

Myndighetsranking 2025

Vad tycker landets företagare om svenska myndigheter egentligen?



Rapportförfattare



Erik Östman

Talesperson



Patrick Krassén,
skattepolitisk expert,
Företagarna

4 HUVUDRESULTAT FRÅN UNDERSÖKNINGEN

- Bolagsverket och Skatteverket får bäst betyg när det kommer till service, bemötande och förtroende
- Polisen gör en stor förbättring när det kommer till service, bemötande och förtroende
- Migrationsverket och Arbetsförmedlingen får lägst betyg när det kommer till service, bemötande och förtroende
- Arbetsförmedlingen är den enda myndighet som får sämre betyg när det kommer till service och bemötande i årets mätning jämfört med den första mätningen 2004



Om undersökningen

Det här är den tolfte upplagan av Företagarnas Myndighetsranking, där svenska företagare bedömer myndigheters arbete utifrån ett företagsperspektiv. Som tidigare har nio centrala myndigheter granskats i kategorierna Förtroende, Service och bemötande, Handläggningstider samt e-tjänsternas användarvänlighet. Undersökningen, som startade 2004 och genomförs vartannat år sedan 2017, ger en viktig lägesbild av myndigheternas relation till näringslivet.

I denna undersökning visar vi hur företagare över hela landet ser på myndigheternas arbete. Skatteverket och Bolagsverket toppar även i år undersökningen medan Polisen uppvisar de största förbättringarna jämfört med föregående mätning. Migrationsverket och Arbetsförmedlingen återfinns i botten av undersökningen och har inte förbättrats i någon märkbar utsträckning jämfört med 2023.

Undersökningen kompletteras även med ett antal policyförslag för att förbättra myndigheternas arbete och minska företagens regelbörda:

- Både myndigheternas instruktioner och regleringsbrev behöver kompletteras med uppdrag om service och regelförenklingar.
- Service och regelförenkling behöver vara en del av myndigheternas arbete med ett tydligt ansvar och uppföljning.
- Fortsatt utveckling av myndigheternas e-tjänster då trenden är att mer kontakt sker digitalt.

Varför genomförs undersökningen?

I Sverige finns över 500 000 företagare, som tillsammans driver mer än en miljon företag. Små företag är ryggraden i den svenska ekonomin och arbetsmarknaden och står för en betydande del av jobbskapandet. Samtidigt uppger fler än fyra av tio företagare att regelkrånglet är ett av de största hindren för att kunna anställa, enligt Företagarnas undersökningar. Företagare lägger i genomsnitt 8–10 timmar per vecka på administrativt arbete och en stor del av tiden läggs på kontakter med myndigheter. Denna undersökning syftar till att redovisa hur landets företagare ser på svenska myndigheter, och ge myndigheterna konkret återkoppling och incitament att förbättra sina tjänster gentemot företagare.

Metod och urval

Undersökningen är baserad på Företagarnas medlemspanel. Totalt har 1 169 företagare med bred representation sett till olika branscher och lokalisering i landet svarat på enkäten.

Urvalet korrigeras så att det liknar den nationella företagarstrukturen, med hjälp av en modell baserad på SCB:s statistik om antal företagare i Sverige. Konkret görs detta genom att korrigerande vikter räknas fram för olika företagsstorlek (antal anställda), kön, ålder och bransch.

Undersökningen genomfördes under perioden 30 oktober till 12 november 2025.

Årets myndigheter

Följande myndigheter ingår i årets undersökning:

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

Myndighetsurval och förändringar

Årets undersökning fokuserar på de myndigheter som är mest relevanta för småföretagare och deras dagliga verksamhet. Regionala myndigheter och kommuner har även i 2025 års ranking exkluderats för att möjliggöra nationella jämförelser. Myndigheter med minskad kontakt med företag efter pandemin är heller inte med i årets upplaga, men kan bli aktuella i framtida granskningar.

Frågeställningar i Myndighetsrankingén 2025

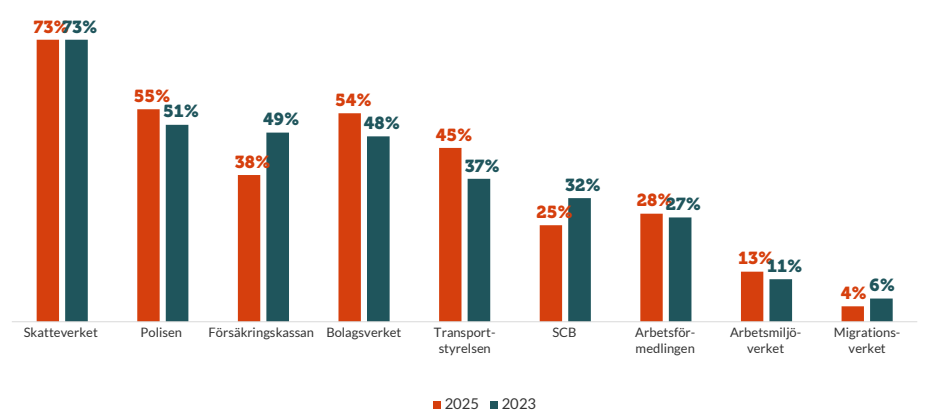
- Betygsättning av myndigheter utifrån service och bemötande (skala 1–5)
- Betygsättning utifrån förtroende (skala 1–5)
- Betygsättning utifrån handläggningstider (skala 1–5)
- Betygsättning av e-tjänsternas användarvänlighet (skala 1–5)
- Kontakt med myndigheten under de senaste två åren

RESULTAT

Vilka myndigheter har företagarna haft kontakt med?

För att få en övergripande förståelse för resultaten har de svarande företagarna fått uppge om de har haft kontakt med respektive myndighet de senaste två åren. Resultatet påminner om mätningen 2023, förutom ett fåtal undantag. Störst förändring står Försäkringskassan för, där 38 procent av de svarande har haft kontakt med myndigheten jämfört med 49 procent 2023. Även SCB uppvisar en minskning från 32 procent till 25 procent. I motsatt riktning går Polisen där andelen som haft kontakt ökar till 55 procent, Bolagsverket till 54 procent och Transportstyrelsen till 54 procent.

Figur 1. Andel företag som haft kontakt med respektive myndigheten under de senaste 2 åren?



Bas: Samtliga företag, n=1169.

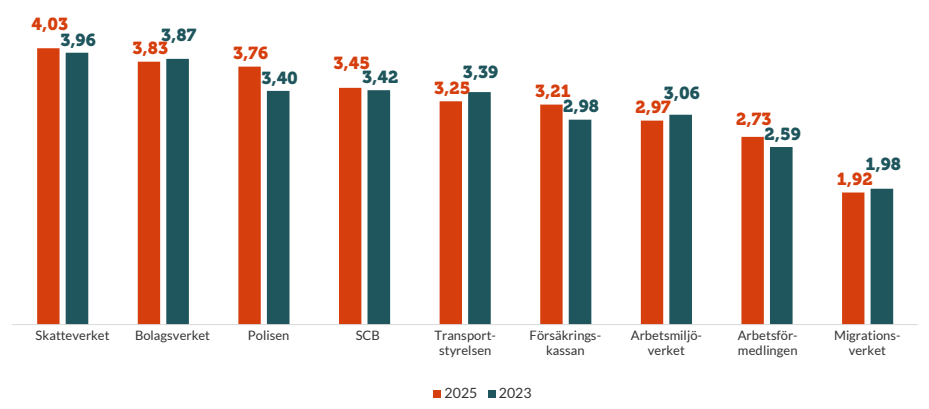
Service och bemötande

Likt 2023 års granskning ligger Skatteverket och Bolagsverket högst när företagarna rankar myndigheternas service och bemötande. Skatteverket toppar återigen årets mätning och noterar för andra undersökningen i rad det högsta betyget som någonsin uppmätts i Myndighetsrankingen.

Skatteverket klättrar till ett snittbetyg på 4,03, vilket är en förbättring från 3,96 2023 och från 3,8 2021. Bolagsverket minskar marginellt från 3,87 till 3,83. Polismyndigheten är den myndighet som står för den största förbättringen när det kommer till service och bemötande, från betyget 3,4 till årets resultat på 3,76. Det är också det bästa resultatet myndigheten uppnått i myndighetsrankingen sen Polismyndigheten började ingå i undersökningen 2010.

Andra noterbara förändringar är att Försäkringskassan fortsätter att öka och får med 3,21 i betyg för första gången ett snittbetyg över 3. Övriga förändringar är förhållandevis små.

Figur 2. Betygsätt myndighetens tjänster med utgångspunkt från dina erfarenheter. Service och bemötande. Medelvärde (1 betyder mycket lågt och 5 betyder mycket högt)



Bas: Samtliga företag, n=1169. Företagare som svarat vet ej/vill ej uppge har exkluderats i betygsättningen

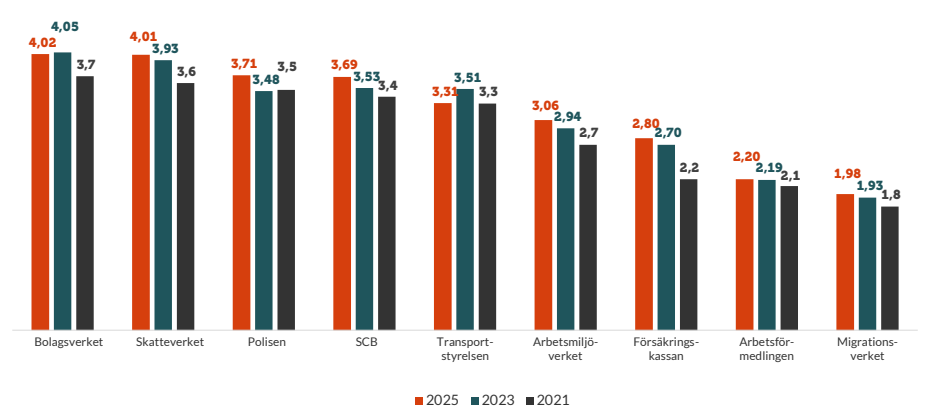
Tabell 1. Betyg på service och bemötande 2004–2025, baseras på företagens erfarenheter från respektive myndighet, skala 1–5

SERVICE OCH BEMÖTANDE	2025	2023	2021	2019	2017	2013	2010	2008	2007	2006	2005	2004
Skatteverket	4,03	3,96	3,8	3,6	3,8	3,7	3,6	3,6	3,4	3,3	3,3	3,4
Bolagsverket	3,83	3,87	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,5	3,4	-	-
Polisen	3,76	3,4	3,4	3,2	3	3,3	3,4	-	-	-	-	-
Statistiska centralbyrån (SCB)	3,45	3,42	3,1	2,9	3,1	3,3	3,2	3	2,9	2,8	2,7	2,8
Transportstyrelsen	3,25	3,39	3,2	3	3,2	3,3	3,3	-	-	-	-	-
Försäkringskassan	3,21	2,98	2,5	2,3	2,5	2,9	2,7	2,7	2,7	2,6	2,6	2,7
Arbetsmiljöverket	2,97	3,06	2,8	2,7	2,8	3,3	3,1	3,4	3,1	-	-	-
Arbetsförmedlingen	2,73	2,59	2,4	2,2	2,4	3	3	3,1	2,8	2,4	2,7	2,9
Migrationsverket	1,92	1,98	1,8	1,6	2	2,8	2,7	-	-	-	-	-
Lantmäteriet	-	-	3,3	3,1	-	-	-	-	-	-	-	-
Kommunen	-	-	3,1	3	3	3,2	3,1	-	-	-	-	-
Boverket	-	-	3,1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Länsstyrelsen	-	-	3	-	3,1	3,3	3,3	3,4	-	3,1	-	-
Tillväxtverket	-	-	2,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Vilken myndighet uppbär högst förtroende?

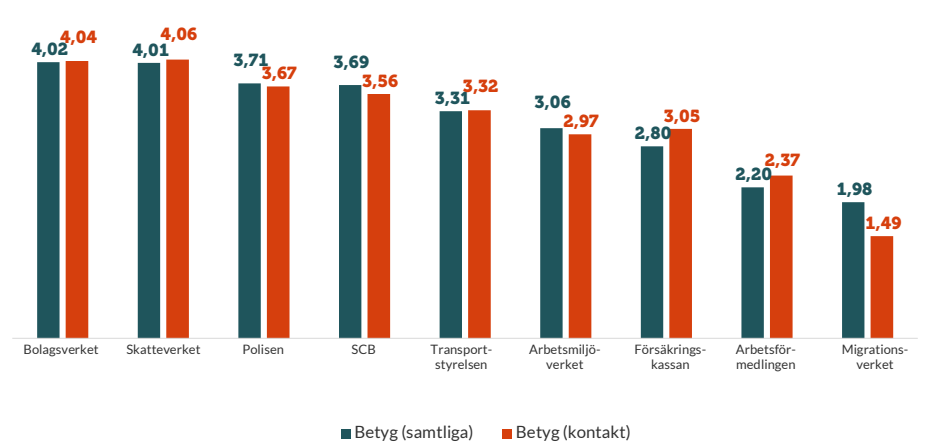
Förtroendet för myndigheterna har varit en del av Företagarnas myndighetsranking sedan 2017 och utgör en samlad bedömning av hur företagare uppfattar myndigheternas arbete. För andra året i rad undersöker vi vad företagen tycker om de myndigheter som man har haft kontakt med de senaste två åren. Det ger en intressant kompletterande bild av hur förtroendet skiljer sig åt för respektive myndighet utifrån deras företagskontakter. Flera myndigheter erhåller ett större förtroende bland de företagare som haft kontakt med myndigheten under de senaste två åren. I ett par fall gäller tyvärr det motsatta och myndigheten får ett sämre betyg.

Figur 3. Hur stort förtroende har du för följande myndigheter? Medelvärde (1 betyder mycket lågt och 5 betyder mycket högt)



Bas: Samtliga företag, n=1169. Företagare som svarat vet ej/vill ej uppge har exkluderats i betygsättningen

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



Bas: Samtliga företag, n=1169. Företagare som svarat vet ej/vill ej uppge har exkluderats i betygsättningen

Tabell 2. Betyg på förtroende 2017–2025. Baseras på företagens erfarenheter från respektive myndighet, skala 1–5

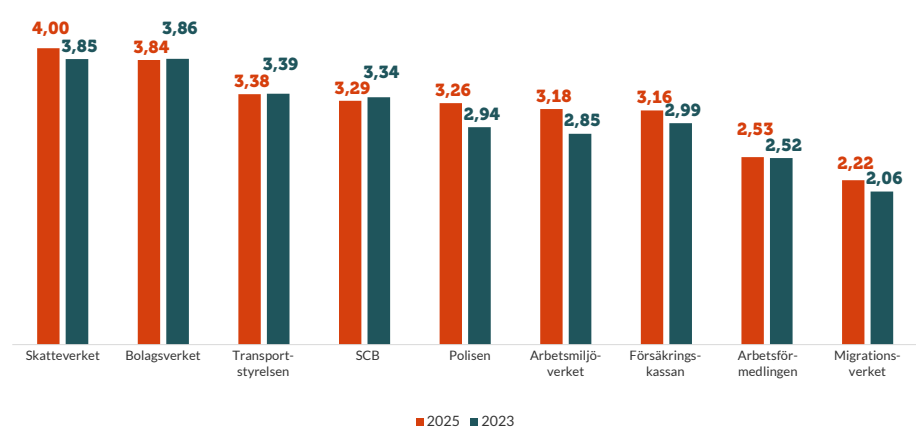
FÖRTROENDE	2025	2023	2021	2019	2017
Bolagsverket	4,02	4,05	3,7	3,8	3,9
Skatteverket	4,01	3,93	3,6	3,6	3,7
Polisen	3,71	3,48	3,5	3,5	3
Statistiska Centralbyrån (SCB)	3,69	3,53	3,4	3,4	3,4
Transportstyrelsen	3,31	3,51	3,3	3,2	3,2
Arbetsmiljöverket	3,06	2,94	2,7	3	2,8
Försäkringskassan	2,8	2,7	2,2	2,7	2,3
Arbetsförmedlingen	2,2	2,19	2,1	2,2	2,2
Migrationsverket	1,98	1,93	1,8	2	2
Lantmäteriet			3,3	1,7	
Kommunen			2,8	3,4	3
Boverket			3	2,8	
Länsstyrelsen			3		3,1
Tillväxtverket			2,7	2,9	

Vilken myndighet har bäst e-tjänster?

För andra 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.

Jämfört med 2023 har företagarnas upplevelse av myndigheternas e-tjänster förbättrats eller legat still. Skatteverket, Polisen, Arbetsmiljöverket, Försäkringskassan och Migrationsverket uppvisar signifikanta förändringar till det bättre jämfört med förra mätningen och Skatteverkets e-tjänster uppfattas som bäst i mätningen

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



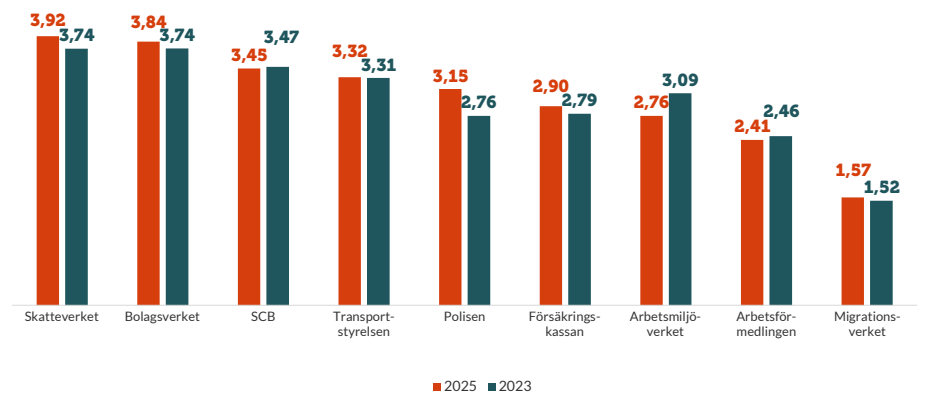
Bas: Samtliga företag, n=1169. Företagare som svarat vet ej/vill ej uppge har exkluderats i betygsättningen

Handläggningstider

I år är det också andra gången vi mäter myndigheternas handläggningstider gentemot företagen. Det är en viktig fråga, inte minst på grund av just kontakter med myndigheter som innebär ärendehantering är de kontakter som kan både bli tidskrävande och skapa stor osäkerhet för en företagare. Snabb, effektiv och transparent ärendehantering har ett eget värde i sig och ökar företagares förtroende för den enskilda myndigheten.

Även i denna kategori är det Bolagsverket och Skatteverket som toppar rankingen. Överlag är trenden positiv, där framförallt Polisen sticker ut med ett betyg om 3,15, vilket är en klar förbättring från 2023 där myndigheten fick betyget 2,76. I omvänd riktning går Arbetsmiljöverket, med ett betyg om 2,76, ned från 3,09.

Figur 6. Betygsatt myndighetens tjänster med utgångspunkt från dina erfarenheter. Handläggningstider. Medelvärde (1 betyder mycket lågt och 5 betyder mycket högt)



Bas: Samtliga företag, n=1169. Företagare som svarat vet ej/vill ej uppge har exkluderats i betygsättningen



ANALYSER OCH SLUTSATSER

Polisen

Utmärkande i denna undersökning är framför allt resultaten för Polisen, som uppvisar markanta förbättringar i samtliga kategorier. Mot bakgrund av hur kritiserad myndigheten har varit de senaste åren, både av Riksrevisionen¹ och näringslivsorganisationer², är resultatet uppseendeväckande.

Det finns dock några tänkbara förklaringar. Denna undersökning är inte fokuserad på polisens brottsförebyggande arbete utan på myndighetens funktion som helhet. Polisen hanterar också andra ärenden, exempelvis tillstånd för uteserveringar, där förbättringar kan ha slagit igenom. Samtidigt har Företagarna i tidigare rapporter visat att polisens närvaro ökar – om än långt ifrån tillräckligt³. Det är möjligt att resultatet i undersökningen är en konsekvens av den ökande ambitionsnivån hos myndigheten, men det går inte att säga säkert. En ytterligare faktor är att denna undersökning är begränsad i sin omfattning och att olika delar av näringslivet upplever polisens arbete annorlunda.

2023 tillkom dessutom en ny lag som gav kommunerna ansvar för att arbeta brottsförebyggande, vilket på flera håll involverar både polisen och det lokala näringslivet. Det var en uppskattad reform och ofta involveras Företagarnas medlemmar.

Huruvida denna undersöknings resultat faktiskt är ett tecken på ett trendbrott i polisens arbete gentemot företag går inte att avgöra av underlaget, men det bör vara en startpunkt för fortsatt diskussion. Det är oavsett positivt med tecken i denna undersöknings riktning.

Försäkringskassan

En annan myndighet som utmärker sig positivt är Försäkringskassan, med signifikanta förbättringar i alla kategorier. Extra glädjande för myndigheten är att ett högre förtroende återfinns hos de företagare som haft kontakt med myndigheten. I myndighetensranking 2023 uppgav myndigheten att det förelåg en reell risk för försämrad service på grund av hårdare budgetprioriteringar. Glädjande i årets mätning är att de farhågorna inte tyckts ha besannats, utan Försäkringskassan fortsätter sin positiva trend och når sitt högsta resultat i rankingens historia.

Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen uppvisar fortfarande låga resultat och likaså mycket små positiva förändringar. För landets småföretagare är detta ett mycket stort bekymmer; dels det låga resultatet i sig, men också att det inte syns några nämnvärda förbättringar att tala om. Mot bakgrund av att exempelvis Försäkringskassan lyckas höja sina resultat trots tuffare förutsättningar är det bekymmersamt att ingen förbättring går att se under de senaste två åren. Denna undersökning borde föranleda en diskussion inom myndigheten om hur man tar sig an sitt serviceuppdrag gentemot de företag som man, åtminstone idealt, ska hjälpa med sin kompetensförsörjning.

Migrationsverket

Migrationsverket får även i denna undersökning mycket låga betyg, även om det är en mycket liten andel av de svarande som haft kontakt med myndigheten. Extra bekymmersamt är förtroendefrågan, där de företagare som uppgett att de haft kontakt har klart sämre förtroende för myndigheten än alla svarande. Resultatet är så svagt att myndigheten omgående behöver adressera hur man sköter sitt serviceuppdrag gentemot företagen – förbättringar borde från den här nivån vara möjliga även med relativt små eller enkla förändringar i myndighetens arbetssätt.

Allmänt

På ett övergripande plan är trenden för hur företagen upplever sina myndighetskontakter fortsatt positiv. Vi ser tydliga förbättringar i uppfattningar om flera myndigheter vad gäller E-tjänsternas användarvänlighet. Då allt fler myndighetskontakter sker digitalt finns det anledning att anta att den övergripande positiva trenden till del beror på bättre digitala kontaktytor. En förbättrad digitalisering som gör det enkelt att hantera sina ärenden bör därför fortsatt vara en prioritering hos landets myndigheter.

REKOMMENDATIONER

Myndigheternas instruktioner och regleringsbrev behöver kompletteras med uppdrag om service och regelförenklingar.

Interna processer inom myndigheterna behöver initieras eller säkerställas kring hur myndigheten tar sig an sitt serviceuppdrag och utmynna i förbättrande förändringar.

Fortsatt utveckling av myndigheternas e-tjänster, då trenden är att mer kontakt sker digitalt.

¹ Polisreformen 2015 – intentionerna ännu inte nådda, Riksrevisionen RiR 2025:26

² Brottsanmälan saknad, Företagarna, Tobias Adielsson, 2024

³ Brott mot företagare 2025, Företagarna, Tobias Adielsson, 2025

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 viktig pusselbit i ett förbättrat 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, när 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 arbets-sätt 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 välbefinnande tryggas.



företagarna

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