



företagarna

MYNDIGHETS RANKING 2019

En rapport baserad på företagares erfarenheter av myndigheter i Sverige.

DECEMBER 2019



INNEHÅLL

Sammanfattning	3
Varför den här undersökningen?	4
Service och bemötande	5
Förtroende.....	6
Bolagsverket får bäst betyg – men får se upp	7
Polisen är enda myndighet som ökar.....	8
Försäkringskassan har ett jobb att göra	9
Företagare ägnar mest tid och resurser på att lämna uppgifter till Skatteverket	10
Avslutande kommentar	12
Om undersökningen	15
Appendix – Företagarnas myndighetsranking sedan 2004	16

Rapportens författare



Helena Fond, näringspolitisk expert, Företagarna



René Bongard, statistiker, Företagarna

Företagarna företräder över 60 000 företagare och samhällsbärare och har ca 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.

SAMMANFATTNING

Denna rapport är baserad på företagares erfarenheter av följande elva myndigheter: Skatteverket, Migrationsverket, Bolagsverket, Polisen, Transportstyrelsen, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Lantmäteriet, Statistiska Centralbyrån (SCB), Arbetsmiljöverket samt den svarandes kommun. I 2019 års myndighetsranking har Länsstyrelsen tagits bort ur undersökningen och Lantmäteriet lagts till jämfört med de senaste två undersökningarna, vilka genomfördes 2013 respektive 2017.

Bolagsverket får även detta år högst betyg, gällande service och bemötande, med Skatteverket som tvåa. I fallande ordning följer sedan Polisen, Lantmäteriet, kommunen och Transportstyrelsen. Dessa har ett betyg på 3,0 eller högre (på en skala 1–5). SCB, Arbetsmiljöverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket får således ett lägre betyg än 3,0.

Den största positiva förändringen är Polismyndigheten, vars resultat höjs både gällande förtroende (från 3,0 till 3,4) och service och bemötande (från 3,0 till 3,2). Det är också den enda statistiskt säkra höjningen i årets mätning. Detta är mycket positivt trots de stora utmaningar som myndigheten står inför. Försäkringskassan får å andra sidan sina sämsta resultat sedan starten av dessa mätningar, med ett betyg på 2,2 i förtroende och 2,3 i service och bemötande. Här finns stora utmaningar kopplade till bland annat handläggarnas likvärdighet i bedömningar och servicegrad, vilket myndigheten behöver komma till rätta med om dessa betyg ska kunna höjas.

I undersökningen ser vi också att en företagare i snitt lägger 10 timmar på administration i veckan och att den mest tids- och resurskrävande myndigheten för uppgiftslämnande är Skatteverket. Det är dock inte bara specifika regler som leder till regelbörda hos företagare. Många företagare anger att det inte är något specifikt regelområde i sig, men att det totala antalet regler är problemet. Att veta vilka regler som gäller och vad dessa innebär, att regler och lagar ändras och osäkerhet om huruvida nuvarande förutsättningar kommer att ändras anses också av många som det mest besvärliga vad gäller regelbörda.

VARFÖR DEN HÄR UNDERSÖKNINGEN?

Drygt 99 procent av landets företag är småföretag (färre än 50 anställda). Det är i dessa företag som jobbtillväxten sker – och har skett – sedan början av 90-talet. Omkring två miljoner människor i Sverige sysselsätts i småföretag och sedan år 1990 har fyra av fem jobb tillkommit i dessa småföretag.

En företagare lägger i snitt ner 10 timmar i veckan på administration. Mycket av denna tid utgörs av fullgörande och efterlevnad av regler från myndigheter. Forskning visar att administration och kontakt med myndigheter drar ner företagarnas generella välbefinnande.¹ En viktig politisk åtgärd för att förbättra möjligheterna för företagande är att minska företagens administrativa börda. Om företagets myndighetskontakter förenklas och effektiviseras kan företagarna istället 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 ge en fingervisning på hur myndigheten betraktas av Sveriges småföretagare. 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.

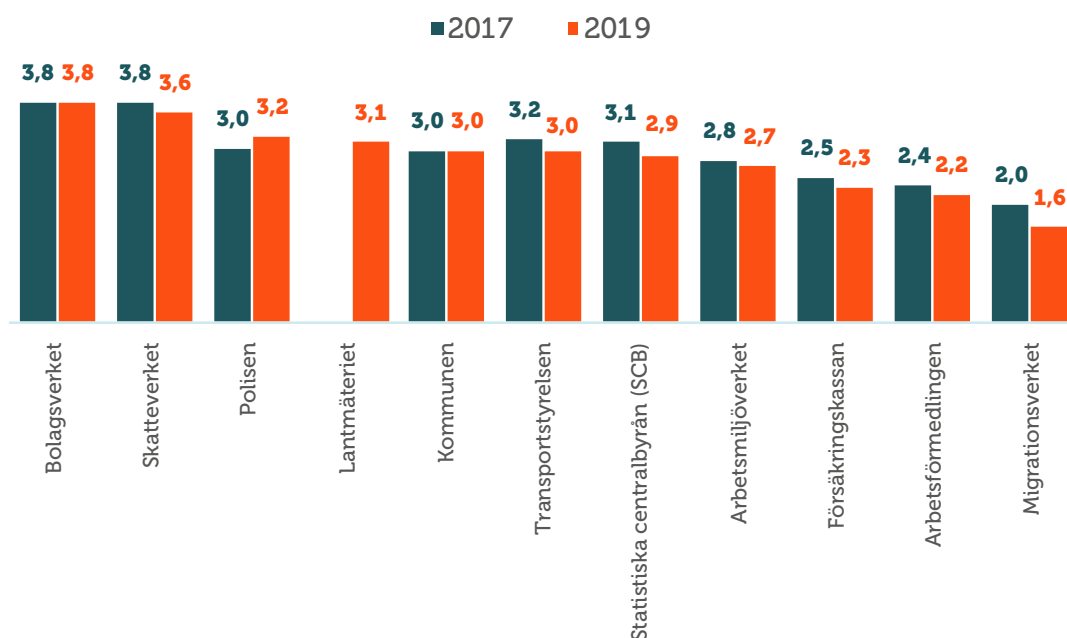
¹ <https://www.foretagarna.se/contentassets/b26e8e2196c84062acc2c69d85eb3d77/rapport-foretagarens-valbefinnande.pdf>

SERVICE OCH BEMÖTANDE

Bäst betyg i service och bemötande i årets mätning får Bolagsverket med 3,8, på en skala där 1 betyder mycket dåligt och 5 mycket bra. Skatteverket hamnar på andra plats och Polisen på tredje. Sämst betyg i undersökningen får Migrationsverket (det ska dock noteras att få företagare har haft kontakt med och därmed en åsikt om myndigheten). Arbetsförmedlingen får näst lägst betyg med 2,2. Det är även det sämsta uppmätta resultatet för myndigheten sedan mätningarna startade 2004.

Endast Polisen har lyckats få bättre betyg än i förra mätningen. Kommunen, Bolagsverket och Arbetsmiljöverket visar ingen statistiskt säkerställd förändring sedan 2017. Samtliga andra granskade myndigheter har fått sämre betyg. Lantmäteriet fanns inte med i förra granskningen, varför jämförelser blir intressanta först i kommande mätningar.

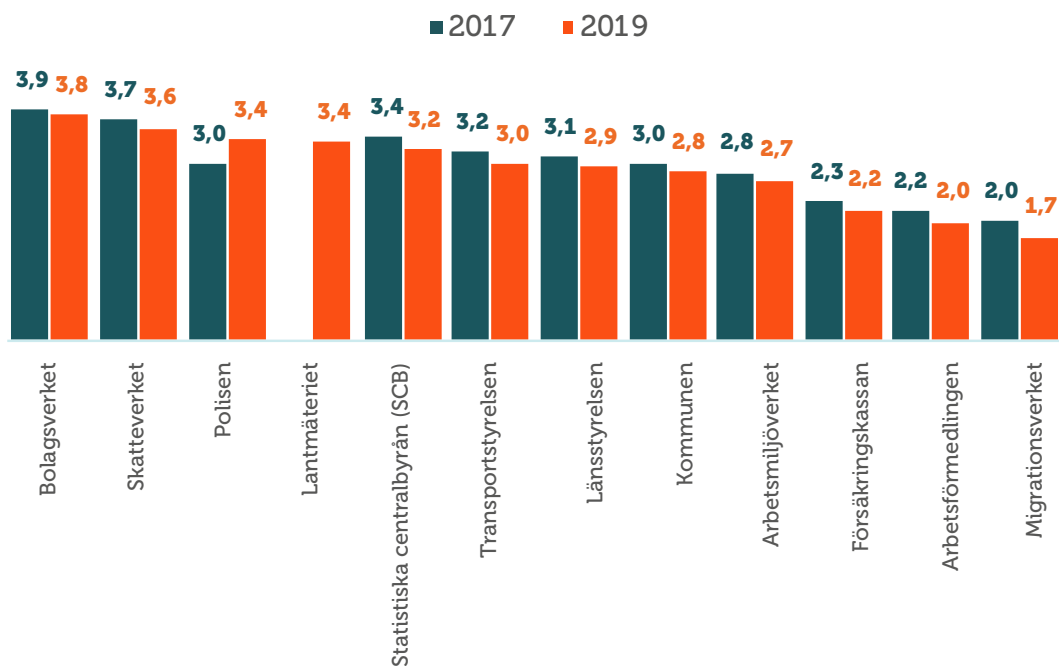
Service och bemötande



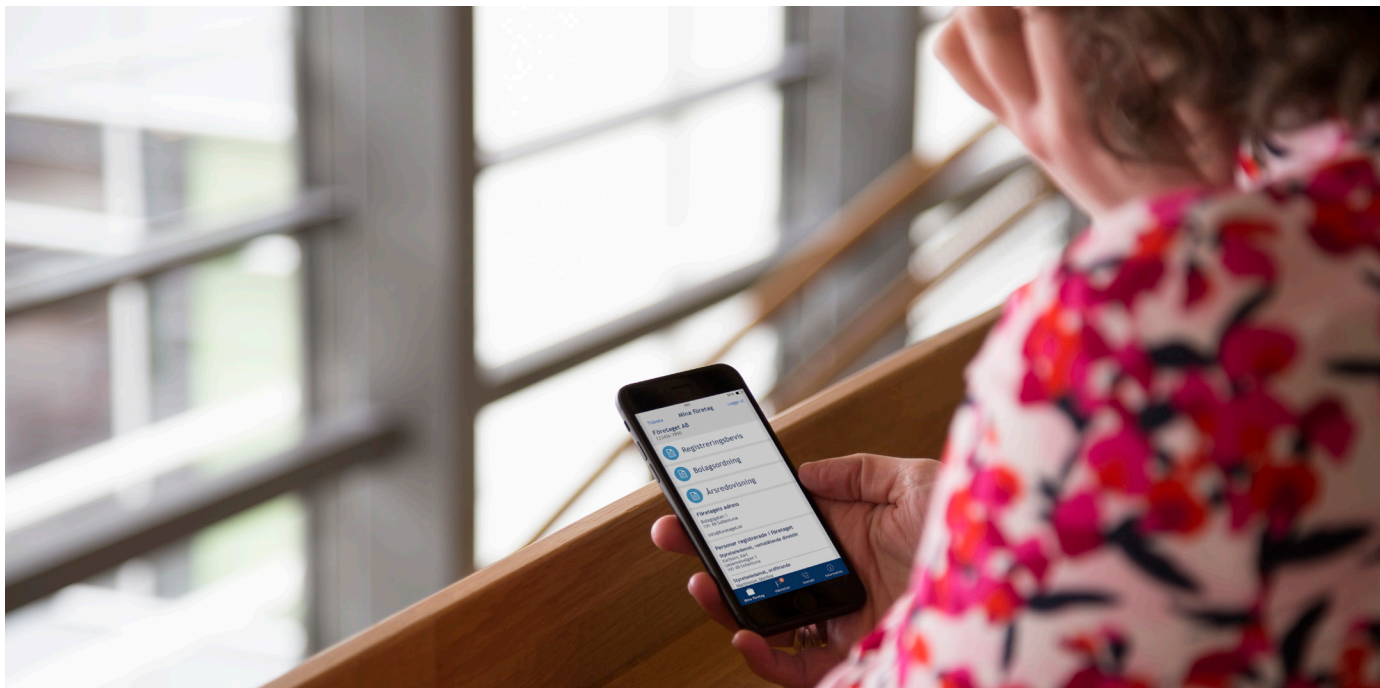
Figur 1 Med utgångspunkt från dina erfarenheter, hur betygsätter du följande myndigheter utifrån service och bemötande på en skala 1–5? Medelvärde 1–5 (1 betyder mycket dåligt och 5 är mycket bra), n = 954

Förtroende

Bolagsverket får även vad gäller förtroende högst betyg av de granskade myndigheterna. Skatteverket följer på plats två och Polisen på plats tre. Granskningen visar att företagare har lägst förtroende för Migrationsverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Polisen visar en positiv utveckling och får ett bättre betyg än förra mätningen (2017). Samtliga andra myndigheter stannar på samma nivå eller får sänkt betyg.



Figur 2 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), n = 941



Vi har i årets ranking valt att lyfta fram fyra myndigheter särskilt, vad vi ser att deras utmaningar är framöver och några av våra förslag på lösningar – både sådant som kan beslutas inom myndigheten och ett par förslag som kräver beslut på högre politisk nivå.

Bolagsverket får bäst betyg – men får se upp

Bolagsverket ligger i topp både vad gäller förtroende och service/bemötande, men måste se upp om de vill kvarstå i toppen. Det befars att kaoset gällande inrapporteringen av bokslut under det senaste året kan påverka resultatet framöver om man inte får ordning på handläggningstiderna. Om det samtidigt sker en eventuell avgiftshöjning på flera tjänster som myndigheten erbjuder riskerar det att bromsa den fina utveckling myndigheten uppvisat de senaste åren. Genom de långa handläggningstiderna kopplade till bokslutsrapporteringen har många bokslut inte blivit offentliga i tid, vilket påverkar ett bolags transparens gentemot kunder och leverantörer. Även kreditprövningar kan bli svåra att genomföra, vilket kan vara direkt avgörande för investeringar och affärer för ett företag.

Företagarna anser att:

- Handläggningstiderna måste kortas
- Regeringen behöver se över Bolagsverkets finansieringsmodell, för att försäkra att företagen får den service som är myndighetens uppdrag

Polisen är enda myndighet som ökar

I årets mätning är det endast Polisen som både får ett ökat förtroende och ett högre betyg gällande service och bemötande. Detta är en positiv utveckling, trots att myndigheten står inför stora utmaningar, inte minst kopplat till företagare. Brott mot företagare ökar och det finns stora utmaningar i avsaknaden av resurser för att utreda och förebygga brott. Att förtroendet trots detta ökar är positivt.

Företagare runt om i landet har förståelse för att Polisens bristande resurser – och den låga polis-närvaron på många håll – inte är något som Polismyndigheten själv har valt. Nu finns det en bred politisk enighet om att bygga ut Polismyndigheten, vilket är positivt. Från Företagarnas sida är det helt avgörande att utbyggnaden sker brett över hela landet och inte bara fler kontorstjänster i storstäderna. Att företagare på landsbygden ger lägre betyg (3,0) än storstadsföretagare (3,5) är ytterligare en påminnelse till politikerna om att när brottsligheten är rikstäckande måste även Polisen vara det. En utökning av Polisen kräver också att Åklagarmyndigheten och domstolarna får ytterligare anslag, så att hela rättskedjan fungerar.

Förutom Polisens grundläggande uppgifter att öka tryggheten och minska brottsligheten ansvarar myndigheten även för att utfärda polistillstånd enligt ordningslagen. För företagare handlar det framförallt om tillstånd för uteservering och annan markupplåtelse samt tillstånd för offentliga tillställningar, till exempel danstillstånd. Även här är det viktigt att företagsärenden hanteras på ett skyndsamt sätt och att företagare får en tydlig återkoppling om att ansökan har kommit in och besked om när ett beslut i ärendet kan väntas komma.

BENTE HJELM, RADIO 45 AB, ÅMÅL

Jag har mycket goda erfarenheter av Polisens service och bemötande. Ett gott exempel är de träffar vi haft där vi företagare och polisen träffats och pratat igenom vilka utmaningar vi har just nu och hur vi kan samverka kring dem. Dock är frustrationen stor hos både oss och polisen att buset snart är ute igen och gör nya brott trots gott polisarbete och åtal. En annan utmaning är att det är svårt att hitta poliser till landsbygden, det verkar som om alla vill jobba i storstan. Det kan i sin tur bero på att få från landsbygden söker sig till polisutbildningen och ännu färre kommer in.



Företagarna vill att:

- Polismyndighetens uppdrag renodlas. Polismyndighetens uppdrag bör renodlas och i högre utsträckning koncentreras på huvuduppgiften att upprätthålla lag och ordning samt bekämpa brottslighet. Ansvaret för annan verksamhet i form av att hantera hittegods, leta efter bortsprungna djur och hjälpa personer med psykisk ohälsa bör i högre utsträckning kunna läggas på andra aktörer.

Försäkringskassan har ett jobb att göra

Försäkringskassan har aldrig legat så lågt i service och bemötande som i årets mätning. Det är nedslående men inte överraskande. I rapporten "Sjukförsäkringen för företagare" (2019) visade Företagarna att 45 procent av alla företagare som haft kontakt med Försäkringskassan upplevde kontakten som negativ.²

Man kan vänta sig att medborgarnas upplevelse av just Försäkringskassans service och bemötande är något lägre än av många andra myndigheter. Det beror på att Försäkringskassan möter människor när de är som mest utsatta. Ett avslag på begäran om sjukpenning kan bli betydligt allvarigare för individen än ett avslag om exempelvis bygglov.

Samtidigt finns det stort utrymme för förbättringar i myndighetens arbete. Företagarna arbetar för att stödet till Företagare ska öka ytterligare. Genom kampanjen "Rutans resa" efterfrågar Företagarna ett stöd för arbetsgivare att bedöma om en sjukskrivningslängd överskrider 60 dagar.

Företagares förtroende för Försäkringskassan måste öka. Det är bara myndigheten som själva kan påverka det, men Företagarna vill vara en konstruktiv samarbetspartner.

ERICA FJELLSTEDT, FJELLSTEDT KOMMUNIKATION/ BUTIK BOHEM, TROSA

Jag har varit företagare under båda mina föräldraledigheter och även under en sjukskrivning i samband med operation och har under alla dessa tre tillfällen fått väldigt bra stöd och hjälp. Det har varit snabb återkoppling och en personlig kontakt som både följt upp via mail och telefonsamtal. Dock har jag insett att alla inte får samma fina service som jag fått och här tror jag att Försäkringskassan har en av sina utmaningar. Man måste kunna lita på att servicen är samma oavsett vilken handläggare man får. Det får inte vara en osäkerhet kring detta när man som företagare väljer att bilda familj eller blir sjuk. Jag vill se att alla företagare får en handläggare som "min" Camilla! Jag ser också att det finns utmaningar i själva socialförsäkringssystemen för företagare men det är också otroligt viktigt att man kan lita på att servicen och bemötandet är gott oavsett handläggare.



Företagarna vill att:

- Försäkringskassan ska stärka handläggares kompetens. Försäkringskassan bör inledningsvis utveckla ansvariga handläggares kompetens för att göra rättvisande bedömningar av företagares SGI. Även om färre företagare har problem att få sin SGI fastställd idag jämfört med Företagarnas rapport Föräldrafällan (2015) är 25 procent en alltför stor andel.³
- Att regeringen i sitt regleringsbrev till Försäkringskassan uppdrar åt Försäkringskassan att i sina läkarintyg (Läkarintyg för sjukpenning 7804) införa ett stöd för arbetsgivare att bedöma om en sjukskrivningslängd överskrider 60 dagar.

² "Sjukförsäkringen för företagare", Företagarna, 2019.

³ "Föräldrafällan", Företagarna, 2015



Företagare ägnar mest tid och resurser på att lämna uppgifter till Skatteverket

Skatteverket är den myndighet i undersökningen som tar mest tid i anspråk hos företagare. Nio av tio företagare ägnar tid och resurser på att lämna uppgifter till Skatteverket och hälften av dessa anger att det krävs mycket tid/resurser. Bolagsverket följer på plats två. Båda myndigheterna i topp gällande tiden de tar i anspråk får också bäst betyg vad gäller service, bemötande och förtroende. Uppenbarligen har myndigheterna insett att det är viktigt att leverera ett bra bemötande till sina "kunder".

Skatteverket har utvecklingspotential i att underlätta regelverket som företag har att förhålla sig till. I viss mån handlar det om lagstiftningsändringar som behöver göras. Exempelvis bör moms i större grad kunna rapporteras in kvartalsvis istället för månadsvis. Det skulle medföra fyra rapporteringar i stället för tolv per år och samtidigt får företagen behålla pengarna längre i företaget, vilket skulle lätta administrationen för de mindre företagen. Personalliggare och månadsvis rapportering av arbetsgivaruppgifter är andra exempel på regelförändringar som inneburit tyngre regelbörda för företag, med syfte att underlätta för myndigheter.

Företagarna står bakom ambitionerna att stävja svartarbete och skattefusk. Samtidigt är det avgörande att detta arbete baseras på rättvisande empiriskt underlag. Det finns i dag ingen tillförlitlig undersökning som stödjer att personalliggare har minskat svartarbete. Reglerna behöver vara proportionerliga till problemets omfattning. Sanktionerna vid eventuella misstag blir alltför stora. Effekterna är kännbara i många branscher, men drabbar främst de mindre företagen, till exempel familjeföretag och företag inom besöks- och restaurangbranschen.

FÖRETAGARNA VILL ATT:

- Personalliggare ska slopas inom besöks- och restaurangbranschen under mandatperioden
- Rapportering av företagets skatter och löner ska kunna lämnas in kvartalsvis
- Hanteringen av kvitton och räkningar/fakturor i högre grad ska kunna skötas via en digital plattform



ERIC THORÉN, ANSVARIG DIGITALA INFORMATIONSLEDJARE, SKATTEVERKET

Vi kan se att man som företagare lägger mest tid på att rapportera till er och att skattmomsregler är de regler som tynger företagare mest. Vad ser du bör göras framöver för att denna regelbörda ska kunna minska?

Det visar tydligt på behovet att vi fortsätter att arbeta för ett enklare företagande. Vi har sedan ett år tillbaka bestämt om en ny inriktning för vår verksamhet just på grund av att administrationen och skattehanteringen fortsatt är alldeles för betungande för företagandet. Genom den inriktningen vill vi styra om vår service så att vi mer skapar förutsättningar för andra att kunna bygga smartare och mer stödjande funktioner och tjänster för företagen. Givetvis ska vi också skapa möjligheter för betydligt mer automatiserade deklarationsprocesser – så att företagen inte ska behöva lämna sin egen miljö för att hantera skatter och avgifter.

Skatteverket har legat bra till i Företagarnas myndighetsranking under en tid nu, varför tror du att det är så?

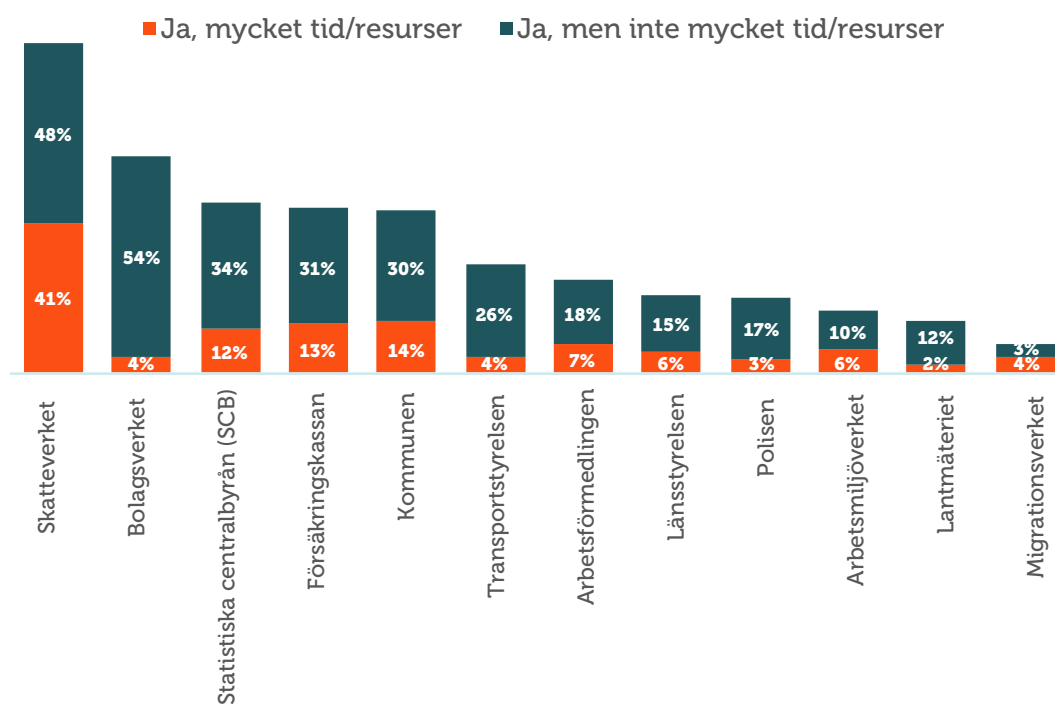
Jag tror att det åtminstone delvis beror på att Skatteverket i många år försökt underlätta för företagen. Allt från att förtydliga och förenkla beskrivningar och förklaringar runt gällande lagstiftning, vår öppenhet i media kring vad som fungerar bra respektive inte fungerar så bra, våra ansträngningar att genom vår kontroll minska den osunda konkurrensen och enklare tjänster för företagen när det gäller att göra rätt för sig.

Vilka utvecklingsmöjligheter ser du i er service?

Vi tror att vår service blir mycket mer integrerad i företagens egen miljö. I sitt eget affärssystem kommer program- och tjänsteleverantörerna att bygga in smartare bokföringsstöd med kopplingar till de legala kraven och den information Skatteverket exponerar, så att redan när affärstransaktionerna uppstår hanteras skatterna. Det ska inte behöva vara ett extrasteg att hantera skatter – det ska man få ”på köpet” när man administrerar sina ordinarie affärstransaktioner.

Vilket medskick vill du göra till andra myndigheter?

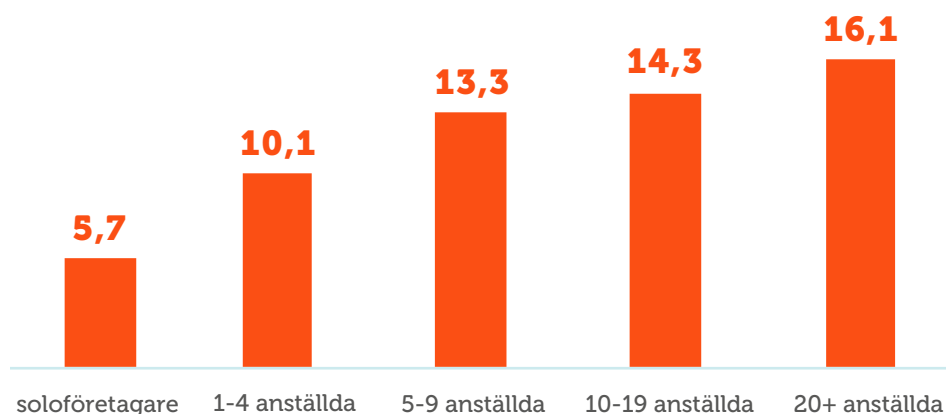
Jag tror att vi myndigheter kanske inte är så effektiva i hur vi samarbetar bäst för företagens bästa i alla lägen. Varje myndighet har ju sitt uppdrag och sina krav på en effektiv verksamhet vilket ju inte alltid skapar de bästa förutsättningarna för gemensamma konkreta initiativ. Men om vi ska titta mer specifikt på det här området så tror jag att flera av oss behöver arbeta mer och snabbare tillsammans med aktörerna på marknaden. Det är ofta många olika krav från flera myndigheter som skapar den administrativa bördan för företagen. Det blir visserligen något bättre om skattefrågorna blir automatiserade för företagen, men det är väl först när hela administrationen (eller så mycket som möjligt i alla fall) blir digital och automatiserad som det blir mycket bättre för företagen. Fler av oss myndigheter skulle kunna exponera regelverk och relevant information så att lösningarna som finns i företagens egna miljöer blir bättre.



Figur 3 Har du behövt ägna tid och resurser på att lämna uppgifter till följande myndigheter? n = 921

Avslutande kommentar

Företagare jobbar i snitt 44 timmar per vecka och 10 timmar av dessa läggs på administration.⁴ Soloföretagare jobbar i snitt endast 35 timmar (många soloföretagare har passerat pensionsåldern) och lägger absolut och relativt mindre tid på administration. Företagare med större företag ägnar mycket mer tid åt administration – i snitt ungefär 16 timmar i företag med fler än 20 anställda. För myndigheter, företagare och samhället som helhet vore det bra att minska den tiden. Med innovativa digitala lösningar och en företagarevänlig attityd hos myndigheter i Sverige skulle företagare slippa lägga så många timmar på myndighetskontakt och administration och i stället kunna spendera mer tid på sin kärnverksamhet och på så sätt skapa värden för sig själva och samhället. Därutöver måste den administrativa bördan beaktas bättre i konsekvensanalyser när ny lagstiftning övervägs.



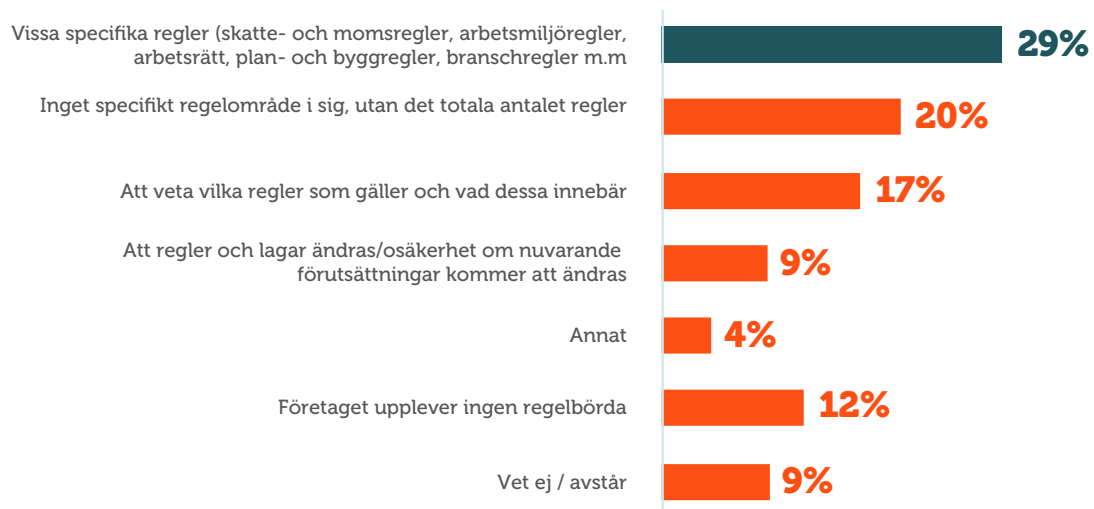
Figur 4 Uppskattningsvis, hur många timmar av din arbetstid per vecka är administrationstid? Genomsnitt antal timmar, n = 933

⁴ Med administrationstid menar vi att rapportera till olika myndigheter exempelvis om skatt, moms, arbetsgivaravgifter, olika andra rapporteringskrav som olika myndigheter ställer, följa regelverk inom exempelvis arbetsmiljö, bokföring m.m. Tid som är direkt kopplade till verksamheten (exempelvis fakturering) räknas inte med.

Som företagare kan man självklart också själva minska tiden som ägnas åt administration. Det är ofta effektivare att experter sköter bokföring och administration och att företagaren istället gör det hen är bäst på. Större företag har inte sällan medarbetare som skulle kunna ta över en (större) del av administrationen och i mindre bolag kan det vara lönsamt att anlita en extern konsult som sköter administrationen och regelhanteringen. På så sätt går det att spara pengar och tid och det minskar även risken att göra fel. Dessutom kommer det företagarens välmående till godo – de flesta företagare upplever administration och kontakt med myndigheter inte som speciellt glädjefyllt och skulle må bättre om de slapp lägga så mycket tid på det.

Vår undersökning visar att 63 procent av företagarna använder extern hjälp för att hantera och/eller administrera regler och redovisning. De viktigaste anledningarna till det är att företaget saknar den kompetens som behövs (54 procent av de som anlitar externa experter) och att arbetsbördan är för omfattande (38 procent av de som anlitar externa experter). Skatte- och momsregler är det vanligaste område där företagare behöver externa experter för att hantera administrationen. Drygt en tredjedel av företagare använder ingen extern hjälp för att hantera och/eller administrera regler och redovisning. Förvisso är en del själva verksamma i området och kan hantera det på egen hand. Andra har anställda som sköter det, men tiden som företagare lägger på administration tyder på att fler borde använda sig av externa experter, så att de själva kan fokusera på att skapa värden för sig själva och andra i företagets kärnverksamhet.

Det är inte bara specifika regler som leder till 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 regelbörda. Att regler och lagar ändras och osäkerhet om nuvarande förutsättningar kommer att ändras skapar också tyngre regelbörda hos många företagare.



Figur 5 Vad leder till störst regelbörda för ditt företag? $n = 963$

Företagarna har slutligen ett antal övergripande förslag som vi skulle kunna minska regelbördan för företagare.

- **Regeringen bör införa tydliga skrivningar om minskad regelbörda för företag i regleringsbrev till följande myndigheter: Skatteverket, SCB, Bolagsverket, Tillväxtverket, Transportstyrelsen, Lantmäteriet, Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan.** Regeringen kan genom riktade regleringsbrev uppdraga åt myndigheter att prioritera förenklingsarbetet gentemot företag. Regelförenklingsarbetet är inte ett enskilt politikområde utan spänner horisontellt över flera sakområden och departement. Under ett antal år har ett flertal relevanta myndigheter saknat tydliga skrivningar i regleringsbrev, vilket lett till att förenklingsarbetet nedprioriteras. Regeringen bör därför införa tydliga skrivningar till de myndigheter som särskilt reglerar småföretagen och deras verksamhet. Skrivningarna ska specificeras med ett antal verksamhetsmål samt tillförda ekonomiska resurser.
- **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. Tydliga instruktioner är en förutsättning om det offentliga förenklingsarbetet ska resultera i bestående effekter. 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.** Regeringens förenklingsarbete behöver systematiseras med tydliga målsättningar för ett antal särskilt branscher. 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.** I normalfallet sker de allra flesta betalningar först efter en service är utförd. Offentlig tillsyn och kontroll bör införa ett sådant system för att uppnå en ökad rättssäkerhet i förvaltningsbesluten. Ett sådant system skulle dessutom skapa större förståelse för värdet av tillsynen och till vilken nytta den är för företagets verksamhet. 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 stora mängder uppgifter till statliga myndigheter och verk. Rapporteringssystemen är ofta trubbiga och ytterst tidskrävande för företagen. I juni 2018 gav näringsminister Damberg 67 myndigheter i uppdrag att effektivisera och digitalisera rapporteringsförfarandet i hopp om att förenkla företagens administrativa uppgifter. Detta arbete behöver ytterligare konkretiseras genom att på samtliga myndigheter införa principen om en uppgift en gång.
- **Myndigheter bör erbjuda användarvänliga och enkla, digitala verktyg för uppgiftsinlämning. SCB, Skatteverket och Bolagsverket bör särskilt prioritera detta.**

OM UNDERSÖKNINGEN

Enkäten skickades ut i april 2019 till 3 363 deltagare i Företagarnas panel. Av dessa svarade 30 procent på enkäten. Studien genomfördes av Företagarna och följande underlag består av företagares svar på dessa tre formuleringar;

- "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".
- "Har du behövt ägna tid och resurser på att lämna uppgifter till följande myndigheter?"

De bedömda myndigheterna är Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket, respondentens kommun, Länsstyrelsen, Lantmäteriet, Migrationsverket, Polisen, Statistiska Centralbyrån (SCB) och Transportstyrelsen. Med hjälp av en modell baserad på SCB:s statistik på antal företagare i Sverige korrigeras urvalet så att det liknar den nationella företagarstrukturen. Detta görs genom att korrigerande vikter räknas fram för olika företagsstorlek (antal anställda), kön, ålder och bransch.

Vilka myndigheter ska vara med?

I de senaste fyra undersökningarna har företagen betygsatt samma myndigheter (Lantmäteriet undantaget), vilket har gett oss möjligheten att kunna jämföra myndigheternas betyg över flera år. Det är emellertid inte självklart vilka myndigheter som ska vara med i vår betygsättning. Enligt myndighetsregistret finns 456 olika myndigheter i Sverige⁵ och det går inte att utvärdera samtliga. Som tur är har de flesta av dessa myndigheter ingen stor påverkan på småföretagens vardag och därför bortser vi från att granska dessa. Vi vill koncentrera oss på att granska myndigheter som småföretag kommer i kontakt med regelbundet. De myndigheter som ska betygsättas kan därför komma att utökas eller bytas ut i kommande undersökningar. Detta 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 företag.

⁵ <http://www.myndighetsregistret.scb.se/>

Appendix – Företagarnas myndighetsranking sedan 2004

Service och bemötande	2019	2017	2013	2010	2008	2007	2006	2005	2004
Bolagsverket	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,5	3,4	-	-
Skatteverket	3,6	3,8	3,7	3,6	3,6	3,4	3,3	3,3	3,4
Polisen	3,2	3,0	3,3	3,4	-	-	-	-	-
Lantmäteriet	3,1	-	-	-	-	-	-	-	-
Kommunen	3,0	3,0	3,2	3,1	-	-	-	-	-
Transportstyrelsen	3,0	3,2	3,3	3,3	-	-	-	-	-
Statistiska centralbyrån (SCB)	2,9	3,1	3,3	3,2	3,0	2,9	2,8	2,7	2,8
Arbetsmiljöverket	2,7	2,8	3,3	3,1	3,4	3,1	-	-	-
Försäkringskassan	2,3	2,5	2,9	2,7	2,7	2,7	2,6	2,6	2,7
Arbetsförmedlingen	2,2	2,4	3,0	3,0	3,1	2,8	2,4	2,7	2,9
Migrationsverket	1,6	2,0	2,8	2,7	-	-	-	-	-
Länsstyrelsen	-	3,1	3,3	3,3	3,4	-	3,1	-	-

Figur 6 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)

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