



Myndighetsranking 2021

Vad tycker småföretagen om Sveriges myndigheter?

September 2021

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
Bolagsverket	7
”Vi är inne i en transformation för framtiden”	7
Arbetsmiljöverket	9
”Vi ska bli bättre på att guida”	9
Förtroende för myndigheterna	11
Polisen	12
”Det finns ett arbetssätt som väntar på att uppfinnas”	12
Corona och myndigheternas förtroende	14
Kommunerna	15
”Ryck upp krånglet med rötterna”	15
Tid för att lämna uppgifter till myndigheter	17
Mer tid i anspråk för att lämna uppgifter	18
Tillväxtverket	19
”Vad sägs om en tillitsreform?”	19
Företagarnas slutsatser och allmänna råd	20
Företagarnas övergripande förslag för en minskad regelbörda	21
Om undersökningen	22
Appendix – Företagarnas myndighetsranking sedan 2004	22

Rapportförfattare



Helena Fond
expert regelförenkling
Företagarna



Martin Daniels
statistiker
Företagarna

SAMMANFATTNING

För tionde gången har Företagarna genomfört en undersökning där företagare betygsätter myndigheter ur ett företagarperspektiv. Betygsättningen görs utifrån myndigheternas service och bemötande samt vilket förtroende företagare har för respektive myndighet. I 2021 års myndighetsranking ingår återigen Länsstyrelsen, samt ytterligare två nya myndigheter, Tillväxtverket och Boverket, till följd av att de hanterar många coronarelaterade stöd till företag.

Bäst betyg för service och bemötande får Bolagsverket och Skatteverket med 3,8 – på en skala där 1 betyder mycket dåligt och 5 mycket bra. På tredje plats hamnar Polisen (med betyget 3,4) som i och med förbättringen är tillbaka på den nivå myndigheten hade 2010.

Sämst betyg i undersökningen får Migrationsverket (1,8). Arbetsförmedlingen får näst lägst betyg med 2,4, vilket ändå innebär en viss förbättring jämfört med 2019 då myndigheten fick sin sämsta notering någonsin sedan starten av myndighetsrankingen 2004.

Polisen är den enda myndigheten som har förbättrat sitt betyg för service och bemötande två mätningar i rad. De tre för undersökningen nya myndigheterna hamnar i mitten eller något under mitten. Sämst betyg av nykomlingarna fick Tillväxtverket (2,7), sannolikt till följd av problemen i hanteringen av stödet för korttidsarbete.

Bolagsverket har högst förtroende hos företagare, av de granskade myndigheterna, och behåller därmed förstaplatsen trots en marginell minskning jämfört med 2019. Även Skatteverket och Polisen behåller sina topplaceringar från förra mätningen. Granskningen visar att företagare fortsatt har lägst förtroende för Migrationsverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Polisen får som enda myndighet, precis som i betyget för service och bemötande, ett ökat förtroende från småföretagen två mätningar i rad.

Företagarna kan liksom föregående rapport konstatera att en företagare lägger mycket resurser på administration som kostar både tid och pengar. För företagarens del skulle mindre tid med administration betyda mer tid att lägga på sin kärnverksamhet vilket i sin tur kan leda till både fler arbetstillfällen, mer pengar till välfärden och stora värden för företagaren själv. För både myndigheter, företagare och samhället i stort behöver den tiden minskades betydligt.

RAPPORTEN ÄR BASERAD PÅ FÖRETAGARES ERFARENHETER AV 14 MYNDIGHETER:

- Skatteverket
- Migrationsverket
- Bolagsverket
- Polisen
- Transportstyrelsen
- Försäkringskassan
- Arbetsförmedlingen
- Lantmäteriet
- Statistiska centralbyrån (SCB)
- Arbetsmiljöverket
- Länsstyrelsen
- Tillväxtverket
- Boverket
- Företagarens hemkommun

BÄST TREND:

Polisen som har förbättrat sig två mätningar rad.

ÅRETS LYFT:

Skatteverket som stigit till en delad förstaplats.

ÅRETS NYKOMLING:

Boverket som får högst betyg av de tre myndigheterna som var med för första gången.

ÅRETS BESVIKELSE:

Tillväxtverket som är med i rankingen för första gången, men med enbart fyra myndigheter efter sig.

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. Statistik från SCB visar att fyra av fem nya jobb har växt fram i de små och medelstora företagen under de senaste trettio åren. Det innebär att de mindre företagen och deras tillväxt och jobbskapande är en avgörande kraft för att utveckla Sverige.

Innan coronapandemin behövde en företagare lägga i genomsnitt 10 timmar i veckan på administration.¹ 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. Om företagens myndighetskontakter förenklas och effektiviseras kan företagarna i stället använda tiden till att utveckla sina verksamheter, vilket gynnar både tillväxt och jobbskapande.

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.

Myndighetsranking 2021 baseras på följande fem 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".
- Hur har ditt förtroende för dessa myndigheter förändrats med anledning av coronapandemin?
- "Har du behövt ägna tid och resurser på att lämna uppgifter till följande myndigheter?"
- "Hur har tiden för att lämna uppgifter förändrats med anledning av coronapandemin?"

De bedömda myndigheterna 2021: Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket, företagarens hemkommun, Länsstyrelsen, Lantmäteriet, Migrationsverket, Polisen, Statistiska centralbyrån (SCB), Transportstyrelsen, Tillväxtverket och Boverket.

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 har succesivt utökats och nya myndigheter betygsatts. Det innebär att ingen myndighet kan vara säker på att undgå granskning bara för att de inte blivit betygsatta hittills. 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.

¹ Företagarnas panel (april 2019). Med administrationstid avses tiden att rapportera till olika myndigheter, samt att följa olika regelverk och rapporteringskrav.

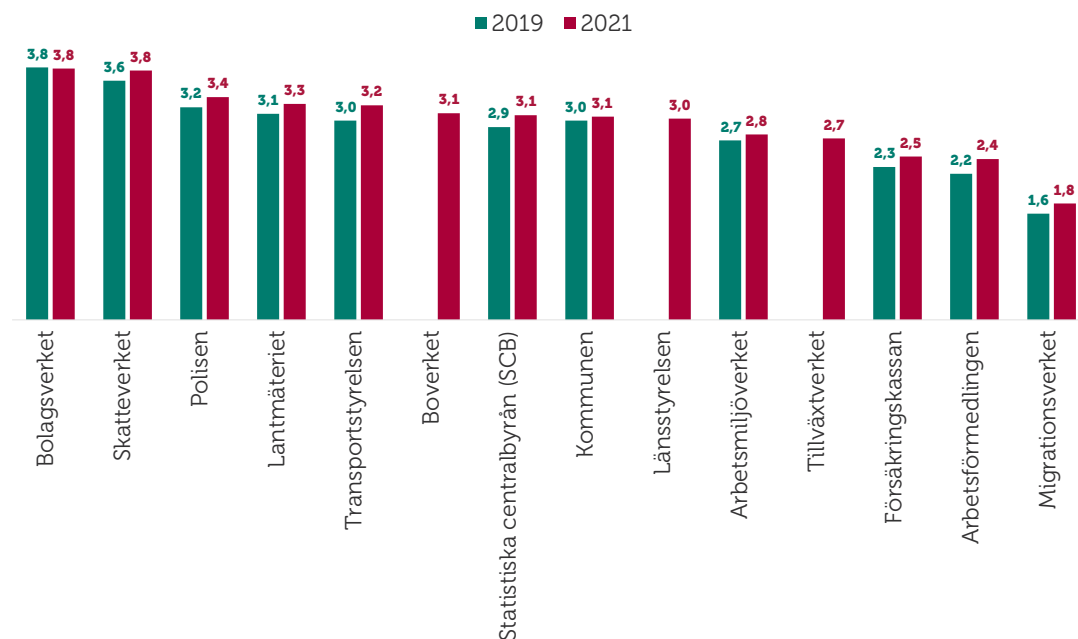
SERVICE OCH BEMÖTANDE HOS MYNDIGHETERNA

Bäst betyg i service och bemötande i årets mätning får Bolagsverket och Skatteverket med 3,8, på en skala där 1 betyder mycket dåligt och 5 mycket bra. För Skatteverket innebar det en ökning av genomsnittsbetyget med 0,2 jämfört med 2019. Det innebär också att myndigheten hämtade in det tidigare avståndet till Bolagsverket vilket gav en delad första plats i år. På tredje plats hamnar återigen Polisen som nu är tillbaka på den nivå (3,4) myndigheten hade 2010.

Sämst betyg i undersökningen får Migrationsverket.² Arbetsförmedlingen får näst lägst betyg med 2,4, vilket ändå innebär en viss förbättring jämfört med 2019 då myndigheten noterade sin sämsta notering någonsin sedan starten av myndighetsrankingen 2004.

Polisen är den enda myndigheten som har förbättrat sig i två mätningar i rad. De tre för undersökningen nya myndigheterna hamnar i mitten eller något under mitten. Sämst betyg får Tillväxtverket, sannolikt till följd av problemen i hanteringen av stödet för korttidsarbete.

Figur 1. Bolagsverket och Skatteverket fortsatt i topp sett till myndigheternas service och bemötande



Frågan i undersökningen: Med utgångspunkt från dina erfarenheter, hur betygsätter du följande myndigheter utifrån service och bemötande på en skala 1–5? (1 betyder mycket dåligt och 5 är mycket bra). Bas: samtliga företag, n = 864

² Det ska dock noteras att få företagare har haft kontakt med Migrationsverket och därmed kunnat betygsätta myndigheten. Färre betygssättningar ökar osäkerheten gällande myndighetens medelbetyg.



BOLAGSVERKET

Bolagsverket har legat i topp gällande service och bemötande sedan dessa mätningar startade 2006. Företagarna kan se att deras satsningar på bemötande och digitalisering har gett goda resultat. Det har funnits år när exempelvis stora förseningar i handläggning av årsredovisningar riskerat deras plats i toppen med för övrigt har deras plats varit ohotad. Myndigheten har dock framtida utmaningar. En finansiering som inte är hållbar över tid och det kommer krävas ytterligare stora investeringar i bland annat digitalisering vars kostnader riskeras läggas på företagaren i form av avgifter. Det gör i många fall att avgifterna för olika ärenden inte upplevs som logiska för företagarna. Myndigheten har idag ett regeringsuppdrag att se över sin finansieringsmodell och komma tillbaka med ett förslag på en mer långsiktig lösning. Företagarna har framhållit vikten av att staten bidrar med finansiering för investering i nödvändig digital infrastruktur och att investeringskostnaden inte ska läggas direkt på avgifterna för ärendehantering. Vi är positiva till den fortsatta digitaliseringen av myndighetskontakter, rapporteringar och att man kan sköta sina ärenden digitalt. Det kräver dock att de digitala lösningarna fungerar och underlättar för företagarna i jämförelse med tidigare lösningar. Vi framhåller också att det kommer krävas övergångslösningar för företagare i bland annat glesbygd som inte har tillgång till en stabil internetuppkoppling.

”Vi är inne i en transformation för framtiden”

Varför tror du Bolagsverket än en gång ligger i topp gällande service och bemötande och förtroende?

Vi har funderat mycket på det. Jag ser två framgångsfaktorer. Vi skiljer oss lite från andra myndigheter eftersom man får prata med en person direkt när man ringer till oss. Vi har en väldigt god kompetens hos medarbetarna i kundtjänst. De gör ett väldigt bra jobb och företagare är bra på att ge dem uppskattning. Det skapar en positiv spiral. Generellt har vi även rimliga handläggningstider. Vi har haft en del utmaningar med det under de senaste två åren, men vi får oftast en stor förståelse och självklart en del klagomål, men det slår inte igenom i bemötandet. Jag skulle säga att det är servicegrad och bemötande som gör att vi ligger högt i förtroende.



Annika Stenberg, Generaldirektör
Bolagsverket

Ser du någon utmaning hos er som skulle kunna hota er placering?

Kanske inte placeringen, men digitaliseringen skapar utmaningar. Vi är inne i en transformation för att bli mer relevanta för framtiden. Omvärlden kommer att se annorlunda ut och vi behöver förändra oss för att hänga med. Det kan vara en utmaning att både leverera nu och utveckla för det nya. Vi vill tillgängliggöra data och datadelningen är också en utmaning. Vi vet inte hur det kommer gestalta sig men det vi vet är att det kommer att se annorlunda ut. Vi gör det för att skapa värde och nytta till Sveriges företagare.

Hur jobbar ni för att ytterligare underlätta för företagare framöver?

Vi får in många bra förslag i innovationsarbetet vi gör nu och utmaningen är att sortera och välja ut vad vi ska fokusera på. Vi har blivit duktiga på innovationsprocesser och att ta hjälp av andra organisationer utanför vår egen. Det berikar oss att få fler perspektiv och ta hjälp av fler kunniga människor. I den digitala förnyelseresan jobbar vi nu internt för att ta oss ur gammal teknik och ersätta den med ny. Målet är att det ska vara enklare och förhoppningsvis ska det vara så enkelt att man egentligen inte ska behöva ha så mycket kontakt med oss om man inte verkligen vill.

Hur ser du på ert serviceuppdrag gentemot svenska företag?

Egentligen är vårt grunduppdrag kring service lite snävare än hur vi valt att ta oss an det. Vi försöker stödja så gott vi kan och jag är väldigt imponerad över mina medarbetare. Vårt främjandeuppdrag är inte lika tydligt som Tillväxtverkets, men vi gör det i vår vardag ändå. Företagare ska som sagt egentligen inte behöva ha så mycket med oss att göra. Det ska gå så enkelt och sömlöst som möjligt. I framtiden kanske man ta del av våra e-tjänster på andras plattformar. Kanske finns möjligheter att erbjuda tjänster hos andra och att vi "bara" står för kvalitetssäkringen av data. Vi går över till API:er i vårt arbete och i Verksamt.se. Det kräver en ny supportverksamhet. Här uppkommer andra frågor, mycket gällande teknik, så vi bygger upp ny kompetens.

FÖRETAGARNA ANSER ATT:

- Handläggningstiderna måste fortsätta kortas
- Bolagsverkets finansieringsmodell behöver förändras för att tillse att företagen får den service som är myndighetens uppdrag, till en rimlig kostnad



ARBETSMILJÖVERKET

Arbetsmiljöverket är en av de myndigheter som sedan mätningarna startade legat lågt både gällande service och bemötande och förtroende. Vi upplever också att Arbetsmiljöverket är en av de myndigheter som det kommer många frågor kring till vår juridiska rådgivning, att inspektionerna ofta upplevs som extra tuffa och att kommunikationen ofta upplevs bristfällig. Företagarna har också länge varit kritisk till den bristande digitala mognad myndigheten haft och de stora svårigheter våra medlemmar har att hitta rätt och relevant information om vad som gäller just dem när det kommer till arbetsmiljöregler.

”Vi ska bli bättre på att guida”

Varför hamnar Arbetsmiljöverket återigen långt ner i vår ranking sett till service, bemötande och förtroende?

Vi träffar småföretag varje dag. Vi vill att alla ska vara nöjda med vårt arbete och se positivt på våra besök, men det är bara att konstatera att vi inte nått hela vägen fram. Nu pågår ett intensivt arbete med att förtydliga, tillgängliggöra och kommunicera reglerna så att de är anpassade för småföretagens behov. Vi behöver samtidigt bli bättre på att rikta våra kommunikationsinsatser för att bättre kunna stödja och nå fram till småföretagen.

Vad innebär era stora digitaliseringsinsatser för att underlätta för företagare?

Vi har gjort grundjobbet med regelvården – att sätta in föreskrifterna i en ny struktur. Nu arbetar vi med att tillvarata de möjligheter som digitaliseringen erbjuder för sökbarhet, sortering och tillgänglighet så att det blir lättare att överblicka, använda och förstå.

Sedan 2020 är Arbetsmiljöverket part i myndighetssamarbetet Starta och driva företag och vi har utökat möjligheten att kommunicera via verksamt.se. En insikt är att vi både måste utveckla huvudkanalen av, se och kommunicera i de kanaler dit företagarna själva söker sig.



Lisa Vallgren, digitaliseringsansvarig
på Arbetsmiljöverket

När kommer man som företagare att märka det?

Sommaren 2022 kommer den nya regelstrukturen att vara tillgängligt på webbplatsen parallellt med gällande föreskrifter. Sommaren 2023 träder den nya regelstrukturen i kraft och då kommer även vårt stödmaterial granskas och uppdateras så att vår webbplats är rykande aktuell.

Hur vill du att företagare framöver ska beskriva er och era digitala lösningar?

Jag önskar att företagen framöver kommer att uppfatta Arbetsmiljöverket som en vänlig digital hand som guidar en rätt genom regelverket – ett närvarande, tryggt och enkelt digitalt stöd.

FÖRETAGARNAS KOMMENTAR:

Företagarna har under en längre tid efterfrågat en digitalisering värd namnet av Arbetsmiljöverkets verksamhet och ser mycket positivt på det som nu är på gång. Att myndigheten tagit in kompetens på området utifrån är mycket bra och ambitionerna välkomnas. Vi har varit mycket kritiska till arbetet med den nya regelstrukturen och hoppas nu på att den digitala satsningen kan underlätta för de minsta företagen i deras vardag. Vi håller med myndigheten att det ska vara lätt att göra rätt och hoppas nu att det kommer bli lättare för företagarna att hitta och veta vilka regler som faktiskt gäller just deras företag. Vi hoppas också att den digitala satsningen kan bidra till en minskad oro över att ha missat en regel som gäller just sitt företag. Nu är det upp till bevis för Arbetsmiljöverket att visa att de gjort sin läxa och denna kommer att leverera konkreta resultat.

FÖRETAGARNA ANSER ATT:

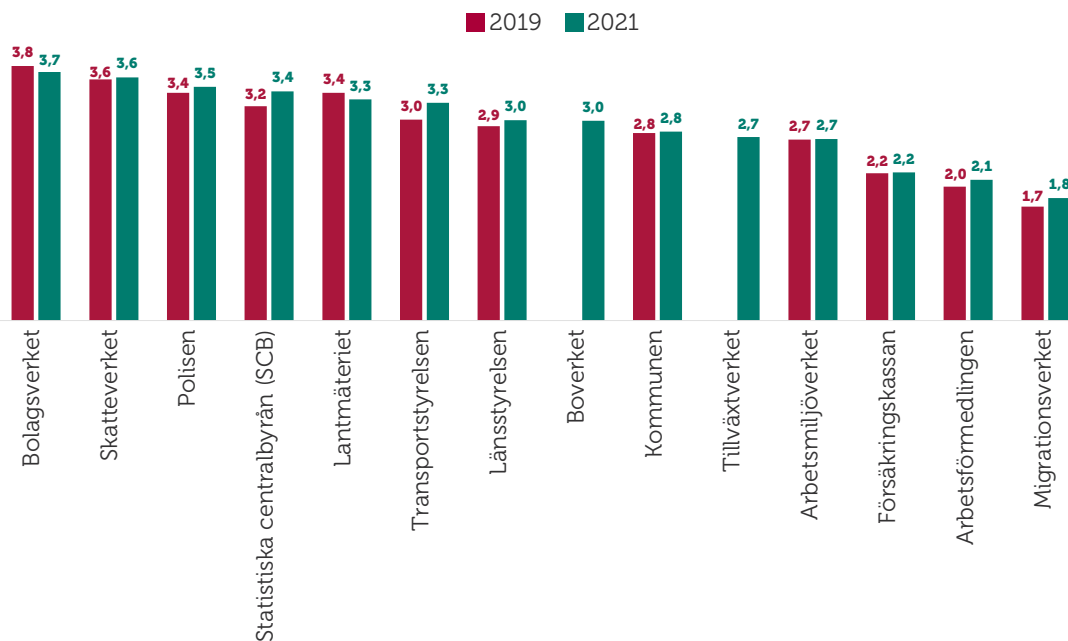
- Arbetsmiljöverket bör tidigt i sina processer kring regelförfattande involvera näringslivet i exempelvis referensgrupper och samråd.
- Arbetsmiljöverket bör i sitt fortsatta arbete med regelförnyelse ta större hänsyn till de mindre företagens behov av ett lättillgängligt och lättförståeligt system.
- Utredningen som tillsattes 2021 kring effekterna av sanktionsavgifterna och reglerna kring dessa bör särskilt ta hänsyn till de mindre företagen.
- Arbetsmiljöverket bör arbeta med attityder hos sina medarbetare kopplat till den tillsyn som utförs. Tillsynen bör främst även som vägledande och stöttande och inte enbart kontrollerande.

FÖRTROENDE FÖR MYNDIGHETERNA

Bolagsverket har högst förtroende hos småföretagen av de granskade myndigheterna och behåller därmed förstaplatsen trots en marginell minskning jämfört med 2019. Även Skatteverket och Polisen behåller sina topplaceringar från förra mätningen. Granskningen visar att företagare fortsatt har lägst förtroende för Migrationsverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

Polisen får som enda myndighet, precis som i betyget för service och bemötande, ett ökat förtroende från småföretagen två mätningar i rad.

Figur 2. SCB får högre betyg på förtroende än på service och bemötande, för kommunerna är det tvärtom



Frågan i undersökningen: Med utgångspunkt från dina erfarenheter, hur betygsätter du följande myndigheter utifrån ditt förtroende för dem på en skala 1–5? Medelvärde 1–5 (1 betyder mycket lågt och 5 betyder mycket högt). Bas: samtliga företag, n = 864



POLISEN

Polisen är den enda myndigheten som har förbättrat sig två mätningar i rad vilket är positivt givet de problem myndigheten har när det kommer till resurser och mandat. Under de senaste åren har myndigheten fått ökade anslag och det finns en bred enighet inom riksdagens partier att Polismyndigheten ska växa och att den polisiära närvaron ska öka runt om i landet. Även om det är långt kvar till regeringens målsättning om 10 000 fler polisanställda till 2024 går utvecklingen åt rätt håll. Runt om i landet genomför Företagarna träffar där företagare, kommunen och representanter från lokalpolisområdet diskuterar den lokala trygghetsituationen vilket troligtvis också påverkar förtroendet för myndigheten i positiv riktning.

“Det finns ett arbetssätt som väntar på att uppträffa”

Peter Torstensson, kommunpolis i Åmål, Dals Ed och Bengtsfors.

För andra gången i Företagarnas mätning ökar förtroendet för polisen. Vad tror du att det beror på?

Jag kan bara överblicka min vardag. För några år sedan stack vi i Dalsland ut med lågt förtroende för rättsväsendet bland medborgarna. Sedan dess har vi jobbat mycket med samverkan mellan kommunerna och polisen – och även företagen. Nu upplever jag att många företagare blivit mindre kritiska till oss. Visst, gör vi bort oss får vi veta det, men mycket handlar om en större förståelse. Vi har blivit bättre på att berätta vad vi i polisen gör och vad som hänger på andra delar av rättskedjan. Vi är inte åklagare eller domstolar. Om någon som begår ett brott grips av polisen men snart är ute på gatan igen och begår nya brott blir det ju som om vi leker kull med dem, i stället för att bekämpa brottslighet.

Det låter som att du håller med Företagarna om att trygghetsfrågorna ska integreras i det lokala näringslivsarbetet?

Vi jobbar redan så i våra medborgarlöften i Bengtsfors och Åmål och i praktiken även i Dals Ed. Medborgarlöften betyder att vi i polisen lyssnar på vad de som bor och verkar i ett område upplever som viktigt för att de ska känna sig trygga och säkra. Företagarna finns med i samverkansgrupper och vi arbetar med säkerhetssamordnare i kommunerna. Det är ett mycket praktiskt arbete. Det måste det vara. Jag brukar säga att vi i Sverige är världsbäst på att beskriva problem, men inte så värst bra på att göra något åt dem. Därför är det viktigt att vi jobbar lösningorienterat och kan visa upp resultat.

Kan du ge några exempel på ett sådant arbetssätt?

Vi har ungdomar som åker omkring i epatraktorer och en del av dem skapar problem genom att störa och skräpa ner för företag. Men man kan ju jobba med ungdomarna i stället och erbjuda dem något positivt. Om kommunen och företagen skriver avtal med några av ungdomarna kan man få dem att titta till företagen om de ändå är ute och hänger till klockan fyra på morgonen. Som tack kan de få en burgare eller presentkort för att tanka billigare. Ett sådant avtal hänger på att de lovar att inte ställa till med problem.

Ett annat exempel är att jobba med företagare för att de ska bli bättre på egenskydd. I ett industriområde satte företagarna där upp en vägbom vid den enda bilvägen in. Det finns ju ingen anledning för någon att uppehålla sig där på nätterna och kommer man till bommen lyser strålkastare upp vägen. Det är en enkel åtgärd som leder till färre inbrott eftersom det försvårar för de kriminella.

Det finns många fler exempel. Jag tror inte att det finns ett arbetssätt som väntar på att uppfinnas. Jag tror att det går bäst för den som har bäst minne och uthållighet att kunna hålla igång olika metoder samtidigt, men det kräver så klart resurser. Det är ju inte så att vi poliser går in i varandra av trängsel här direkt.

Många företagare efterlyser fler synliga lokalpoliser. Är fler poliser den enskilt viktigaste satsningen?

Jag tycker att den politiska debatten om fler poliser är väldigt förenklad. När jag blickar ut där jag jobbar skulle jag säga att vi i polisen skulle kunna städa upp i Sverige i morgon. Vi vet ju väldigt väl vilka det är som begår brott. I Dalsland är vi ungefär 50 000 personer, men det är bara någon handfull personer som står för merparten av brottsligheten. De åker in ett tag men snart är de ute igen och fortsätter. Under mina trettio år som polis har jag aldrig upphört att förundras över varför det är så viktigt att alla andra måste anpassa sig till dessa personer som förstör för så många.

Min svåger är snickare. Jag sade en gång till honom att det vi polisen gör känns som att man skulle bygga på ett hus under veckan, men när man kommer tillbaka efter helgen får man börja om igen eftersom det varit ett gäng där och rivit ner allt. Då spelar det ingen roll hur duktig man är på själva hantverket.

Vad är det som krävs för att polisen ska kunna arbeta effektivare enligt dig?

Vi har en mycket centraliserad polisorganisation. I Dalsland har resursneddragningar skett de senaste tio åren och pensionsavgångar ersätts sällan. Tjänsterna hamnar i storstäderna där det är vanligare med grövre brottslighet. Om man som vi har en ledningscentral som omfattar två län kan det tyvärr hända att något faller mellan stolarna, som när vi missade att göra en brottsplatsundersökning efter en stöld. Då får man höra det. Men jag tycker att vi blivit bättre.

I Bengtsfors har vi nu områdespoliser. Jag menar att två områdespoliser som får arbeta i fred, med att synas och verka i sitt område, kan göra större skillnad än tio poliser som får dela upp arbetstiden med en massa olika uppgifter.

Brott påverkar förtroendet för alla myndigheter

Veronika Horn driver tillsammans med maken Mikael företaget Sten och trädgård i Dals-Ed. Likt många andra företagare i landet har de blivit utsatta för brott. I deras fall upprepade gånger. Som ordförande i Företagarnas lokalförening har hon länge varit engagerad i frågan om brott mot företag och har varit med att starta upp företagssamverkan med grannsamverkan som förebild.

Har du märkt av någon skillnad i hur polisen arbetar, till det bättre eller sämre?

Personligen har jag inte märkt av så stor skillnad, men jag vet att det är flera företagare jag pratat med som upplevt att det blivit bättre. Det är inte så att man ringer till en anonym telefonväxel i Stockholm, utan det är personliga kontakter och poliser som fattar vad man pratar om här. Jag tror att polisen blivit bättre på att berätta hur de arbetar så att vi vet vad vi kan förvänta oss. Områdespoliser och kommunpoliser låter så abstrakt. Det krävs att någon klär orden med innehåll.

Hur påverkar så kallade vardagsbrott en företagares verksamhet?

Jag tycker att det är fel att kalla kriminalitet för vardagsbrott. Ska man som företagare behöva vänja sig vid att brott är vardag? Vi jobbar ju för alla i samhället. Då känner man sig lämnad i sticket om signalen är att samhället tycker att det är okej att man blir utsatt. Helst vill man ju bli lämnad i fred och arbeta med det man är bra på, utan att behöva bli någon slags säkerhetsexpert också. Dessutom påverkar brott mot företagare även förtroendet för andra myndigheter. Om myndigheterna inte kan förhindra brott, hur vet jag då att de kan räkna ut rätt skatt som vi ska betala?

Du har själv blivit utsatt för brott flera gånger. Hur har det påverkat dig?

Jag känner mig inte rädd personligen. Jag vet ju att de är ute efter maskiner, verktyg, diesel och annat vi har i företaget. Det jobbigaste är därför den ekonomiska biten. Om man som vi blivit utsatta för inbrott flera gånger måste man förklara för försäkringsbolaget hur det kommer sig att vi hör av oss igen och vill ha ersättning. Det är jätteirriterande.

Jag jobbar hårt för mina pengar. Nu måste vi lägga en del av dem på övervakningskameror, larm, dna-märkning och annat. Eftersom vår verksamhet är säsongsbetonad kan vi inte ha verktyg och maskiner stående vid företaget på vintern, då får vi ta hem dem. Ett annat exempel är att vi inte längre tankar fullt längre eftersom det är för stor risk att någon kommer och stjälar diesel då.

Många företagare upplever att det inte är meningsfullt att polisanmäla brott eftersom det inte leder någonvart. Hur resonerar du?

Jag har tidigare upplevt det som väldigt jobbigt att en anmälan inte lett någonvart. Det har hänt att vi fått ett brev om att förundersökningen lagts ner innan vi hunnit inkomma med tips om spår och annat som kan hjälpa polisen att lösa brottet. Det står att de inte har något att gå på, men det finns det ju visst det. Efter att ha pratat med polisen har jag förstått att sådana brev skickas ut automatiskt. Det går att öppna upp ärendet igen, men det är få som känner till det. Om man inte vet det är det lätt att misströsta. Men jag skulle rekommendera att anmäla i alla fall. Om vi inte gör det blir det ju inte fler poliser.

FÖRETAGARNAS KOMMENTAR:

Varannan företagare med anställda har blivit utsatt för brott under de senaste åren. Andelen företagare som upplever otrygghet på grund av låg polisnärvaro har ökat från 41 till 51 procent 2017–2020. Många företagare upplever att det inte finns någon mening med att polisanmäla brotten eftersom det ofta inte leder till mycket mer än en nedlagd utredning³. Detta ger en underskattning av brottsstatistiken som inte visar den utsatthet som företagare runt om i landet möter. Såväl Polismyndigheten som andra myndigheter inom rättsväsendet måste ges resurser för att kunna hantera vardagsbrotten som drabbar företagare. Vardagsbrotten utgör en mycket stor del av det totala antalet anmälda brott i Sverige och kan till exempel vara stöld, snatteri eller skadegörelse.

FÖRETAGARNA ANSER ATT:

- Nolltolerans mot vardagsbrott ska införas
- Den polisiära närvaron ska öka i hela landet. Enligt Företagarnas medlemsundersökningar är fler synliga lokalpoliser den viktigaste åtgärden för att öka tryggheten bland Sveriges företagare.
- Brotten som drabbar näringslivet ska kartläggas. I dag saknas det offentlig kriminalstatistik över brotten som riktar sig mot företagare. Regeringen bör ge Brottsförebyggande rådet, Brå, i uppdrag att särredovisa brott som drabbar företagare.
- Trygghetsfrågorna ska integreras i det lokala näringslivsarbetet

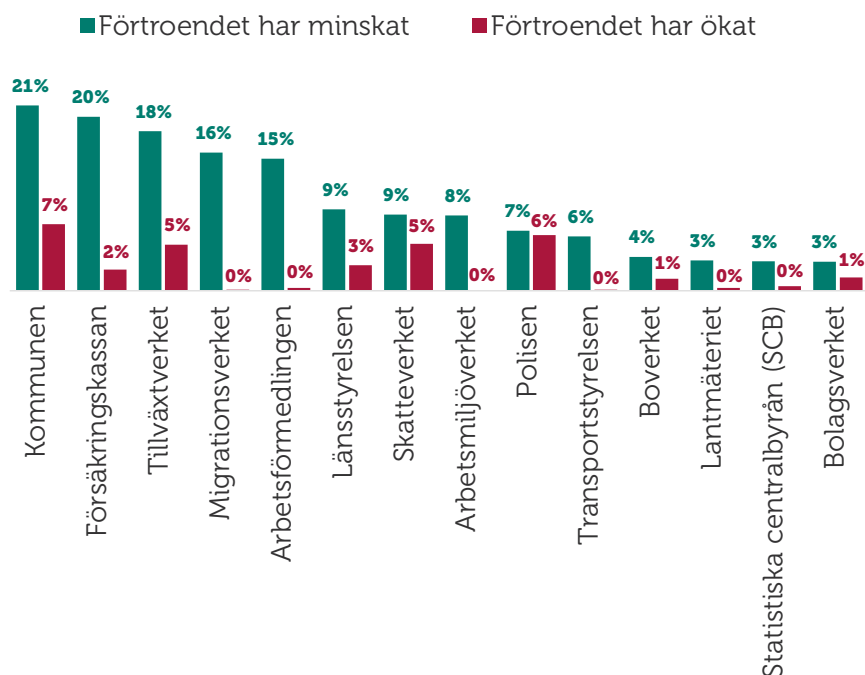
³ Företagarnas rapport Brotts mot företagare 2021

CORONA OCH MYNDIGHETERNAS FÖRTROENDE

Coronapandemin har fått stora konsekvenser och inneburit en stor omställning för många myndigheter. I undersökningen har företagare fått bedöma hur förtroendet för respektive myndighet har förändrats med anledningen av pandemin. Polisen har klarat sig bäst med ett i stort sett oförändrat netttotal (ökat förtroende – minskat förtroende).

Majoriteten av alla företagare anser att det generella förtroendet för myndigheterna är oförändrat till följd av coronakrisen. Men några myndigheter avviker i negativ riktning och ungefär vart femte företag uppger ett tappat förtroende för tre stora myndigheter under pandemin. Det gäller företagets hemkommun, Försäkringskassan och Tillväxtverket. Men även Arbetsförmedlingen och Migrationsverket tappar mycket i förtroende under pandemin.

Figur 3. Hur har ditt förtroende för dessa myndigheter förändrats med anledning av coronapandemin?



Frågan i undersökningen: Hur har ditt förtroende för dessa myndigheter förändrats med anledning av coronapandemin? Svarsalternativen "Förtroendet har ökat", "Förtroendet är i stort sett oförändrat", "Förtroendet har minskat" samt "Vet ej / ingen åsikt". Bas: samtliga företag, n = 864

KOMMUNERNA

Var femte företagare (21%) anger i mätningen att de har fått minskat förtroende för sin kommun under coronapandemin. Detta trots att många kommuner gjort olika typer av lättnader för sina företagare under pandemin, såsom minskad tillsyn, avgiftsfria tillstånd för uteserveringar med mera. Den negativa utvecklingen skulle även kunna grunda sig på att man önskat mer eller att man befinner sig i en bransch som har påverkats mycket av restriktionerna så som restauranger och caféer. Det är restriktioner som inte kommunen har haft rådighet över men är satta att kontrollera efterföljandet av. Detta kan på en del platser ha uppfattats negativt även om det i slutändan inte var kommunens eget beslut. Oavsett är detta en påminnelse till Sveriges kommuner att skapa goda förutsättningar för företag att verka, pandemi eller ej. Enligt Företagarnas rapport Välfärdsskaparna 2021 kommer 28% av kommunens skatteintäkter från småföretagen.

”Ryck upp krånglet med rötterna”

Trots att många kommuner genomfört lättnader för företagare under pandemin har många fått minskat förtroende för sin kommun. Vad beror det på och hur kan trenden vändas? Så här resonerar kommunalrådet Oliver Rosengren i Växjö.

Under pandemin har kommunerna haft ansvar för att kontrollera efterlevnaden av restriktionerna. Hur ser man till att det inte skapar onödig regelbörda?

Pandemi eller inte måste det finnas tydliga riktlinjer och rutiner för all myndighetsutövning. I Växjö arbetar vi med servicesäkrad myndighetsutövning. Det handlar om att utbilda tjänstemän på alla nivåer i service och bemötande. Jag vill speciellt lyfta fram första linjens medarbetare. Ett konkret exempel är att vi har förbjudit tillsyn som inte är samordnad. Om kommunen ska kontrollera exempelvis brandskydd måste man vid samma besök göra minst en annan kontroll, som till exempel miljö- och hälsa. Det handlar om respekt för företagens tid.

Grundläggande är också att göra skillnad på hur man hanterar ärenden som uppstått på grund av omedvetna misstag av företag och sådana som beror på medvetna fel – fusk och bedrägeri. Vi håller även på att rulla ut en digital tillståndsguide för att underlätta för företagare att göra rätt.

Ett annat perspektiv är att vi som är förtroendevalda i kommuner inte kan gömma oss bakom tjänstemännen. Vi måste vara lyhörda och tillgängliga för våra företag och medborgare och ytterst fungera som demokratins internrevision i kommunen.

Många kommuner har gjort olika typer av lättnader för företagare under pandemin, såsom minskad tillsyn, avgiftsfria tillstånd för uteserveringar med mera. Vad bör hända med sådana lättnader på sikt?

Min grundinställning är att det är viktigt att alltid sträva efter att underlätta för företagen. Det uppmärksammades i media när vi i Växjö möjliggjorde hemleverans till privatpersoner av catering efter att ett företag ansökt om det. Tidsmässigt sammanföll detta med microcatering med pandemin, men det var egentligen inte en pandemiåtgärd, utan något som vi skulle ha gjort i alla fall. Det finns stöd för vårt beslut i förarbetena till lagstiftningen och det vi gjort är att ta bort onödigt krångel.

Ett annat exempel på en lättnad som många tolkat som en pandemiåtgärd är att vi avskaffat det vi kallar för den kommunala restaurangskatten. Det är orimligt att kostnaden för en tillsyn ska vara baserad på omsättning. Då är det en skatt. Det finns exempel på restauranger som betalat hutlösa summor för tillsyn trots att det aldrig funnits något att anmärka på. Det vi gör nu är att sätta ett tak för tillsyn i både tid och kronor. Däremot tar vi betalt på löpande räkning om vi på en tillsyn upptäcker att det förekommer fusk eller andra oegentligheter. Skötsamhet ska uppmuntras. Fusk ska kosta.



Oliver Rosengren,
kommunalråd Växjö

Utöver detta har vi gjort specifika lättnader som är tidsbestämda för att underlätta för företag under pandemin. Det viktiga är att vara tydlig i informationen om att det är undantag och när de slutar att gälla.

Hur för man bäst en dialog med det lokala näringslivet? Är det viktigt att det finns ett näringslivsråd eller motsvarande i en kommun?

Jag anser att de viktigaste kanalerna med företagarna i kommunen för mig som kommunalråd är de som är oformaliserade. Det handlar kort och gott att man som politiker måste vara en tillgänglig företrädare för kommunen. Det ringer företagare till mig varje dag för att påtala brister och komma med synpunkter och idéer. Det är jätteviktigt för mig att vårda och utveckla sådana kontakter och signalera att jag verkligen uppskattar att bli kontaktad.

Med det sagt måste så klart kommunen som myndighet ha ett mer formaliserat arbete med kontakter. Det är bra med riktade undersökningar, att samla en bransch till en dialog i en för företagen relevant fråga och visa att företagen är viktiga. Det finns dock en fara i att sådana ambitioner blir fel. Vi får aldrig skapa en mötesmaskin där tjänstemän på kommunerna räknar med att företagare kan sätta av timme efter timme runt sammanträdesbord. För en företagare är två timmar i möte med kommunen två timmar som han eller hon hade kunnat ägna åt att utveckla sin verksamhet i stället. Det perspektivet är viktigt att ha med sig.

Många kommuner vill ju underlätta för det lokala näringslivet, men ändå upplever många företag att det blir regelkrångel. Hur kan det bli så?

Jag tror att det beror på att det på sina håll finns ett försvagt intresse av att verkligen borra sig in i det här problemet. Vi politiker måste bli bättre på att ifrågasätta på en mer grundläggande nivå, och inte bara justera i marginalerna. Varför finns det till exempel ett skylttillstånd? Varför måste restauranger ha ett särskilt tillstånd för catering eller för att hålla öppet en timma extra då och då?

För att komma till rätta med problemet menar jag att man behöver rycka upp krångel mer med rötterna. I många fall är lösningen inte att reglera om, utan att ta bort regler som inte behövs. Det handlar om att våga tänka tanken att röja i regelträsket. Det flyter runt en massa regler som är rester från ett samhälle som inte längre finns.

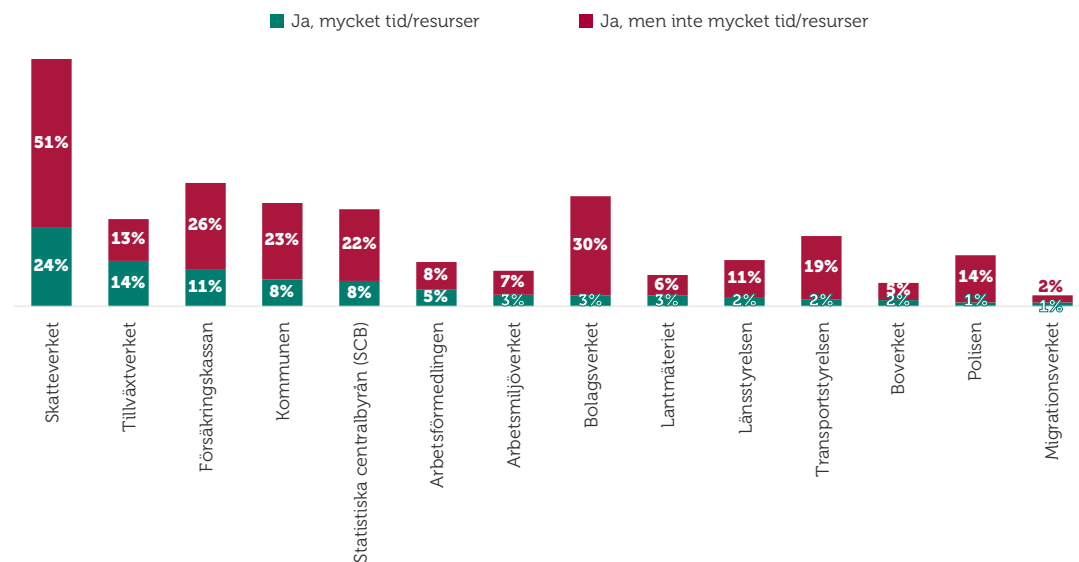
FÖRETAGARNA ANSER ATT:

- Kommunerna måste ge besked om vilka av de lättnader i tillstånd och sänkningar i avgifter som infördes i samband med krisen som permanentas.
- Avgiften för att förlänga giltighetstiden för bygglov ska slopas.
- Kommunerna bör fortsätta med tidigare aviserade inköp, upphandlingar och investeringar för att på så sätt stimulera de lokala företag som är beroende av kommunen som kund. Kommunerna behöver också i den mån det är möjligt prioritera att dela upp de offentliga inköpen så att även mindre växande företag ges möjlighet att lägga anbud.
- De kommuner som ännu inte har ett näringslivsråd bör tillsätta ett sådant med representanter från det lokala näringslivet där kommunens stödåtgärder under och efter krisen diskuteras.
- Alla kommuner ska införa en så kallad "think small first"-princip där man i utformningen av nya regler utgår från hur de kommer påverka små- och medelstora företag. Om regeln visar sig leda till ökad regelbördaska den inte införs.
- Kommunerna behöver göra en bred översyn av den verksamhet som utförs i egen regi, för att identifiera om det finns verksamheter som istället kan utföras billigare och mer effektivt av de lokala företagen.

TID FÖR ATT LÄMNA UPPGIFTER TILL MYNDIGHETER

Skatteverket är den myndighet i undersökningen som tar mest tid i anspråk hos företagare. Tre av fyra företagare ägnar tid och resurser på att lämna uppgifter till Skatteverket och för vart fjärde företag krävs mycket tid/resurser. Försäkringskassan och Bolagsverket följer på plats två och tre. Två av de tre myndigheterna i topp gällande tiden de tar i anspråk att lämna uppgifter (Skatteverket och Bolagsverket) får också bäst betyg vad gäller service, bemötande och förtroende. Uppenbarligen har dessa myndigheter insett att det är viktigt att leverera en bra kundresa och dessutom fortsatt att utveckla sin service över tid.

Figur 4. Mest tidskrävande att lämna uppgifter till Skatteverket



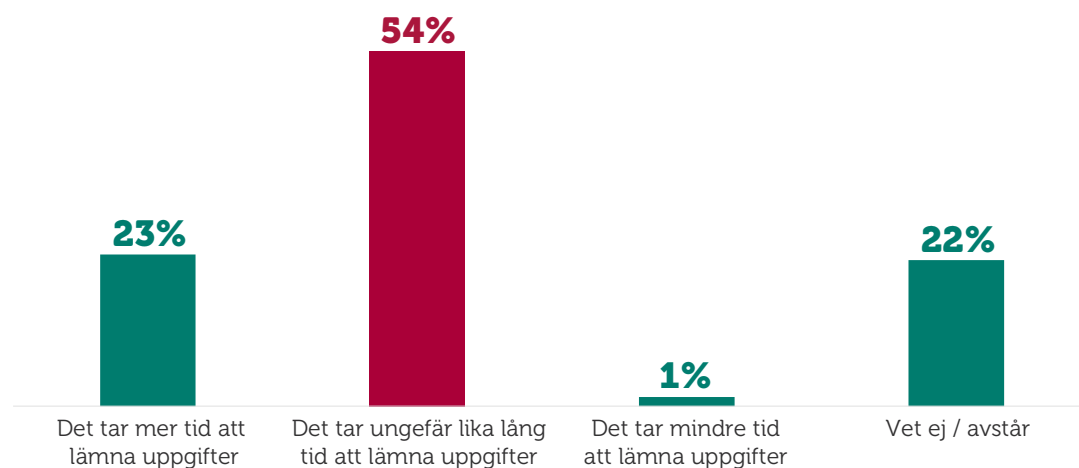
Frågan i undersökningen: Har du behövt ägna tid och resurser på att lämna uppgifter till följande myndigheter? Svarsalternativen "Ja, mycket tid/resurser", "Ja, men inte mycket tid/resurser", "Nej" samt "Vet ej / ingen åsikt". Bas: samtliga företag, n = 864

MER TID I ANSPRÅK FÖR ATT LÄMNA UPPGIFTER

Den samlade kostnaden för att lämna uppgifter till myndigheter har ökat under pandemin. Det uppger närmare vart fjärde företag. Det är ytterst få företag som uppger att kostnaderna för att lämna uppgifter har minskat.

Det kan tyckas motsägelsefullt att företagens tid för administration minskat något under coronakrisen samtidigt som kostnaden för att lämna uppgifter till olika myndigheter gått upp. Men alla nya regelverk för att söka coronarelaterade stöd tar tid i anspråk och många av dessa företag har haft en ökad börda. Samtidigt är det många företag som inte haft full verksamhet vilket minskat behovet av löpande administration.

Figur 5. Den samlade kostnaden för att lämna uppgifter till olika myndigheter har ökat under coronapandemin



Frågan i undersökningen: Hur har tiden för att lämna uppgifter förändrats med anledning av coronapandemin? Svartalternativen "Det tar mer tid att lämna uppgifter", "Det tar ungefär lika lång tid att lämna uppgifter", "Det tar mindre tid att lämna uppgifter" samt "Vet ej / ingen åsikt". Bas: samtliga företag, n = 864

TILLVÄXTVERKET

Tillväxtverket har tidigare inte funnits med bland myndigheterna i undersökningen men har nu inkluderats med anledning av att myndigheten hanterar flera av de coronarelaterade stöden. Tidigare var företagets kontakter med myndigheten begränsade. Vi kan nu se att hanteringen av stöden har stora brister. Förutom att nu hantera coronarelaterade stöd arbetar myndigheten bland annat med förenkling för företagare på olika sätt och har en avdelning för Enklare regler med bland annat en enhet som heter Enklare Myndighetskontakter. Enhetens primära uppdrag är att stötta myndigheterna i sitt förenklingsarbete.

”Vad sägs om en tillitsreform?”

Vilka insatser är viktigast för att företagare ska få bättre service från myndigheter?

Företagsperspektivet. Vi har följt upp förenklingsarbetet på ett tjugotal myndigheter och det finns fortfarande dem som inte följer upp sitt arbete riktat till företagen. Samtidigt jobbar många kommuner aktivt för förbättrad service. Där ser vi i att flera tillståndprocesser ligger på 70 procent i NKI-undersökningar (Nöjdkundindex), nivåer som många centrala myndigheter inte kommer i närheten av.

Det är också viktigt att inte låta arbetet stanna vid hur vi organiserat oss i myndigheter eller var kommungränserna tar slut. Det finns stor utvecklingspotential för service över myndighets- och kommungränserna. Samlad information är i det perspektivet helt avgörande. Här har vi en fantastisk möjlighet med verksamt.se som fler och fler företag använder och har stor nytta av. Webbplatsen har fyllt en mycket viktig funktion under pandemin och hade nästan fyra miljoner besök 2020.



Åsa Talamo, chef för avdelningen
Enklare myndighetskontakter

Vilka är era prioriteringar just nu?

Vi jobbar utifrån de behov företag har med större fokus på regeltunga branscher. I dag behöver företagen ha många och ofta krångliga kontakter med myndigheter på olika nivåer. Just nu prioriterar vi därför livsmedelskedjan. Vi gör regelanalyser och utvecklar tjänster och digitala byggblock så att företagen ska kunna lämna uppgifter en gång och till ett ställe. I de här nya tjänsterna ska företag som har haft flera kontakter med olika myndigheter även få återkoppling när det gäller status för inskickade ärenden och samlat se alla sina pågående ärenden hos myndigheter. Det borde vara självklart 2021, men så har inte svensk förvaltning fungerat. Det är jättespännande att vara med på den här resan.

Vad skulle kunna öka företagares förtroende för myndigheter?

Vad sägs om en tillitsreform? Tillit kan byggas upp och förtjänas genom att myndigheter vänder på perspektiven. De kan utgå från företagets drivkrafter och styras av proportionalitet, inte bara på övergripande nivå utan ner i de processer där företagen är beroende av myndigheterna för att kunna driva sin verksamhet. Det är troligtvis få restaurangföretagare som är intresserade av sjuka matgäster eller lantbrukare som vill att deras djur ska bli sjuka. Goda exempel finns att hämta från exempelvis Skatteverket. Innan en sådan reform kommer på plats vill jag slå ett slag för mer dialog mellan företag och myndigheter, tydliga målsättningar och prioriteringar vad som ska förenklas och uppföljning av om vi närmar oss målet.

FÖRETAGARNAS SLUTSATSER OCH ALLMÄNNA RÅD

Det är förhållandevis små förändringar i service/bemötande och förtroende över tid för samtliga myndigheter. Det är i grunden bra då stora svängningar och oförutsägbarhet inte är något eftersträvsvärt. Företagare vill ha förutsägbarhet kopplat till regler och myndighetskontakter och stora svängningar skulle kunna vara ett tecken på det motsatta. Om trenden ständigt var positiv om än långsamt vore det såklart än mer välkommet.

För företagarens del skulle mindre tid med administration betyda mer tid att lägga på sin kärnverksamhet vilket i sin tur kan leda till både fler arbetstillfällen, mer pengar till välfärden och stora värden för företagaren själv. Trots de värden detta skulle kunna skapa lägger en företagare i genomsnitt 10 timmar i veckan på administration. För både myndigheter, företagare och samhället i stort behöver den tiden minskades betydligt.

Det är ofta effektivare att specialister sköter bokföring och administration och att företagaren i stället gör det hen är bäst på. Men i de minsta företagen finns inte alltid resurserna utan företagen själv behöver vara både ekonomi-, hr- och administrativ chef på samma gång, ofta på kvällar och helger eftersom det är då tiden finns. Vi kan se i Företagarnas panel från 2020 att 6 av 10 känner oro för att missa någon regel som gäller deras företag⁴.

Det är inte bara specifika regler som leder till omfattande regelbörda hos företagare. Många företagare anger att det inte är något specifikt regelområde i sig, men att det totala antalet regler är problemet. Även att veta vilka regler som gäller och vad dessa innebär anses av många som det mest besvärliga vad gäller regelbördan.

Därutöver måste den administrativa bördan beaktas bättre i konsekvensanalyser när ny lagstiftning övervägs. I dagsläget är 43% av Regeringskansliets konsekvensanalyser bristfälliga enligt Regelrådet⁵. Det innebär att mycket lagstiftning blir verklighet utan att beslutsfattare kan överblicka vilka konsekvenser de nya reglerna kan få. Det är inte rimligt. I betänkandet Förenklingar för mikroföretag och modernisering av bokföringslagen (SOU 2021:60) finns förslag om ett stärkt Regelråd och en återremitteringsfunktion för bristfälliga konsekvensutredningar. Detta är förslag som Företagarna starkt förordar. Utredningen föreslår en helt ny regelprocess som på sikt kommer att minska företagens regelbörda. Företagarna arbetar för att dessa förslag snarast genomförs.

⁴ Resultat från Företagarnas panel 2020

⁵ Regelrådets årsrapport 2020

Företagarnas övergripande förslag för en minskad regelbörda

- En permanent arbetsmodell för regelförenklingsarbetet ska införas, och arbetet bör ledas från en central plats i statsrådsberedningen.
- Regelrådets uppdrag och funktion ska stärkas för att rådet ska få större genomslagskraft i lagstiftningsprocessen.
- En återremitteringsfunktion bör införas vid undermåliga konsekvensutredningar.
- Varje ny administrativ påлага bör utvärderas, dels utifrån en proportionalitetsbedömning, dels utifrån den samlade regelbördan som den nya administrativa uppgiften bidrar till.
- Regeringen bör genom regleringsbrev uppdra åt myndigheter att prioritera förenklingsarbetet gentemot företag. Särskilt gäller detta för följande myndigheter; Skatteverket, SCB, Bolagsverket, Tillväxtverket, Transportstyrelsen, Lantmäteriet, Arbetsmiljöverket samt Försäkringskassan.
- Regeringen bör ge minst hälften av ovanstående myndigheter tydliga myndighetsinstruktioner att verka för minskad regelbörda för företag. Regeringen kan genom myndighetsinstruktioner styra myndigheters långsiktiga inriktning och ledningsform. Fler myndigheter bör med anledning av detta få tydliga instruktioner att arbeta för minskad regelbörda för företag.
- För branscher som karaktäriseras av påtaglig regelbörda såsom bygg- och anläggningssektorn restaurang och besöksnäringen bör kvantitativa förenklingsmål införas. Handläggningstider, service och bemötande samt antalet samråd mellan myndigheter och företagen bör vara en del av en årlig uppföljning.
- Samtliga statliga myndigheter bör införa efterfakturering av utförd tillsyn och kontroller gentemot företag. Vid tillsyn ska fakturor från statliga myndigheter tydligt specificeras utifrån vad den faktiska kostnaden inbegriper.
- Företagare ska i regel enbart behöva lämna in en uppgift en gång till en myndighet. Årligen rapporterar företagen massvis av uppgifter till statliga myndigheter och verk.
- Myndigheter bör erbjuda användarvänliga och enkla, digitala verktyg för uppgiftsinlämning. Ett utvecklat verksamt.se och en fortsatt utveckling av ett digitalt ekosystem för företagare behöver prioriteras och bli verklighet.

OM UNDERSÖKNINGEN

Rapportens resultat bygger på en webbaserad enkät till Företagarnas medlemspanel genomförd 19 mars–7 april 2021.

Antal respondenter var 864 företagare med 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 – Företagarnas myndighetsranking sedan 2004

SERVICE OCH BEMÖTANDE	2021	2019	2017	2013	2010	2008	2007	2006	2005	2004
Bolagsverket	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,5	3,4	-	-
Skatteverket	3,8	3,6	3,8	3,7	3,6	3,6	3,4	3,3	3,3	3,4
Polisen	3,4	3,2	3,0	3,3	3,4	-	-	-	-	-
Lantmäteriet	3,3	3,1	-	-	-	-	-	-	-	-
Transportstyrelsen	3,2	3,0	3,2	3,3	3,3	-	-	-	-	-
Kommunen	3,1	3,0	3,0	3,2	3,1	-	-	-	-	-
Statistiska centralbyrån (SCB)	3,1	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	2,8	2,7	2,8	3,3	3,1	3,4	3,1	-	-	-
Tillväxtverket	2,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Försäkringskassan	2,5	2,3	2,5	2,9	2,7	2,7	2,7	2,6	2,6	2,7
Arbetsförmedlingen	2,4	2,2	2,4	3,0	3,0	3,1	2,8	2,4	2,7	2,9
Migrationsverket	1,8	1,6	2,0	2,8	2,7	-	-	-	-	-

Frågan i undersökningen: Med utgångspunkt från dina erfarenheter, hur betygsätter du följande myndigheter utifrån service och bemötande på en skala 1–5? Medelvärde 1–5 (1 betyder mycket dåligt och 5 är mycket bra), n = 864

Häng med i debatten
och följ *@foretagarna*
på Twitter, Instagram,
LinkedIn och Facebook!



företagarna

Företagarna Sverige Service AB, Rådmansgatan 40, 106 67 Stockholm
foretagarna.se | info@foretagarna.se | 08 – 406 17 00