

# Myndighetsranking 2010

Så klarar myndigheterna service och bemötande gentemot små företag

---

Rapport från Företagarna

december 2010

## Innehåll

Sammanfattning.....	3
Bakgrund .....	3
Så gjordes undersökningen .....	3
Vilka myndigheter ska vara med? .....	4
Sämre betyg 2010 – trenden mot förbättring bruten.....	4
Andel femmor .....	6
Andel ettor .....	6
Åsiktstoppen .....	7
Toppens femmor.....	8
Bottens ettor .....	9
Haren och Sköldpaddan .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
Regionala resultat .....	11
Branschvisa resultat .....	13
Betyg efter företagsstorlek .....	13
Betyg över tiden .....	14
Appendix .....	15
Tabell 1: Resultat Riket.....	15
Tabell 2: Genomsnittsbetyg per län (topp- och bottennoteringar i fet stil) .....	15

## Sammanfattning

Myndigheterna har i ett längre perspektiv sedan 2004 blir bättre på att bemöta och ge service till småföretagen. Mellan 2010 och 2008 har dock denna förbättring stannat av. Endast SCB fått höjt betyg sedan mätningen 2008. Bolagsverket, länsstyrelserna, Arbetsmiljöverket och Arbetsförmedlingen har fått lägre betyg, medan övriga antingen är oförändrade eller nybedömda.

Bolagsverket får, trots nedgången, högst betyg även denna gång, tätt följt av Skatteverket. Därefter följer i tur och ordning Polisen, länsstyrelserna, Transportstyrelsen, SCB, Arbetsmiljöverket, kommunala myndigheter. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och allra sista Migrationsverket. Bolagsverket får flest antal 5:or (högsta betyg), medan Skatteverket är den myndighet som flest företagare har haft kontakt med under året.

## Bakgrund

Det är i de små företagen som tillväxten sker och har skett de senaste tjugo åren. Runt 1,3 miljoner människor i Sverige arbetar i småföretag, och sedan början av 1990-talet har nio av tio nya jobb tillkommit i småföretagen. Drygt 99 % av landets företag är småföretag.

Bristande insikt om deras förutsättningar, krångliga regler, blind byråkrati och långa handläggningstider bromsar Sveriges tillväxt och hindrar skapandet av fler jobb. Det är också småföretagen som drabbas hårdast av snåriga regler och administrativt krångel. Nästan ingen blir företagare för att man är så duktig på administration. En entreprenör brinner för sin affärsidé, inte för administrationen. De har sällan någon egen administrativ kompetens och begränsade möjligheter att anlita experter.

En viktig politisk åtgärd för att stimulera företagandet är därför att minska företagets administrativa börda. Om företagets myndighetskontakter förenklas och effektiviseras kan företagarna istället använda tiden till att utveckla sina verksamheter, vilket gynnar både tillväxten och jobben.

Sedan 2004 har Företagarna därför 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 ge ett mått på hur myndigheten betraktas av Sveriges småföretagare.

### **Så gjordes undersökningen**

Undersökningen bygger på 4 150 telefonintervjuer med företagare med 1–49 anställda, utförda mellan 20 september och 11 oktober 2010. Studien genomfördes av SIFO Research International med följande formulering: ”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 är mycket bra”. Endast företagare med egna erfarenheter från kontakter med respektive myndighet sätter således betyg.

De bedömda myndigheterna är Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket, Kommunala myndigheter (i klump), Länsstyrelserna, Migrationsverket, polisen, Statistiska Centralbyrån (SCB) och Transportstyrelsen. En liknande metod användes i mätningarna 2004, 2005, 2006 och 2008. 2007 gjordes en mer omfattande granskning.

### **Vilka myndigheter ska vara med?**

Det är inte självklart vilka myndigheter som ska vara med i vår betygsättning. Vi vill koncentrera oss på att granska myndigheter som små företag verkligen kommer i kontakt med regelbundet. Därför har vi successivt tagit med fler myndigheter i undersökningen. 2006 togs Bolagsverket med i underlaget, och förra året var Arbetsmiljöverket den nya deltagaren. I höstens mätning har även Polisen, Transportstyrelsen, kommunala myndigheter och Migrationsverket kommit med i undersökningen.

Det betyder också att ingen myndighet kan vara säker på att undgå granskning, bara för att de inte varit med i betygsättningen hittills. Vi hoppas att det ska sätta fart på arbetet med såväl service till som regelförenkling för företag inom alla svenska myndigheter.

## **Sämre betyg 2010 – trenden mot förbättring bruten**

Myndigheterna har i ett längre perspektiv blivit bättre på att bemöta och ge service till småföretagen sedan 2004. Mellan 2010 och 2008 har dock denna förbättring stannat av. Endast SCB fått höjt betyg sedan mätningen 2008. Bolagsverket, länsstyrelserna, Arbetsmiljöverket och Arbetsförmedlingen har fått lägre betyg, medan övriga antingen är oförändrade eller nybedömda.

Bolagsverket får, trots nedgången, högst betyg även denna gång, tätt följt av Skatteverket. Där efter följer i tur och ordning Polisen, Länsstyrelserna, Transportstyrelsen, SCB, Arbetsmiljöverket, kommunala myndigheter, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och allra sista Migrationsverket. Skatteverket får flest andel 5:or (högsta betyg), och är dessutom den myndighet som flest företagare har haft kontakt med under året. Däremot har Skatteverket fler andel ettor och tvåor jämfört med Bolagsverket, vilket gör att Skatteverkets helhetsbetyg lägger sig en aning lägre.

Bolagsverket har inga regionala eller lokala kontor, men samtidigt har många företagare kontakt med myndigheten. Detta innebär att även om en myndighet

har mycket kontakt med företagare behöver den inte finnas fysiskt representerad i företagarnas närhet. Kontakterna sker snarare över internet och telefon. Det ska dock nämnas att den myndighet som toppar listan över kontakter med företagare, Skatteverket, har hög lokal representation, men också att en betydande del av kontakterna med Skatteverket kan ske via Internet.

Vad gäller de nya myndigheterna i bedömningen kan vi konstatera att Polisen kommit högt, och att även Transportstyrelsen får ett genomsnittsbetyg överstigande 3. Med tanke på de problem som myndigheten brottades med tidigare under året vad gäller mycket långa handläggningstider för t ex förarbevis, är detta något överraskande.

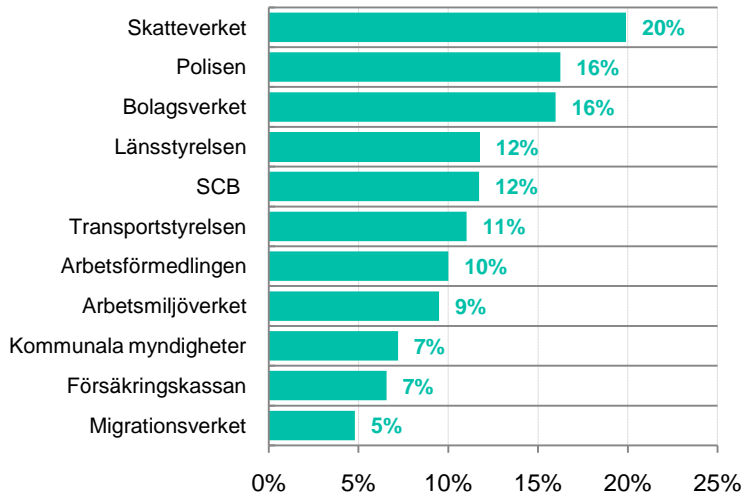
De kommunala myndigheterna får i genomsnitt betyget 3,1, men här finns givetvis mycket stora lokala skillnader (se bilaga 2 nedan). Allra lägst betyg får Migrationsverket, sannolikt en följd av svårigheter i samband med införandet av ny lagstiftning vad gäller arbetskraftsinvandring.

*Diagram: Myndigheternas betyg år 2010 och år 2008*

	h2010	h2008
Bolagsverket	3,7	3,8
Skatteverket	3,6	3,6
Polisen	3,4	-
Länsstyrelsen	3,3	3,4
Transportstyrelsen	3,2	-
SCB	3,2	3,1
Arbetsmiljöverket	3,1	3,3
Kommunala myndigheter	3,1	-
Arbetsförmedlingen	3,0	3,1
Försäkringskassan	2,7	2,7
Migrationsverket	2,7	-

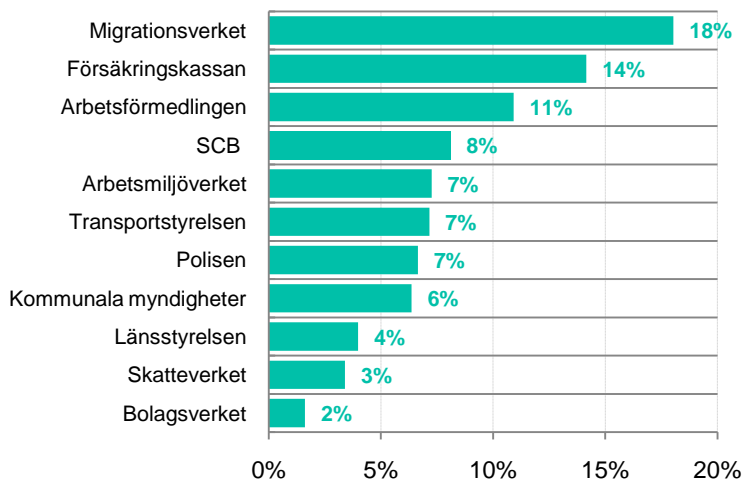
## Andel femmor

20 procent av de företagare som har varit i kontakt med Skatteverket ger myndigheten betyget 5, vilket ger Skatteverket förstaplaceringen när det gäller andel 5:or. Sedan följer ett litet glapp till Polisen och Bolagsverket som har 16, procent 5:or vardera. Migrationsverket hamnar sist även här med 5 procent 5:or. Andelen 5:or är intressant eftersom den kan ses som en indikation på hur ofta kontakten mellan myndighet och företagare varit nästan eller helt problemfri.



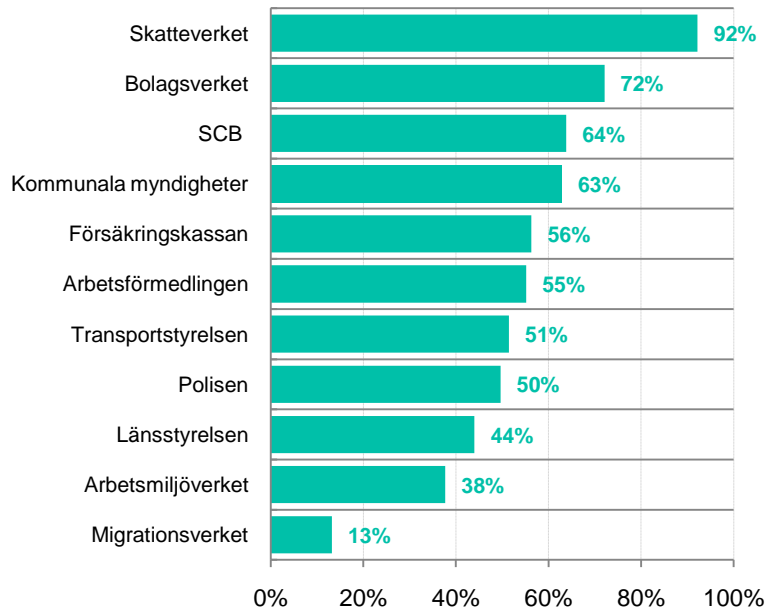
## Andel ettor

18 procent av de företagare som har en åsikt om Migrationsverket ger myndigheten en etta i betyg. Efter den följer Försäkringskassan på 14 procent och Arbetsförmedlingen på 11 procent.



## Åsiktstoppen

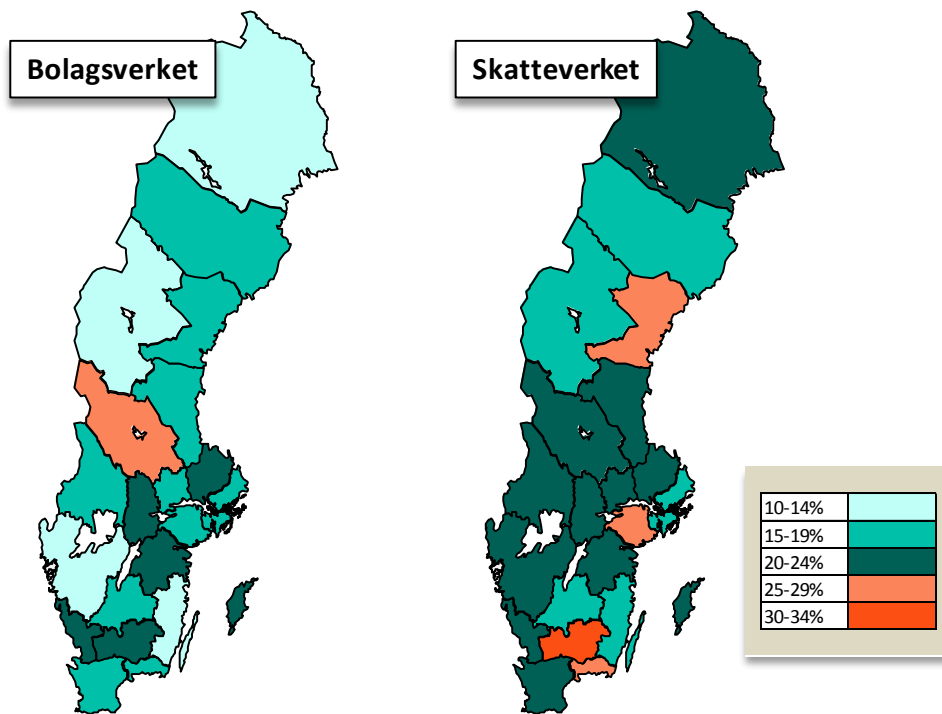
Skatteverket är den myndighet som klart flest företagare, 92 procent, har haft en åsikt om (8 procent har svarat "Vet ej"). Tvåan, Bolagsverket, hamnar en bit efter på 72 procent.



## Toppens femmor

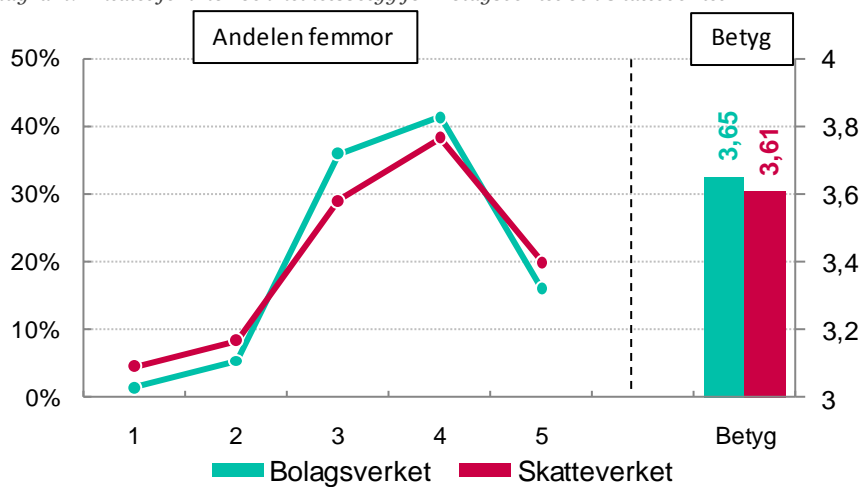
Nedan återfinns kartor över hur landets län delar ut andelen femmor till ettan och tvåan i undersökningen – Bolagsverket och Skatteverket.

### Andelen femmor i länen



Intressant är att Skatteverket har en bredare fördelning än Bolagsverket – de har fler femmor (20 procent mot 16 procent), men också fler ettor och tvåor, vilket gör att de får ett lägre helhetsbetyg.

Diagram: Antalet femmor och helhetsbetyg för Bolagsverket och Skatteverket

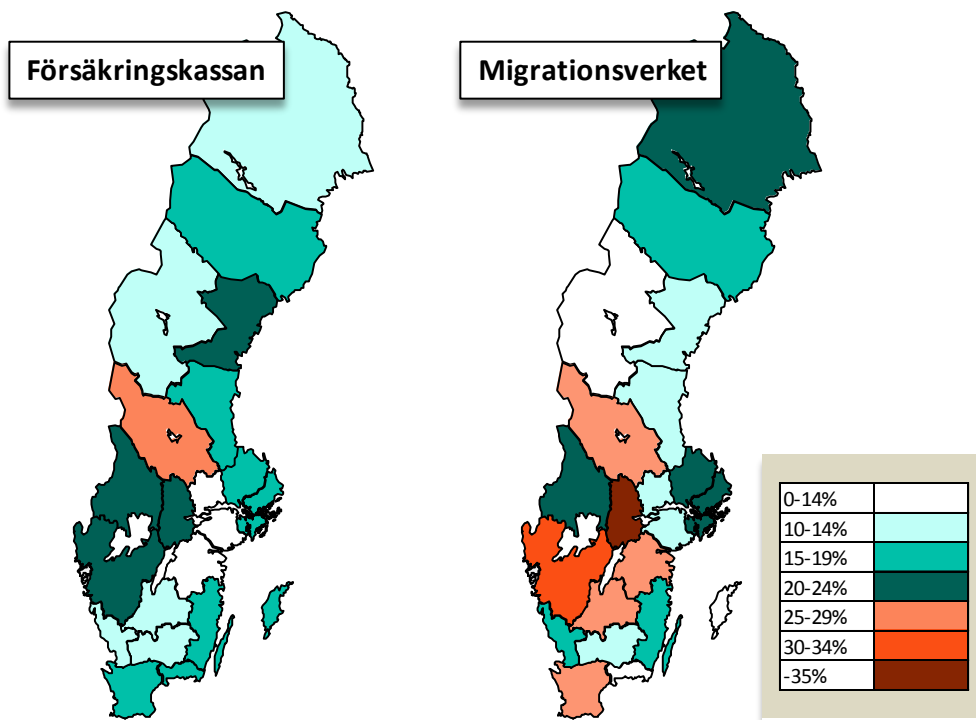




## Bottens ettor

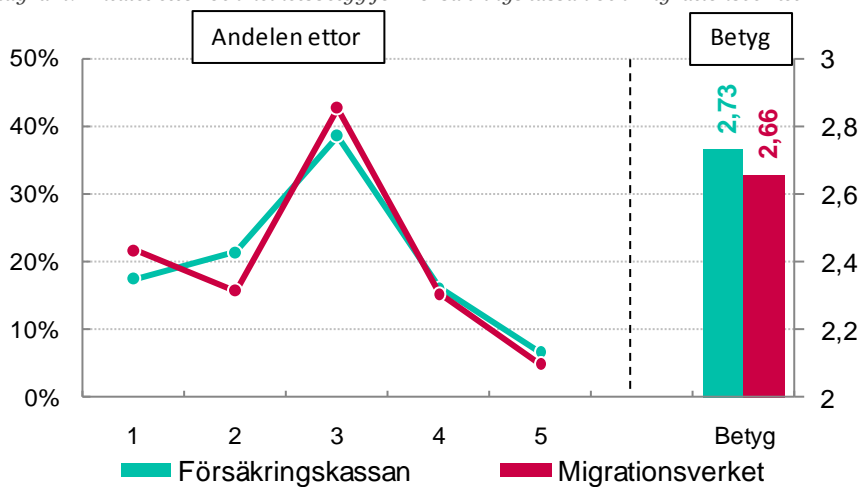
Nedan återfinns kartor över hur landets län delar ut andelen ettor till de två sista i undersökningen – Försäkringskassan och Migrationsverket.

### Andelen ettor i länen



Försäkringskassan och Migrationsverket har liknande fördelningar. Skillnaden är att Migrationsverket har en större andel ettor vilket gör att deras helhetsbetyg sjunker något under Försäkringskassans.

Diagram: Antalet ettor och helhetsbetyg för Försäkringskassan och Migrationsverket

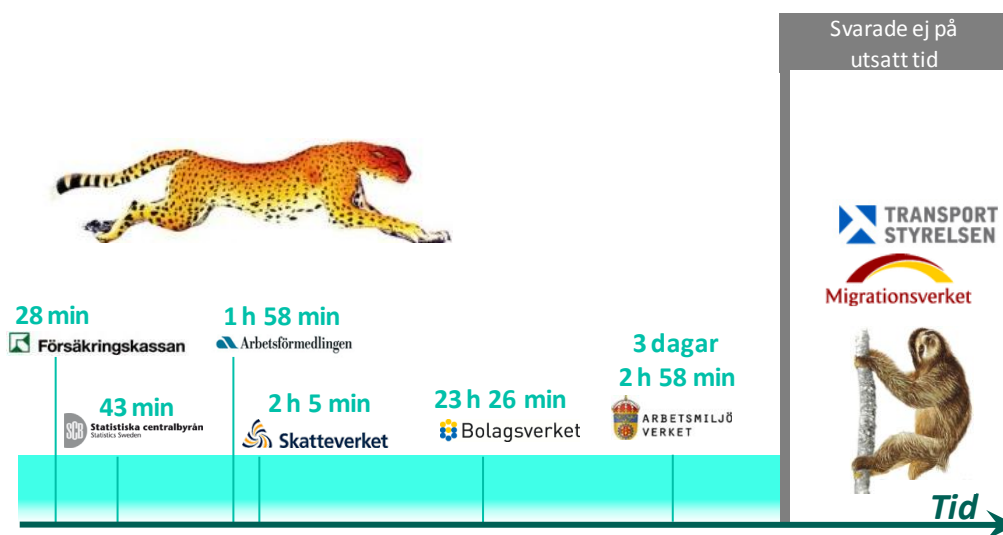


## Geparden och sengångaren – Hur snabbt besvarar myndigheterna frågor via E-post?

Som ett komplement till betygsättningen ovan har vi under hösten 2010 även skickat frågor till de undersökta statliga myndigheterna. Av naturliga skäl har vi inte varit helt öppna med från vem frågorna kommer. Frågorna har varit mycket enkla faktafrågor, och avsikten endast att se hur snabbt respektive myndighet svarar.

Det finns stora skillnader mellan myndigheterna i hur snabbt de besvarar mejlfrågor. Vi har därvidlag satt en gräns på en vecka som längsta accepterbara svarstid.


Bästa myndighet vad gäller svarstid Försäkringskassan, följd av SCB, Arbetsförmedlingen och Skatteverket. Även Bolagsverket svarade inom ett dygn. Arbetsmiljöverket svarade efter drygt tre arbetsdagar. Ingen av de övriga klarade av vår maximala svarstid på en vecka. Från Transportstyrelsen kom dock besked att handläggningstiderna var ca två veckor..





## Regionala resultat


Urvalets storlek gör att län är den lägsta möjliga nivå som resultaten kan brytas ner på. Nedbrytning på lägre nivå, t.ex. kommunnivå, skulle kräva ett större antal svarande. Nedan följer de högsta och lägsta snittbetygen som länen har satt på respektive myndighet (se Tabell 1 och 2, s. 14).


 <b>Bolagsverket</b>
Snittbetyg i riket: <b>3,7</b>
Högst betyg: <b>3,88 Dalarna</b>
Lägst betyg: <b>3,56 Västerbotten</b>

 <b>Skatteverket</b>
Snittbetyg i riket: <b>3,6</b>
Högst betyg: <b>3,95 Kronoberg</b>
Lägst betyg: <b>3,4 Stockholm</b>

 <b>Polisen</b>
Snittbetyg i riket: <b>3,4</b>
Högst betyg: <b>3,61 Jämtland</b>
Lägst betyg: <b>3,07 Jönköping</b>

 <b>Länsstyrelsen Jämtlands län</b>
Snittbetyg i riket: <b>3,3</b>
Högst betyg: <b>3,67 Jämtland</b>
Lägst betyg: <b>3,14 Gotland</b>

 <b>TRANSPORT STYRELSEN</b>
Snittbetyg i riket: <b>3,2</b>
Högst betyg: <b>3,53 Södermanland</b>
Lägst betyg: <b>2,95 Örebro</b>

 <b>Statistiska centralbyrån Statistics Sweden</b>
Snittbetyg i riket: <b>3,2</b>
Högst betyg: <b>3,47 Östergötland</b>
Lägst betyg: <b>2,96 Västernorrland</b>

## Arbetsmiljöverket

Snittbetyg i riket:	<b>3,1</b>
Högst betyg:	<b>3,41 Gävleborg</b>
Lägst betyg:	<b>2,84 Västerbotten</b>

## Kommunala myndigheter

Snittbetyg i riket:	<b>3,1</b>
Högst betyg:	<b>3,48 Kronoberg</b>
Lägst betyg:	<b>2,78 Stockholm</b>

### Arbetsförmedlingen

Snittbetyg i riket:	<b>3,0</b>
Högst betyg:	<b>3,36 Västerbotten</b>
Lägst betyg:	<b>2,77 Västmanland</b>

### Försäkringskassan

Snittbetyg i riket:	<b>2,7</b>
Högst betyg:	<b>3,00 Uppsala</b>
Lägst betyg:	<b>2,52 Värmland</b>

### Migrationsverket

Snittbetyg i riket:	<b>2,7</b>
Högst betyg:	<b>3,12 Västmanland</b>
Lägst betyg:	<b>2,14 Örebro</b>

## Branschvisa resultat

Nedan återfinns en tabell över betyg uppdelat på branscherna *Byggnad*, *Tillverkning*, *Tjänster* och *Övriga tjänster*. Högst betyg ger *övriga tjänster* till Bolagsverket – 3,76 i betyg. Sedan följer *tillverkningsindustrins* betyg till Skatteverket – 3,68. Lägst betyg av branscherna ger *tjänstesektorn* till Migrationsverket – 2,56.

	Bransch				Totalt
	Byggnad	Tillverkning	Tjänster	Övriga tjänster	
Bolagsverket	3,59	3,61	3,55	3,76	3,65
Skatteverket	3,53	3,68	3,59	3,62	3,61
Polisen	3,53	3,35	3,29	3,47	3,39
Länsstyrelsen	3,10	3,40	3,35	3,37	3,33
Transportstyrelsen	3,10	3,24	3,31	3,26	3,25
SCB	3,26	3,14	3,17	3,15	3,17
Arbetsmiljöverket	3,19	3,03	3,24	3,09	3,15
Kommunala myndigheter	3,25	3,20	2,99	3,06	3,08
Arbetsförmedlingen	2,97	3,22	3,08	2,85	3,01
Försäkringskassan	2,74	2,88	2,70	2,70	2,73
Migrationsverket	2,64	2,75	2,56	2,73	2,66

## Betyg efter företagsstorlek

Nedan återfinns en tabell över betyg uppdelat på företagens storlek. De två högsta betygen ger de som har 20-49 anställda till Bolagsverket, 3,73 i betyg samt till Skatteverket, 3,67. Lägst betyg storleksfördelat ger de som har 1-4 anställda till Migrationsverket – 2,64.

	Antal anställda			Totalt
	1-4 anst	5-19 anst	20-49 anst	
Bolagsverket	3,66	3,60	3,73	3,65
Skatteverket	3,59	3,63	3,67	3,61
Polisen	3,37	3,41	3,48	3,39
Länsstyrelsen	3,34	3,29	3,42	3,33
Transportstyrelsen	3,26	3,22	3,21	3,25
SCB	3,21	3,07	2,99	3,17
Arbetsmiljöverket	3,17	3,13	3,10	3,15
Kommunala myndigheter	3,03	3,15	3,36	3,08
Arbetsförmedlingen	2,94	3,11	3,27	3,01
Försäkringskassan	2,67	2,81	3,01	2,73
Migrationsverket	2,64	2,68	2,77	2,66

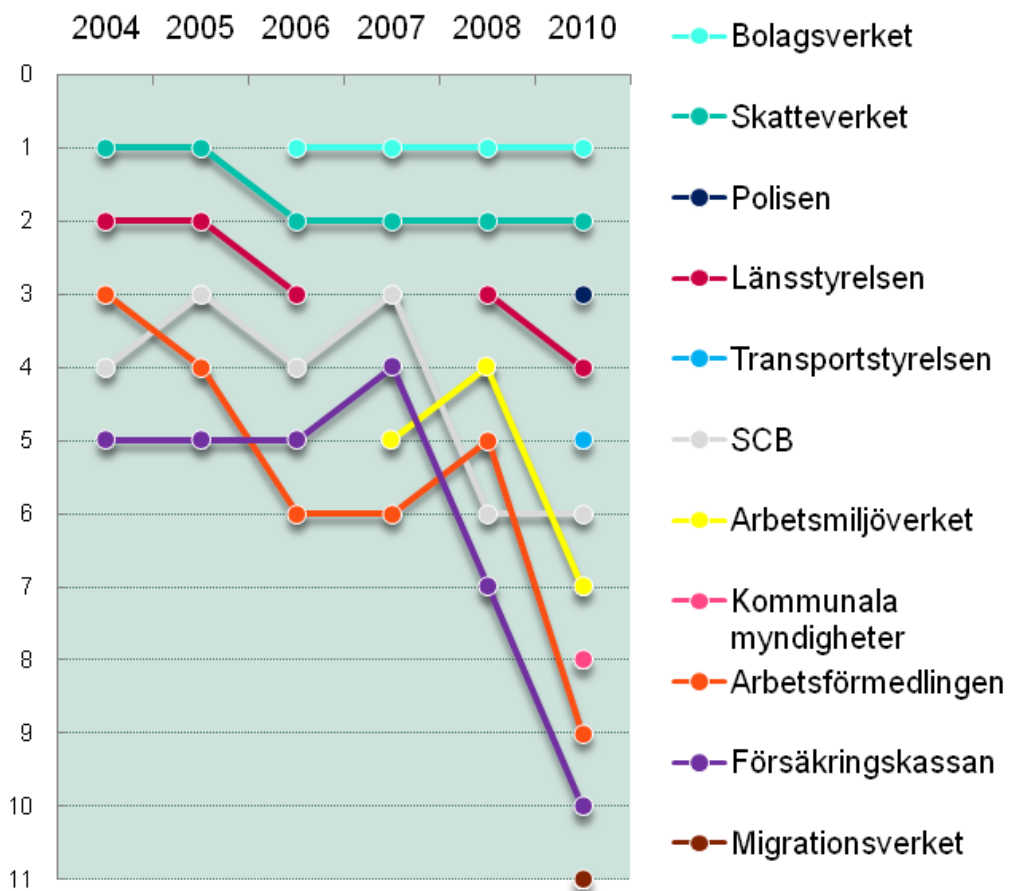
## Betyg över tiden

Småföretagens uppfattningar om myndigheterna är relativt stabil över tid, i alla fall om man tittar på de myndigheter som toppar listan. Sedan Bolagsverket infördes i undersökningen år 2006 har det legat etta varje år. Bolagsverket tog förstaplatsen från Skatteverket, som i sin tur legat två i alla mätningar sedan år 2006.

I höstens mätning har flera myndigheter tillkommit i undersökningen. Bland de nya tar sig Polisen in på tredje plats och Transportstyrelsen på en femte. Kommunala myndigheter kommer först på en åttonde plats, och sist hittar vi Migrationsverket.

Värt att notera är att Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan, som ofta legat mindre bra till i tidigare undersökningar, även nu ligger dåligt till. Arbetsförmedlingen landar på en nionde plats och Försäkringskassan på en tionde.

Diagram: Myndighetsranking 2004 – 2010  
Företags ranking av myndigheterna



Företagarna/SIFO, 2010

## Appendix

Tabell 1: Resultat Riket

Myndighet	Medelvärde	Andel 5:or	Andel som en har åsikt	Medel 2008	Medel 2007	Medel 2006
Bolagsverket	3,7	16%	72%	3,8	3,5	3,4
Skatteverket	3,6	20%	92%	3,6	3,4	3,3
Polisen	3,4	16%	50%	-	-	-
Länsstyrelsen	3,3	12%	44%	3,4	-	3,1
Transportstyrelsen	3,2	11%	51%	-	-	-
SCB	3,2	12%	64%	3,1	2,9	2,8
Arbetsmiljöverket	3,1	9%	38%	3,3	3,1	-
Kommunala myndigheter	3,1	7%	63%	-	-	-
Arbetsförmedlingen	3,0	10%	55%	3,1	2,8	2,4
Försäkringskassan	2,7	7%	56%	2,7	2,7	2,6
Migrationsverket	2,7	5%	13%	-	-	-

Tabell 2: Genomsnittsbetyg per län (topp- och bottennoteringar i fet stil)

Län	Skatteverket	SCB	Försäkringskassan	Arbetsförmedlingen	Bolagsverket	Arbetsmiljöverket	Transportstyrelsen	Migrationsverket	Länsstyrelsen	Kommunala myndigheter	Polisen
Stockholm	<b>3,40</b>	3,08	2,66	2,81	3,66	3,16	3,12	2,56	3,16	<b>2,78</b>	3,36
Uppsala	3,63	3,13	<b>3,00</b>	3,35	3,70	3,14	3,21	2,91	3,20	3,14	3,51
Södermanland	3,78	<b>3,39</b>	2,91	3,25	3,66	3,19	<b>3,53</b>	2,89	3,51	3,08	3,39
Östergötland	3,76	<b>3,47</b>	2,98	3,11	3,64	3,28	3,27	2,36	3,35	3,12	3,35
Jönköping	3,69	3,15	2,55	3,01	3,62	2,90	3,05	2,21	3,55	3,11	<b>3,07</b>
Kronoberg	<b>3,95</b>	3,27	2,91	3,02	3,80	3,16	3,22	2,95	3,45	<b>3,48</b>	3,32
Kalmar	3,65	3,18	2,66	2,78	3,59	3,15	3,26	2,36	3,24	3,17	3,33
Gotland	3,78	3,37	2,83	3,16	3,66	3,15	3,48	3,10	<b>3,14</b>	2,97	3,42
Blekinge	3,88	3,13	2,73	3,08	3,70	3,03	3,09	2,81	3,33	3,18	3,20
Skåne	3,76	3,11	2,72	3,01	3,68	3,26	3,43	2,55	3,33	3,07	3,45
Halland	3,68	3,21	2,95	3,04	3,61	3,15	3,14	2,97	3,46	3,14	3,50
VGL	3,63	3,20	2,76	2,91	3,57	3,20	3,28	2,65	3,31	3,23	3,29
Värmland	3,70	3,10	<b>2,52</b>	3,02	3,71	3,15	3,31	2,74	3,38	3,21	3,47
Örebro	3,44	3,46	2,65	3,27	3,66	3,31	<b>2,95</b>	<b>2,14</b>	3,49	2,89	3,49
Västmanland	3,68	3,39	2,80	<b>2,77</b>	3,64	3,00	3,13	<b>3,12</b>	3,45	3,21	3,49
Dalarna	3,62	3,20	2,84	3,21	<b>3,88</b>	2,99	3,34	2,54	3,51	3,40	3,49
Gävleborg	3,86	3,12	2,66	3,14	3,63	<b>3,41</b>	3,32	3,11	3,22	2,87	3,56
Västernorrland	3,69	<b>2,96</b>	2,57	2,95	3,78	3,19	3,29	2,72	3,24	3,11	3,18
Jämtland	3,66	3,24	2,61	3,34	3,56	3,14	3,38	2,88	<b>3,67</b>	3,24	<b>3,61</b>
Västerbotten	3,49	3,07	2,68	<b>3,36</b>	<b>3,56</b>	<b>2,84</b>	3,37	2,87	3,51	3,08	3,54
Norrbottnen	3,53	3,23	2,78	3,29	3,66	3,03	3,44	2,67	3,47	3,17	3,47
Riket	3,61	3,17	2,73	3,01	3,65	3,15	3,25	2,66	3,33	3,08	3,39