetsrankingen.

Skatteverket klättrar till ett snittbetyg på 4,0 upp från 3,8 2021 och från 3,6 2019. Bolagsverket ökar också från 3,8 till 3,9. Dessa två myndigheter ligger i särklass högst gällande service och bemötande. Tredjeplatsen är i år delad mellan SCB, Polisen och Transportstyrelsen som alla når betyget 3,4. I synnerhet SCB gör ett betydande hopp upp från 3,1 i föregående granskning.

Största ökningen står Försäkringskassan för som klättrar från 2,5 till 3,0 i betyg vilket är det högsta betyg som myndigheten nått i mätningens historia.

Lägsta betygen får Arbetsförmedlingen med 2,6 och Migrationsverket med 2,0 vilket ändå är bättre än i föregående granskning (2,4 respektive 1,8).

Figur 1. Betygsätt myndighetens tjänster med utgångspunkt från dina erfarenheter. Service och bemötande. Medelvärde (1 betyder mycket lågt och 5 betyder mycket högt).



Bas: Samtliga företag. Företagare som svarat vet ej/vill ej uppges har exkluderats i betygsättningen

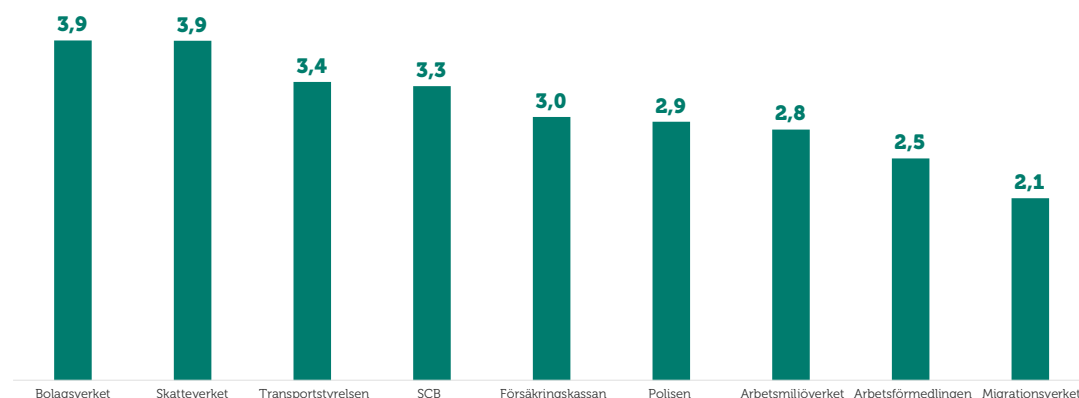
E-TJÄNSTERNAS ANVÄNDARVÄNLIGHET

För första gången ingår frågor kring myndigheternas e-tjänster i myndighetsrankingen. Skälet till att vi valt att ställa frågan till företagen är att en mycket stor del av ett företags myndighetskontakter sker just genom e-tjänster och flera myndigheter har investerat stort i sin elektroniska kommunikation. Det är därför angeläget att få en bild över hur e-tjänsterna uppfattas av företagen så att myndigheterna kan se över behovet av förbättringar.

De flesta myndigheter presterar i höjd med sitt resultat i service och bemötande eller något lägre, undantaget Migrationsverket som trots lägsta betyg presterar bättre i denna kategori. Bolagsverket och Skatteverket toppar listan med ett snittbetyg om 3,9 vardera följt av Transportstyrelsen med 3,4.

Den största skillnaden jämfört med betyget kring service och bemötande står Polisen för som i denna kategori endast ges 2,9 till skillnad mot 3,4 i servicekategorin.

Figur 2. Betygsätt myndighetens tjänster med utgångspunkt från dina erfarenheter. E-tjänster utifrån användarvänlighet. Medelvärde (1 betyder mycket lågt och 5 betyder mycket högt)



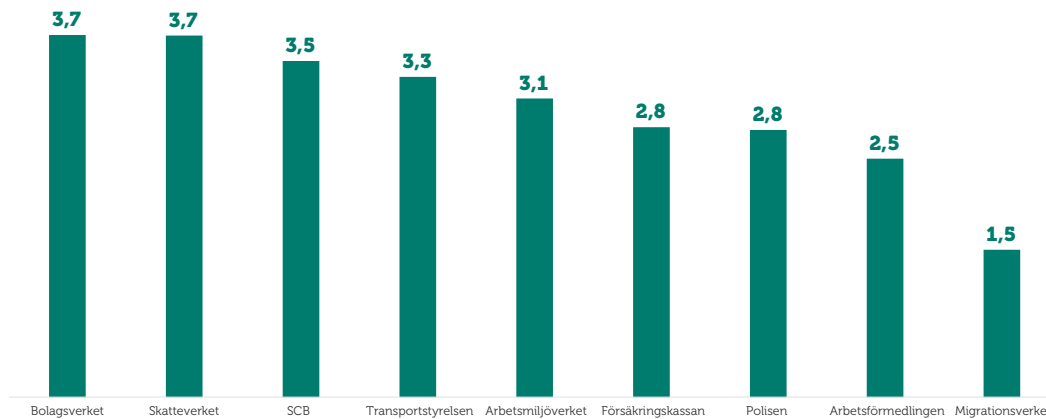
Bas: Samtliga företag. Företagare som svarat vet ej/vill ej uppge har exkluderats i betygsättningen

HANDLÄGGNINGSTIDER

Nytt för i år är också att vi även ställt frågan om myndigheternas handläggningstider till företagen. Skälet till detta är att just kontakter med myndigheter som innebär ärendehantering är de som kan bli som mest tidskrävande och skapa störst osäkerhet för en företagare. Snabb, effektiv och ändamålsenlig ärendehantering har ett egenvärde i sig och ökar företagares förtroende för den enskilda myndigheten.

Likt tidigare kategorier så är det Bolagsverket och Skatteverket som toppar rankingen om än med något lägre snittbetyg på 3,7 vardera. SCB kniper tredjeplatsen med betyget 3,5 vilket är intressant då den som enda myndighet får sitt högsta betyg i denna kategori. Klart sämst betyg får Migrationsverket med ett snittbetyg på mycket låga 1,5 vilket därmed borde vara ett av myndighetens största förbättringsområden.

Figur 3. Betygsätt myndighetens tjänster med utgångspunkt från dina erfarenheter. Handläggningstider. Medelvärde (1 betyder mycket lågt och 5 betyder mycket högt)



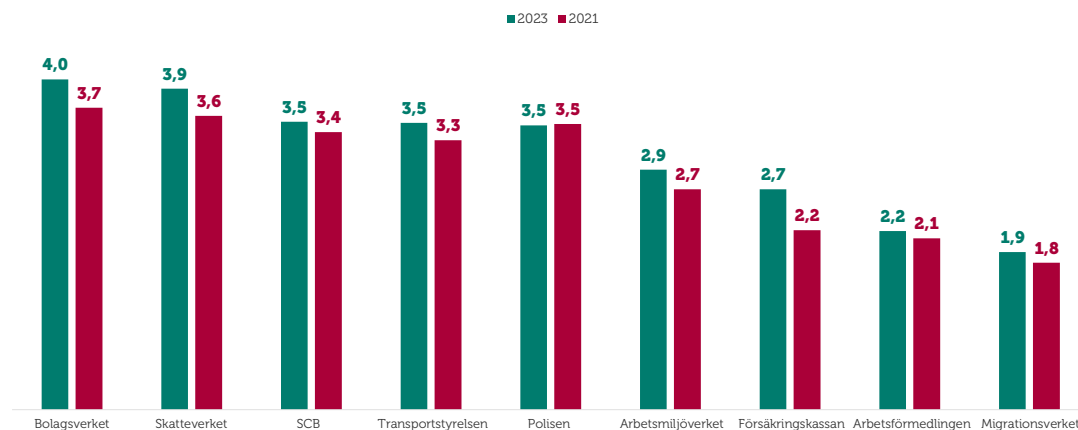
Bas: Samtliga företag. Företagare som svarat vet ej/vill ej uppge har exkluderats i betygsättningen

FÖRETAGARES FÖRTROENDE FÖR MYNDIGHETERNA

Förtroendet för myndigheterna har varit en del av Företagarnas myndighetsranking sedan 2004 och utgör en samlad bedömning av hur företagare uppfattar myndigheternas arbete. Nytt för årets ranking är att vi förutom att mäta vad företagare i gemen anser om de granskade myndigheterna också särskiljer svaren från de företagare som haft en faktisk kontakt med myndigheten de senaste två åren och de som inte haft det. Då framträder en intressant kompletterande bild för hur förtroendet skiljer sig åt för respektive myndighet utifrån deras företagskontakter. Flera myndigheter erhåller ett större förtroende bland de företagare som de haft kontakt med myndigheten under de senaste två åren. I ett par fall gäller tyvärr det motsatta och myndigheten får ett sämre betyg.

Den allmänna bilden gällande förtroende för myndigheterna följer tidigare kategorier med Bolagsverket (4,0) och Skatteverket (3,9) i toppen och med SCB, Transportstyrelsen och Polisen som delad trea (3,5). Samtliga dessa har höjt sig från föregående granskning förutom Polisen som ligger kvar på samma nivå. Även de myndigheter som står för de lägsta noteringarna har höjt sig något. Jumboplatsen innehas av Migrationsverket på 1,9 efter Arbetsförmedlingen på 2,2 och Försäkringskassan på 2,7. Just Försäkringskassan är intressant även i denna kategori då man står för den största klättringen, upp från 2,2 i 2021-års granskning.

Figur 4. Hur stort förtroende har du för följande myndigheter? Medelvärde (1 betyder mycket lågt och 5 betyder mycket högt)

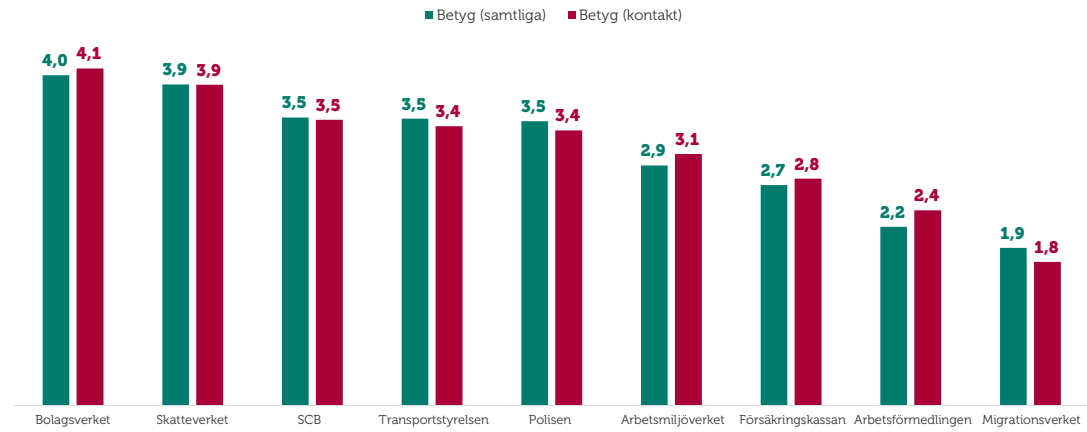


Bas: Samtliga företag. Företagare som svarat vet ej/vill ej uppges har exkluderats i betygsättningen

I en djupare analys över hur förtroendet ser ut hos de som uppger att man nyligen haft kontakt med myndigheten framträder en lite annan bild. Polisen, Transportstyrelsen och Migrationsverket får lägre betyg än de får generellt av företagare och samtliga tappar 0,1 i snittbetyg. Värst är Migrationsverket som egentligen tappar närmare 0,2 (0,17) men på grund av avrundningar går från 1,9 till 1,8. Detta är allvarligt för myndigheten då den presterat lägst i alla kategorier och dessutom har ett allmänt lågt förtroende. En så pass stor negativ skillnad på en redan låg nivå, visar på ett stort förbättringsbehov inom myndigheten i sina kontakter med företag. Man har helt enkelt både ett lågt allmänt förtroende som sedan blir ännu lägre hos de företagare som faktiskt har haft med myndigheten att göra under de senaste två åren.

Det omvända gäller för Bolagsverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Arbetsmiljöverket som får ett högre betyg när faktiska myndighetskontakter tas i beaktande. Bolagsverket och Försäkringskassan höjer sitt betyg med 0,1 medan både Arbetsförmedlingen och Arbetsmiljöverket höjer med 0,2.

Figur 5. Hur stort förtroende har du för följande myndigheter? Andel som svarat 1 eller 5 (1 betyder mycket lågt och 5 betyder mycket högt)



Bas: Samtliga företag. Företagare som svarat vet ej/vill ej uppge har exkluderats i betygsättningen

SKATTEVERKET

Gratulerar till det fina resultatet, det högsta betyget gällande service och bemötande i rankingens historia. Vad tror ni det beror på?

Först vill jag säga att det är väldigt glädjande med ett så bra resultat. Vi har haft ett stort fokus på små och medelstora företag senaste åren och det är skönt att få ett kvitto på att det hårda arbetet burit frukt. Mera konkret handlar det om att vi haft ett långsiktigt arbete med bemötande och ständig teknikutveckling. Vi vill att det ska vara lätt att göra rätt.

Vi har en förmåga på myndigheten att göra saker snabbt ihop med branschföreträdare vilket visats under de senaste åren med en snabb och effektiv hantering av stöden kring corona och nu senast elstödet. Det är ett arbetssätt som vi tar vara på inför framtiden. Nu är det viktigt att hålla i det långsiktiga arbetet med ett bra bemötande. Vi ska alltid utgå från att medborgare och företag vill göra rätt.



Katrin Westling Palm,
generaldirektör

Ni presterar i regel alltid bra i rankingen – vilka åtgärder ser ni skulle kunna höja era resultat ännu mer?

Handläggningstiderna och regelverken kan det arbetas mer med. Momsen är ett komplicerat regelverk och möjligheterna till digitalisering är inte helt uttömda. Det behövs fortfarande teknikutveckling för att nå längre. Vi behöver hitta ytterligare arbetssätt så att vi inte drar alla över en kam och arbeta ihop med branschföreträdare där det går, exempelvis inom osund konkurrens eller utveckling av nya tjänster. Vi ska fortsätta att ha örat mot rälsen samtidigt som vi ska ha ett kostnadseffektivt arbetssätt.

Handläggningstiderna är den kategori där ni inte presterar lika högt som i övriga. Hur tänker ni kring dem?

Handläggningstiderna beror lite på vad man som företagare behöver ha hjälp med. Vi har fått ganska begränsade resurser att hantera de senaste årens extra stöd vilket har dragit en del resurser från ordinarie verksamhet. Sen måste en del saker få ta tid då vi också behöver arbeta med kontroll innan vi fattar beslut. Det är viktigt att hålla oseriösa aktörer borta och då kan det innebära att det blir lite längre ärendetider för övriga då vi måste säkerställa att vi ställer rätt frågor. Sen arbetar vi ständigt med våra e-tjänster för att snabba på processerna.

Vilka tips vill du ge till de myndigheter som inte presterar lika bra? Vad är framgångsreceptet?

Var och en har sina uppdrag så frågan är lite svår att svara på. Men att jobba långsiktigt med strategier för hur man bemöter de man är till för är väldigt viktigt. Lita på att de flesta vill göra rätt och ha det som utgångspunkt. Jobba utifrån och in gällande utveckling. Se till att ha en bra bild över hur företagare arbetar så att it-stöd och tjänster anpassas på rätt sätt. Nära branschkontakter är mycket användbart för att få en bra uppfattning om behoven.

FÖRSÄKRINGSKASSAN

Ni gör den största ökningen i årets mätning när det gäller service och bemötande. Vad har ni gjort de senaste åren som kan ha lett till denna ökning?

Vi har arbetat en hel del med kommunikationen mot företagen, bland annat via vår webbplats och verksamt.se, kring VAB och föräldrapenning. Vi har ökat vårt fokus på företagare i egenskap av arbetsgivare. Det har också kommit en del lagändringar kring socialförsäkringar som gjort det lite lättare kring exempelvis SGI (Sjukpenninggrundande inkomst) för enskilda firmor i uppstartsfasen. Vi arbetar också kontinuerligt mot den politiska nivån kring behoven av förenklingar i regelverken för företag.

Ni ligger fortfarande på den nedre halvan när det gäller företagarnas förtroende även om ni ökar kraftigt. Vad tror du att detta beror på? Vad kan ni göra för att bibehålla den positiva trenden och fortsätta att öka?

Resultatet stämmer rätt väl med våra egna mätningar hos allmänheten så placeringen är inte så överraskande i sig. Vi har en positiv trend och förutom den stärkta kommunikationen så har vi arbetat internt med förbättringar kring likartad ärendehantering. Sen har vi en utmaning i att allmänhetens uppfattning om regelverken färgar av sig på myndighetens förtroende. Vi vet till exempel att vårt förtroende följer avslagsfrekvensen i sjukpenningen. Förtroendet påverkas också av bilden av bidragsbrottsligheten. Vi har ett viktigt kommunikationsarbete framför oss med att försöka särskilja mellan hur myndigheten arbetar och hur regelverken är utformade. Vi har också ökat åtgärderna mot bidragsbrott. Det arbetet skulle bli ännu effektivare om vi fick sekretessregler som ger myndigheter bättre möjligheter att byta uppgifter med varandra. Det skulle också betyda mycket för att fortsätta digitalisera och automatisera och effektivisera.

Handläggningstiderna är kategorin där nästan alla myndigheter presterar dåligt. Vad kan ni göra för att korta dem?

Vi ser på frågan på kort och lång sikt. I det kortare perspektivet kommer vi ha en del tuffa prioriteringar budgetmässigt. Det finns tyvärr en reell risk att servicen under kommande år inte kommer kunna hålla samma nivå. Det vi gör är att försöka freda handläggningen så även om det kanske blir lite längre tid i telefon så ska ärendena fortfarande gå att snabbt få igenom systemet. På sikt ser vi möjligheter till förbättring, främst genom ökad automatisering och digitalisering. Målsättningen måste vara att företagare och medborgare i så stor utsträckning som möjligt ska kunna göra annat i sitt liv än att behöva söka kontakter med oss.

Vilken utveckling kan vi förvänta oss av Försäkringskassan under kommande år?

Som sagt, på grund av besparingskraven kommer den närmsta tiden att vara lite tuff. Det viktigaste är att vi får förutsättningar för att kunna automatisera och digitalisera det som går. En stor lättnad vore om vi fick det enklare för myndigheter att byta uppgifter med varandra. Folk och företag borde slippa att vi frågar efter uppgifter som redan finns hos andra myndigheter, vi kan automatisera och effektivisera, och vi skulle kunna bekämpa bidragsbrotten bättre. Sen ska vi givetvis göra vad vi kan för att bibehålla och öka förtroendet för myndigheten. Vi vill förvalta förtroendet som småföretagen ger oss och det är en oerhört viktig grupp för Försäkringskassans arbete.



Sten Eriksson,
kommunikationsdirektör

MIGRATIONSVERKET

Ni gör en svag ökning i årets mätning när det gäller både service och förtroende. Är det början på en positiv trend?

Det hoppas jag. Vi har de senaste åren påbörjat en transformation av myndigheten där service är en central del. Som mätningen visar har vi ett fortsatt arbete att göra för att nå de mål vi har. Samtidigt är det viktigt att påtala att vi möter en mängd olika målgrupper med många olika behov. När det gäller arbetskraftsinvandring, som är det företagare främst har kontakt med oss om, så pågår just nu ett omfattande utvecklingsarbete på myndigheten som vi hoppas kommer få positiv effekt.

Vad tror du det beror på att de som driver företag ger er så pass låga betyg?

Det är ingen överraskning. Den lagstiftning som styr arbetskraftsinvandring är komplicerad och en ansökan om arbetstillstånd kräver en hel del underlag och kontroller. Med det sagt vet vi att det finns förbättringspotential både i vår handläggning och när det gäller service och kommunikation. Nu har vi ett regeringsuppdrag som innebär att vi ska främja högkvalificerad arbetskraft och vi tar fram en helt ny modell för arbetstillstånd som ska underlätta och tydliggöra processen för både arbetstagare och arbetsgivare. I det här utvecklingsarbetet har vi en nära dialog med näringslivets parter.



Marcus Toremar, direktör
digitaliserings- och
utvecklingsavdelningen

Handläggningstiderna får ett mycket dåligt betyg på 1,5. Har ni ett omöjligt uppdrag? Hur ser krisplanen ut?

Vi arbetar som sagt aktivt med en ny modell för hantering av arbetstillståndsärenden som kommer att införas i början av 2024. I den nya modellen kommer ärenden att kategoriseras för att vi ska kunna ge en bättre service efter behov och en snabbare hantering av ärenden, i enlighet med uppdraget från regeringen att främja högkvalificerad arbetskraft.

Myndigheten satsar under hösten stora resurser på att förbättra handlägningsstödet och vi har anställt ett stort antal nya handläggare till arbetstillståndsprocessen. Vi tar även fram en servicemodell med bland annat särskilda AT-informatörer som t.ex. ska hjälpa företag i tillväxtområden. Företagare kommer säkert att önska en ännu snabbare handläggning, men vi följer de direktiv och förutsättningar som finns i lagstiftningen och gör verkligen allt vi kan för att det ska vara så smidigt som möjligt.

Vilka insatser kan vi förvänta oss av Migrationsverket de närmaste åren för att förbättra kontakterna med företag?

Se fråga 2 och 3. Sedan i våras har vi en arbetsgrupp med representanter från näringslivet, bland annat Företagarna, i syfte att tillsammans skapa så bra förutsättningar som möjligt för införandet av den nya modellen för arbetstillstånd. Vi har tagit till oss av de synpunkter och förbättringsförslag som framförts i utformningen av modellen och kommer att fortsätta den dialogen.

Som tidigare nämnts är service en viktig del i vår löpande utveckling. Vi arbetar också med att stärka samverkan med andra myndigheter för att underlätta bland annat hanteringen av arbetstillstånd. Ett exempel är samverkan med Statens servicecenter.

SLUTSATSER

Det är en mycket samstämmig bild som företagen ger av myndigheternas arbete. Betygen höjs över brädet, men den inbördes ordningen mellan myndigheterna är i stort densamma oavsett kategori eller jämfört med tidigare granskningar. Bolagsverket och Skatteverket är ohotade i toppen och Migrationsverket klart i botten.

Några slutsatser kan dras relativt enkelt. För det första är årets Myndighetsranking glädjande läsning. Det faktum att alla myndigheter oavsett var de placerar sig i rankingen presterar bättre än i tidigare mätningar (med flera noteringar som är de högsta betygen företagen någonsin gett under rankingens nästan tjugoåriga historia) tycks visa på att det sker ett medvetet arbete ute i Myndighetssverige med att förbättra kontakten med företagen. Det finns självfallet mycket kvar att göra och arbetet tar egentligen aldrig slut, men riktningen är positiv. Såväl Skatteverket som Bolagsverket borde tjäna som inspiration för övriga myndigheter då de visar att man kan höja sina resultat även när man är i toppen.

Ett förbättringsområde tycks vara handläggningstiderna, där de flesta myndigheter, och i synnerhet de med mycket ärendehantering kopplat till sina företagskontakter, presterar sämre än i service- och förtroendekategorierna. E-tjänsternas användarvänlighet är det svårt att utläsa något ur från en enskild mätning annat än att upplevelsen mellan bra service och e-tjänsternas funktion verkar korrelera ganska tydligt, vilket inte bör förvåna.

Det stora sorgebarnet i mätningen är Migrationsverket, som tycks ha riktiga problem med sina företagskontakter. Myndigheten har ett mycket stort jobb framför sig för att bättre kunna möta företagets behov med bättre information, service och rimliga handläggningstider.

FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG

För att förbättra myndigheternas relation till och förtroende hos företagen har vi tagit fram ett antal förslag på förbättringar. Mycket handlar om tydliga uppdrag från den politiska nivån om att myndigheterna ständigt måste arbeta med att förbättra sin service. Minst lika viktigt är emellertid att arbetet med regelförenklingar för företagen på allvar tar fart. Ju enklare det är för företagen att göra rätt, desto färre ansträngande myndighetskontakter krävs, vilket vore en *win-win* för både företag och myndigheter. Kunskap och verktyg finns tillgängliga och behöver bara plockas upp av politik och myndighetsledning. Sveriges företagare både behöver och förtjänar ett ännu bättre företagsklimat.

DÄRFÖR FÖRESLÅR VI FÖLJANDE:

- Stärk regleringsbrev. Samtliga myndigheter bör ha i sina grundläggande uppdrag att ständigt arbeta med att förbättra sina servicefunktioner och sitt bemötande gentemot företagare och medborgare i allmänhet.
- Arbeta systematiskt med regelförenkling. Även detta är ett uppdrag som bör tydliggöras i regleringsbrev. En stor del av det som uppfattas som betungande för en företagare kommer ur myndigheternas regelverk. Det krävs ett aktivt arbete med att göra myndighetens egna föreskrifter så enkla och smidiga som möjligt att följa. Myndigheterna behöver även återrapportera till den politiska nivån när det finns behov av författningsändringar.
- Stärk det statliga regelförenklingsarbetet. Företagarna efterlyser en permanent arbetsmodell för regelförenkling även på den nationella nivån. Arbetet bör ledas centralt från statsrådsberedningen. Parallellt med detta bör även Regelrådets roll och funktion stärkas.
- Konsekvensanalyserna vid ny lagstiftning behöver bli bättre. Sverige är notoriskt dåligt på att göra konsekvensanalyser i tid jämfört med många andra europeiska länder. Det behövs ett bättre arbetssätt för hur och när dessa analyser genomförs, så att undermålig lagstiftning inte införs.
- Utveckla e-tjänsterna vidare, i synnerhet Verksam.se. Smarta och smidiga e-tjänster förenklar nästan alla myndighetskontakter en företagare har. Det bör vara ett prioriterat mål.

VISION FÖR ETT FÖRETAGSAMMARE SVERIGE

Företagarna som organisation arbetar för ett mer företagsamt Sverige där det är enkelt att starta, driva och utveckla företag. Hur Sveriges myndigheter arbetar gentemot landets företagare är en mycket stor pusselbit i ett bättre företagsklimat. Vi vill se ett Sverige där den samlade regelbördan har minskat och de regelverk som finns är effektiva, transparenta, ändamålsenliga, begripliga och rimliga.

Genom väl avvägda regler minskar företagens onödiga regelbörda och myndigheternas jobb blir enklare där fokus kan läggas på rätt saker och där fel sällan uppstår från första början. Genom en god service kan företagare snabbt lotsas rätt och i stället använda sin dyrbara tid till att utveckla sina företag med fler arbetstillfällen och ökade skatteintäkter som följd.

Vi tror att det går att öka förståelsen för företagens villkor hos myndigheterna. Genom en öppen dialog med företag och företagsorganisationer kan myndigheterna vässa sina arbetsätt och bidra till ett allt bättre företagsklimat. Vi är övertygade om att det går att skapa bättre villkor för företag i Sverige. Därigenom kan den svenska konkurrenskraften stärkas och framtidens välfärd tryggas.

Om undersökningen

Rapportens resultat bygger på en webbaserad enkät till Företagarnas medlemspanel genomförd 16 mars – 23 april 2023. Antal respondenter var 1 149 företagare med en bred representation sett till olika branscher, företagsstorlekar och geografisk hemvist.

Svarens fördelning har korrigerats för att efterlikna den nationella företagarstrukturen, med hjälp av en modell baserad på SCB:s statistik över antal företagare i Sverige. Konkret görs detta genom att korrigerande vikter räknas fram för olika företagsstorlekar (antal anställda), kön, ålder och bransch.

Jämförelser i rapporten görs med tidigare upplagor av myndighetsrankingen.

APPENDIX – SERVICE OCH BEMÖTANDE. FÖRETAGARNAS MYNDIGHETS-RANKING SEDAN 2004

Tabell 1. Betygsätt service och bemötande med utgångspunkt från dina erfarenheter, 1=mycket dåligt, 5=mycket bra.

SERVICE OCH BEMÖTANDE	2023	2021	2019	2017	2013	2010	2008	2007	2006	2005	2004
Bolagsverket	3,87	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,5	3,4	-	-
Skatteverket	3,96	3,8	3,6	3,8	3,7	3,6	3,6	3,4	3,3	3,3	3,4
Polisen	3,40	3,4	3,2	3,0	3,3	3,4	-	-	-	-	-
Lantmäteriet		3,3	3,1	-	-	-	-	-	-	-	-
Transportstyrelsen	3,39	3,2	3,0	3,2	3,3	3,3	-	-	-	-	-
Kommunen		3,1	3,0	3,0	3,2	3,1	-	-	-	-	-
Statistiska centralbyrån (SCB)	3,42	3,1	2,9	3,1	3,3	3,2	3,0	2,9	2,8	2,7	2,8
Boverket		3,1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Länsstyrelsen		3,0	-	3,1	3,3	3,3	3,4	-	3,1	-	-
Arbetsmiljöverket	3,06	2,8	2,7	2,8	3,3	3,1	3,4	3,1	-	-	-
Tillväxtverket		2,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Försäkringskassan	2,98	2,5	2,3	2,5	2,9	2,7	2,7	2,7	2,6	2,6	2,7
Arbetsförmedlingen	2,59	2,4	2,2	2,4	3,0	3,0	3,1	2,8	2,4	2,7	2,9
Migrationsverket	1,98	1,8	1,6	2,0	2,8	2,7	-	-	-	-	-

Bas: Samtliga företag. Företagare som svarat vet ej/vill ej uppge har exkluderats i betygsättningen

Häng med i
debatten – följ
@foretagarna



företagarna

Företagarna Sverige Service AB, Rådmansgatan 40, 113 57 Stockholm
foretagarna.se | info@foretagarna.se | 08 – 406 17 00