



företagarna

MYNDIGHETS RANKING 2017

Rapport baserad på företagens erfarenheter av myndigheter i Sverige.

JULI 2017



Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Bakgrund	3
Så gjordes undersökningen	4
<i>Vilka myndigheter ska vara med?</i>	4
Resultat	5
<i>Service och bemötande</i>	5
<i>Förtroende</i>	6
<i>Tid och resurser</i>	7
Andel femmor	8
<i>Service och bemötande</i>	8
<i>Förtroende</i>	9
Andel ettor	10
<i>Service och bemötande</i>	10
<i>Förtroende</i>	11
Åsiktstoppen	12
<i>Service och bemötande</i>	12
<i>Förtroende</i>	13
Hur snabbt besvarar myndigheterna frågor via E-post?	14
Avslutande kommentar	15
Bilagor	16

Sammanfattning

Denna rapport är baserad på företagens erfarenheter av följande elva myndigheter; Skatteverket, Migrationsverket, Bolagsverket, Polisen, Transportstyrelsen, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Länsstyrelsen, Statistiska Centralbyrån (SCB), Arbetsmiljöverket¹ samt den svarandes kommun.

För 2017 års myndighetsranking ingår samma myndigheter som i de senaste två undersökningarna, vilka genomfördes år 2010 respektive år 2013. Bolagsverket får även denna gång högst betyg, men delar förstaplatsen med Skatteverket. I fallande ordning följer sedan Transportstyrelsen, SCB, Länsstyrelsen, Polisen samt kommun som samtliga har ett betyg över 3,0. Därefter följer Arbetsmiljöverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket. De fyra sistnämnda har alla fått ett sänkt betyg om minst 0,4 steg.

Av de som har en åsikt om Skatteverket ger 29 % högsta betyg (5) till myndigheten, en ökning med nio procentenheter sedan föregående undersökning. Skatteverket är även den myndighet som flest företagare har en åsikt om. Av respondenterna ger 44 procent Migrationsverket lägsta betyg (1) i service och bemötande, vilket är en ökning med 27 procentenheter jämfört med år 2013.

I den föregående undersökningen fick sju myndigheter ökat betyg i deras service och bemötande till småföretagen och endast en myndighet sänkt betyg. Denna positiva utveckling har i 2017 års undersökning tagit ett stort steg bakåt, där endast Skatteverket fått ökat betyg. Bolagsverkets betyg är oförändrat, medan resterande nio myndigheter sänkt sina betyg. Migrationsverket har störst negativ förändring - hela 0,8 steg på en femgradig skala sedan den förra undersökningen.

Undersökningen utökades denna gång med två formuleringar jämfört med föregående undersökningar. Vi bad respondenterna svara på hur stort förtroende de har för respektive myndighet, samt i vilken utsträckning de behövt lägga tid och resurser på uppgiftslämnande till myndigheterna. Störst förtroende har företagen för Bolagsverket och den mest tids- och resurskrävande myndigheten för uppgiftslämnande är Skatteverket.

Bakgrund

Drygt 99 procent av landets företag är småföretag (färre än 50 anställda) och det är i dessa företag som tillväxten 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 småföretagen.

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

Sedan år 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 ett mått på hur myndigheten betraktas av Sveriges småföretagare. I årets undersökning har vi utökat betygsättningen till tre olika kategorier.

¹ Tillika Arbetsmiljöinspektionen

Så gjordes undersökningen

Enkäten skickades ut i december år 2016 till drygt 4 500 företagare. Av dessa svarade 33 procent på enkäten och omkring samma andel slutförde den helt. 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?”

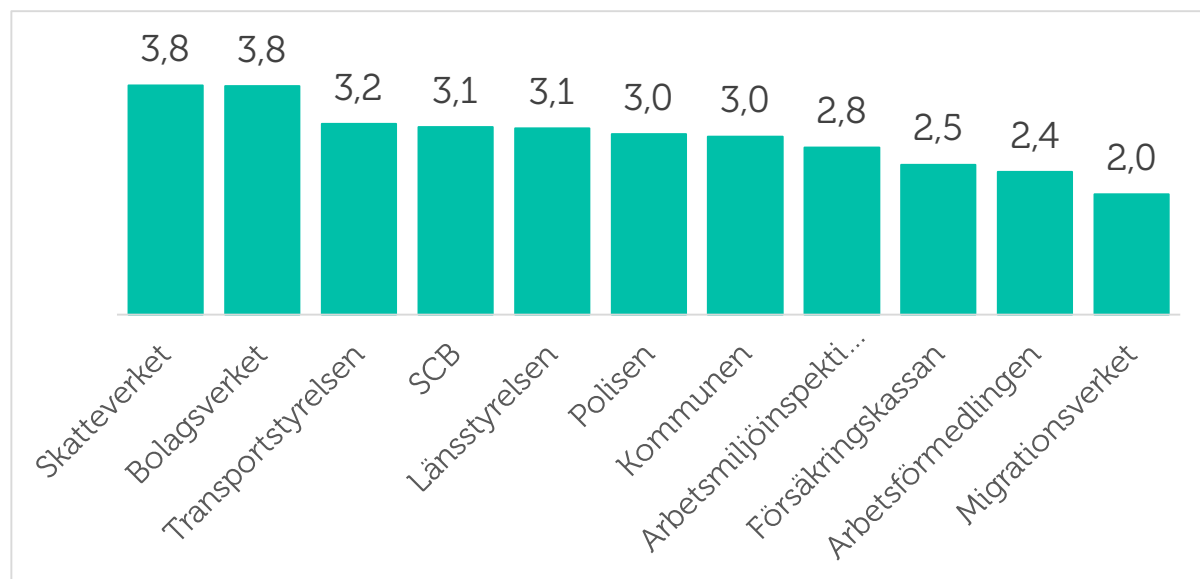
De bedömda myndigheterna är Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket, respondentens kommun, Länsstyrelsen, Migrationsverket, Polisen, Statistiska Centralbyrån (SCB) och Transportstyrelsen. Med hjälp av en modell baserad på SCB:s statistik på antal företagare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

Vilka myndigheter ska vara med?

I de senaste tre undersökningarna har företagen betygsatt samma myndigheter, vilket har gett oss möjligheten att kunna jämföra myndigheternas betyg över sex år. Det är emellertid inte självklart vilka myndigheter som ska vara med i vår betygsättning. 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.

Resultat

Service och bemötande



Figur 1 Medelvärde över företagares betygsättning i kategorin Service och bemötande. 1= mycket dåligt, 5= mycket bra. För resultat över tid, se bilaga.

Sex myndigheter ser i årets undersökning sin lägsta notering sedan de infördes i betygsättningen. Två av dessa, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen, har varit med sedan den första av Företagarnas myndighetsrankningar som gjordes 2004. Skatteverket och Bolagsverket delar i denna undersökning förstaplaceringen vad gäller service och bemötande – ett betyg på 3,8 på en femgradig skala. Skatteverket har varit med i samtliga undersökningar sedan 2004 och Bolagsverket har varit med sedan 2006. Bägge myndigheter har legat i toppskiktet varje gång de blivit betygsatta. Det är även dessa två myndigheter, tillsammans med kommunala myndigheter, som flest företagare har en åsikt om vad gäller service och bemötande.

Efter Skatteverket och Bolagsverket följer i fallande ordning Transportstyrelsen, SCB, Länsstyrelsen, Polisen samt kommun som alla har ett betyg över 3,0. Därefter följer Arbetsmiljöverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och sist placerar sig Migrationsverket. De fyra sistnämnda har samtliga fått ett sänkt betyg om minst 0,4 steg sedan föregående undersökning. Dessa upplever även sina lägsta noteringar sedan de infördes i betygsättningen. Värt att notera att Migrationsverket är den myndighet som flest inte har en åsikt om i frågan, de är alltså inte aktuella för företagarens verksamhet. De som har haft kontakt med myndigheten har däremot en övervägande negativ åsikt gällande myndighetens service och bemötande.

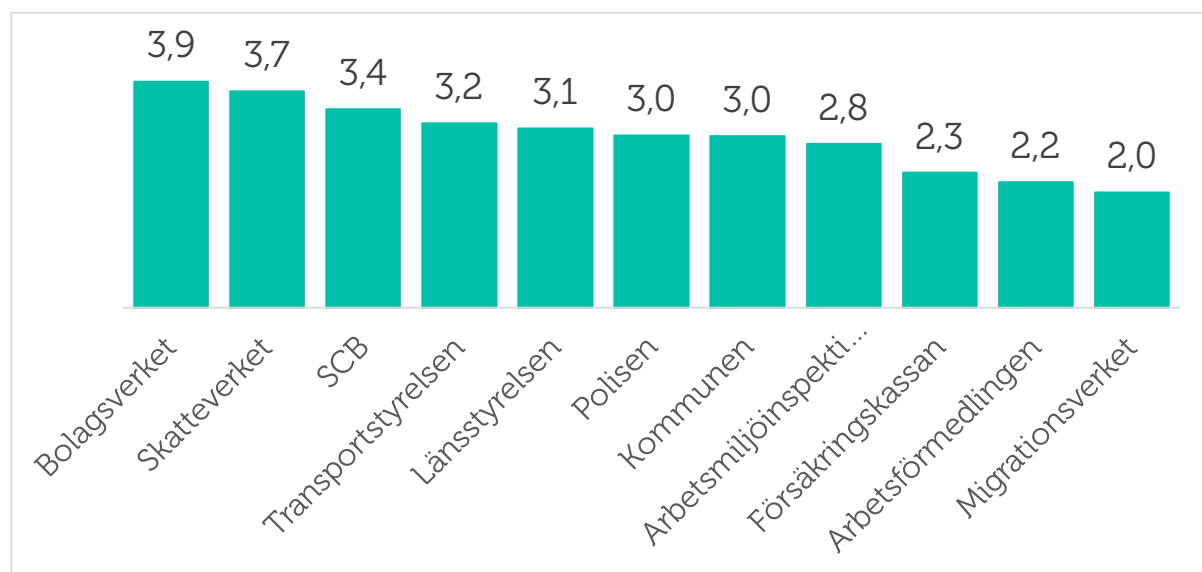
Nöjdast med service och bemötande från kommun är respondenterna i region Småland och öarna. Flest ettor till kommunala myndigheter delades ut från region Syd, vilket innefattar Skåne och Blekinge.

Många företagare är missnöjda med myndigheternas service. Att på lokal nivå ha god service till företagare är en förutsättning för att hela landet ska kunna vara företagsamt. Detta kan vara genom att upprätta dialog, samarbete och tillgänglighet mellan näringsliv och tjänstemän genom lösningar så som kommunala servicecenter. ²

Emellertid finns Bolagsverket inte representerade på lokal nivå, men får trots detta toppbetyg vad gäller service och bemötande samt förtroende. Detta visar på att myndigheten inte nödvändigtvis behöver vara fysiskt representerad på lokal eller regional nivå i företagarens närhet så länge den icke-fysiska kontakten över telefon och internet är välfungerande. Samtidigt finns Skatteverket, som också får högt betyg i mätningarna, representerade på lokal och regional nivå i Sverige.

Förtroende

Två nya kategorier som betygsätts av företagen har tillkommit i denna undersökning jämfört med tidigare myndighetsundersökningar. I en av dessa kategorier bad vi företagarna betygsätta deras förtroende för respektive myndighet. På en skala mellan 1-5 får 7 av 11 myndigheter ett betyg om 3,0 eller högre. Bolagsverket toppar listan med 3,9, följt av Skatteverket och SCB med betyg 3,7 respektive 3,4. Företagen har ett lågt förtroende för Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket som alla har ett betyg mellan 2,0–2,5.



Figur 2 Medelvärde över företagares betygsättning i kategorin Förtroende för myndigheten. 1= mycket lågt, 5= mycket högt.

Resultatlistan för myndigheternas betyg i service och bemötande är snarlik betygsättningen över företagens förtroende för myndigheterna. Toppen, mitten och botten av listorna består av samma myndigheter där Bolagsverket och Skatteverket hamnar i topp och där Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket hamnar i botten. Detta visar på hur viktig upplevelsen av service och gott bemötande är när kontakten mellan företagare och

² Företagarna (2017). Välfärdsskaparna 2017

myndighet upprättas. Alla myndigheter i undersökningen är mer eller mindre relevanta för respondenternas verksamheter, men gemensamt för de flesta branscher är problematiken med att hitta rätt kompetens och matchningen mellan arbetstagare och arbetsgivare. Det låga förtroendet för exempelvis Arbetsförmedlingen belyser detta då allt färre företagare använder myndigheten vid rekrytering av personal; sannolikt på grund av lågt förtroende till myndighetens förmåga att vara till hjälp när kontakten upprättas.

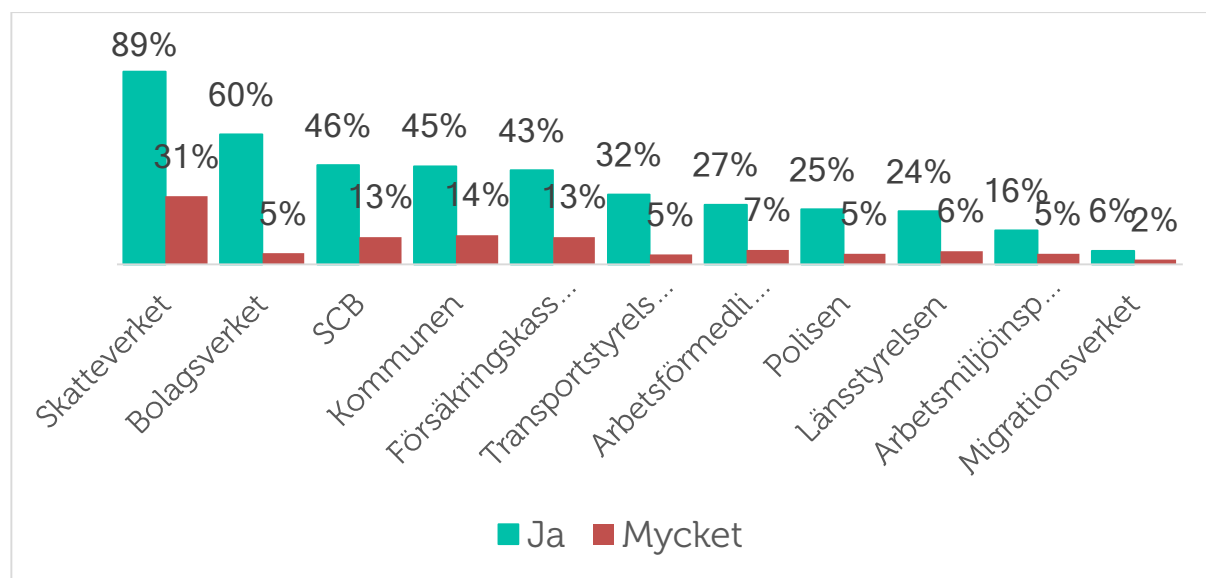
Förtroendet för den kommunala myndigheten är högst i region Småland och öarna. Högst andel ettor har företagare i Norra Mellansverige gett sin kommun, tätt följt av region Syd.

Tid och resurser

Skatteverket är den mest tids- och resurskrävande myndigheten, där 89 procent svarar ”ja” på frågan om de lägger ned tid och resurser på uppgiftslämnande till Skatteverket. Av dessa anger dessutom 31 procent att de lägger ned mycket tid på uppgiftslämnande till myndigheten. En kan invända och påstå att det rimligtvis borde vara 100 procent som lägger ned tid och resurser på uppgiftslämnande till just Skatteverket. Troligtvis ser de övriga elva procenten, som angett att de inte ägnar tid eller resurser på Skatteverket, denna uppgiftslämnande som en naturlig del av företagandet och har således inte reflekterat över att detta är tid utöver den vanliga verksamheten.

Migrationsverket är den minst tids- och resurskrävande myndigheten, vilket troligtvis beror på att företagare i viss utsträckning inte har ärenden som rör denna myndighet.

Förutom höga arbetskraftskostnader, svårighet att hitta rätt kompetens och finansieringssvårigheter är i många fall regelkrångel och administrativ börda ett stort tillväxthinder för småföretagen. Detta då de ofta har färre resurser, mindre tid och att det sällan finns specialister inom företaget som kan hantera regelverken.



Figur 3 Andelen företagare som uppgett att de ägnat tid och resurser, respektive mycket tid och resurser, på att lämna uppgifter till myndigheten.

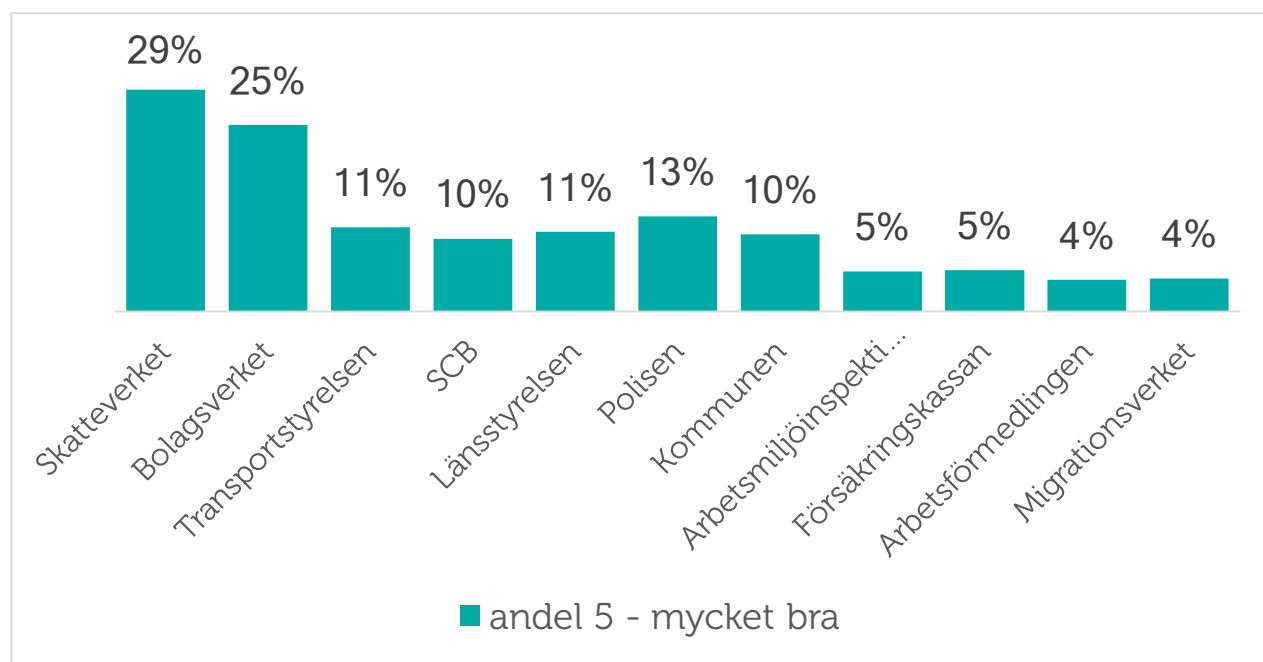
Andel femmor

Service och bemötande

Av de företagare som varit i kontakt med Skatteverket ger 29 procent myndigheten högsta betyg i service och bemötande. Detta är en ökning med nio procentenheter sedan föregående undersökning, vilket innebär att Skatteverket tar över förstaplatsen från Bolagsverket som i denna undersökning får högsta betyg av 25 procent av företagarna. På tredje plats hamnar Polisen med 13 procent.

Andelen femmor kan ge en indikation på hur ofta kontakten mellan myndighet och företagare varit nästan eller helt problemfri. Vi kan notera att samma myndigheter ligger i topp vad gäller snittbetyg och andelen femmor, men att Polisen placerar sig bättre vad gäller andelen femmor. Detta kan tolkas som att respondenterna har starkare åsikter om dessa myndigheter jämfört med genomsnittet.

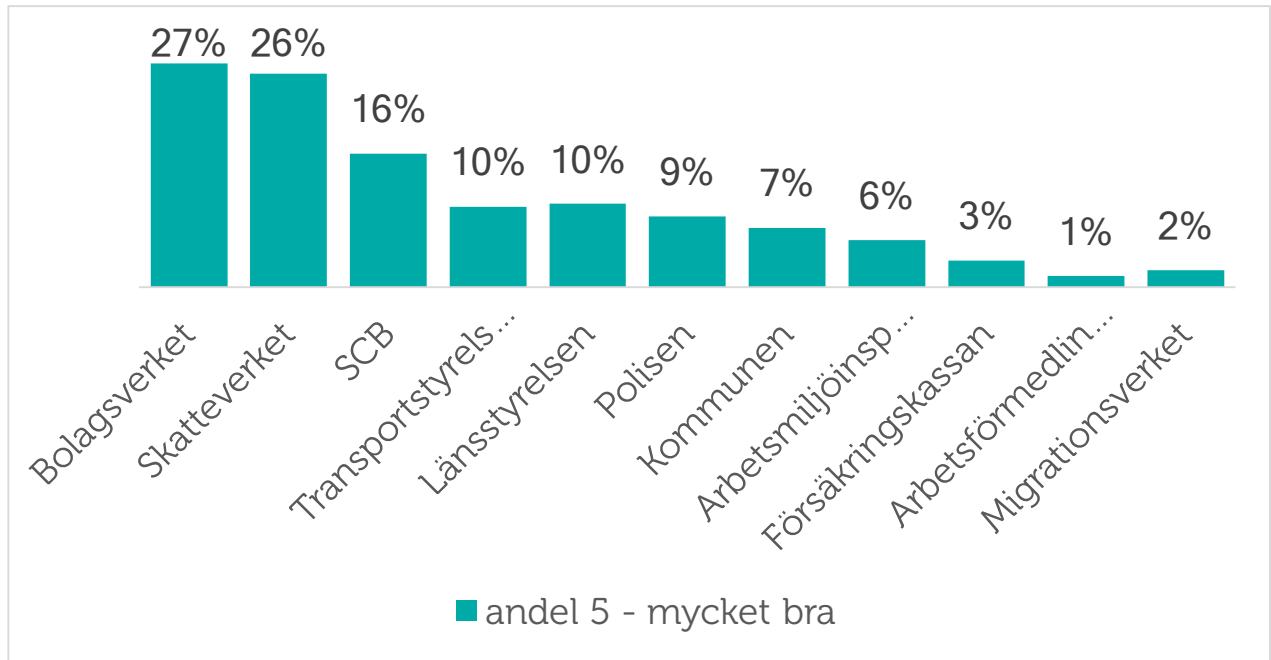
Störst negativ utveckling i denna kategori upplever Arbetsmiljöverket med en tillbakagång med åtta procentenheter sedan föregående undersökning, där myndigheten placerade sig på fjärde plats i kategorin över andel femmor.



Figur 4 Netttotal andel 5:or Service och bemötande. Andel betyg 4-5 minus andel betyg 1-2 (korrigerad för populationen som har en åsikt). För resultat över tid, se bilaga.

Förtroende

Av de företagare som har varit i kontakt med Bolagsverket ger 27 procent myndigheten betyget ”mycket högt” i fråga om förtroende, följt av Skatteverket som fått 26 procent andel femmor i betygsättningen. Efter Bolagsverket och Skatteverket följer ett glapp ned till SCB som tar tredjeplaceringen med 16 procent femmor.



Figur 5 Netttotal andel 5:or Förtroende. Andel betyg 4-5 minus andel betyg 1-2 (korrigerad för populationen som har en åsikt).

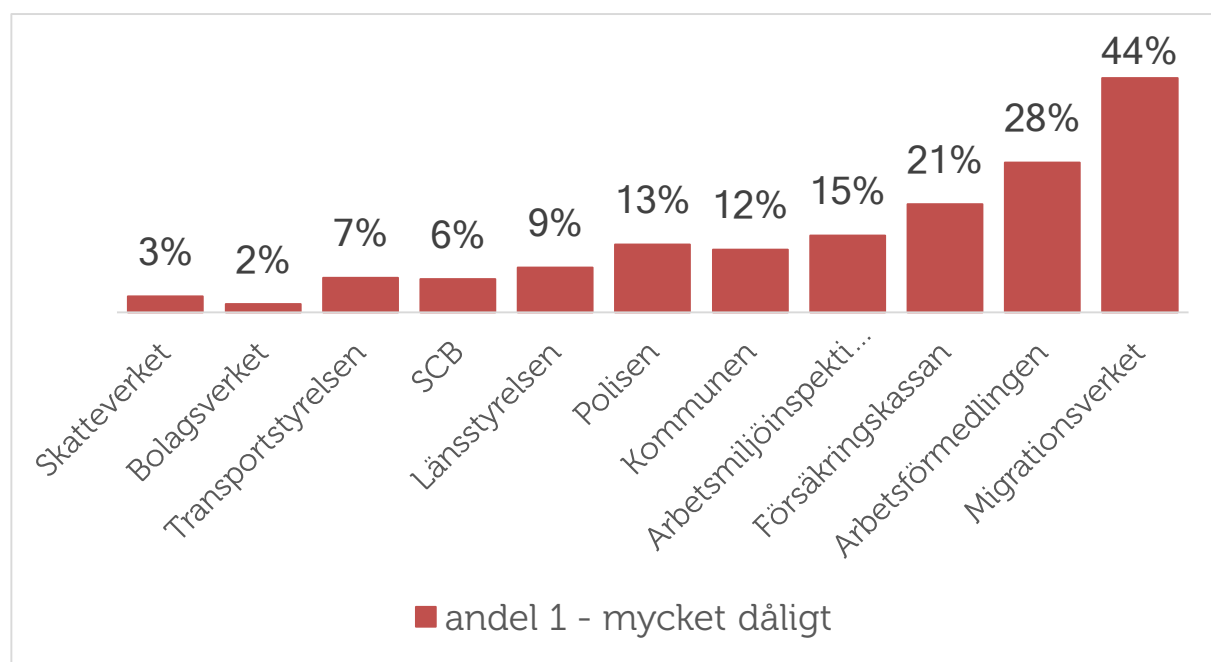
Andel ettor

Service och bemötande

Den myndighet som har fått högst andel ettor, och även lägst andel femmor, är Migrationsverket. Av de som har en åsikt om Migrationsverket ger 44 procent myndigheten betyget ”mycket dåligt” i service och bemötande, vilket är en ökning med 27 procentenheter jämfört med föregående undersökning. Detta är sannolikt en följd av problem i hantering av ärenden som rör arbetskraftsinvandring. Många arbetsgivare upplever det som problematiskt att förhålla sig till Migrationsverkets regler, långa handläggningstider och oförutsägbarhet.

Sedan föregående undersökning har Europa och Sverige fått hantera stora flyktingströmmar, vilket nationellt har medfört mycket uppmärksamhet riktat mot Migrationsverket. Det kan inte uteslutas att ett allmänt missnöje kring Migrationsverket som myndighet kan vara en del i den negativa utveckling som de upplever i denna undersökning. Misstag i byråkratiska teknikaliteter och stela regelverk inom Migrationsverket har även lett till utvisning av utländsk arbetskraft. Tillgång till kompetens är ett stort tillväxthinder för svenska småföretag.³ Flexiblare regelverk vad gäller utländsk arbetskraft krävs för att möta den efterfrågan av kompetens som småföretagen i Sverige behöver.

På plats två och tre i toppen över andelen ettor finner vi Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Nästan var tredje företagare som har en åsikt om Arbetsförmedlingen ger myndigheten betyget ”mycket dåligt” i service och bemötande, och var femte företagare ger Försäkringskassan lägsta betyg i samma kategori.

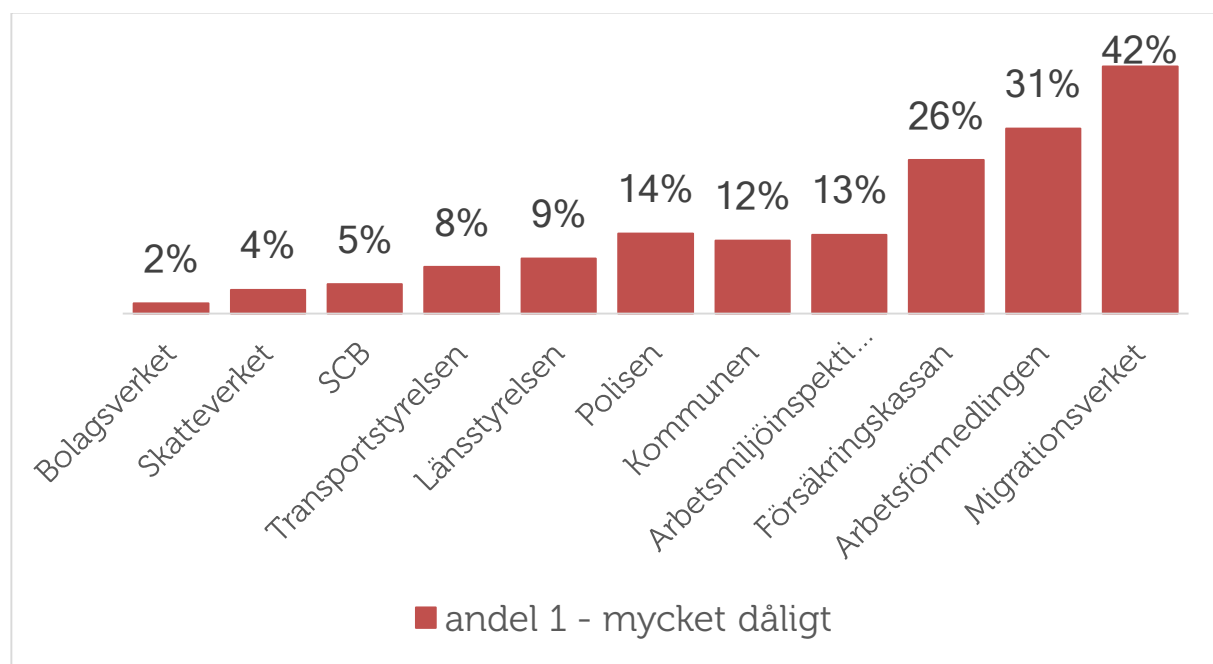


Figur 6 Netttotal andel 1:or Service och bemötande. Andel betyg 4-5 minus andel betyg 1-2 (korrigerad för populationen som har en åsikt). För resultat över tid, se bilaga

³ Företagarna, Swedbank & Sparbankerna (2016). Småföretagsbarometern 2016

Förtroende

Hela listan över andelen ettor ser likadan ut över frågan om förtroende som den gör för service och bemötande. Procentandelarna är snarlika och vi hittar samma myndigheter i toppen, mitten och botten. Migrationsverket toppar listan och 42 procent av de som svarat har angett att förtroendet för myndigheten är mycket lågt. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan får 31 respektive 26 procent ettor och efter dessa följer sedan mittenplaceringarna som alla ligger runt 10 till 15 procent ettor. Bolagsverket, Skatteverket och SCB placerar sig i botten på denna lista med två, fyra och fem procent ettor.

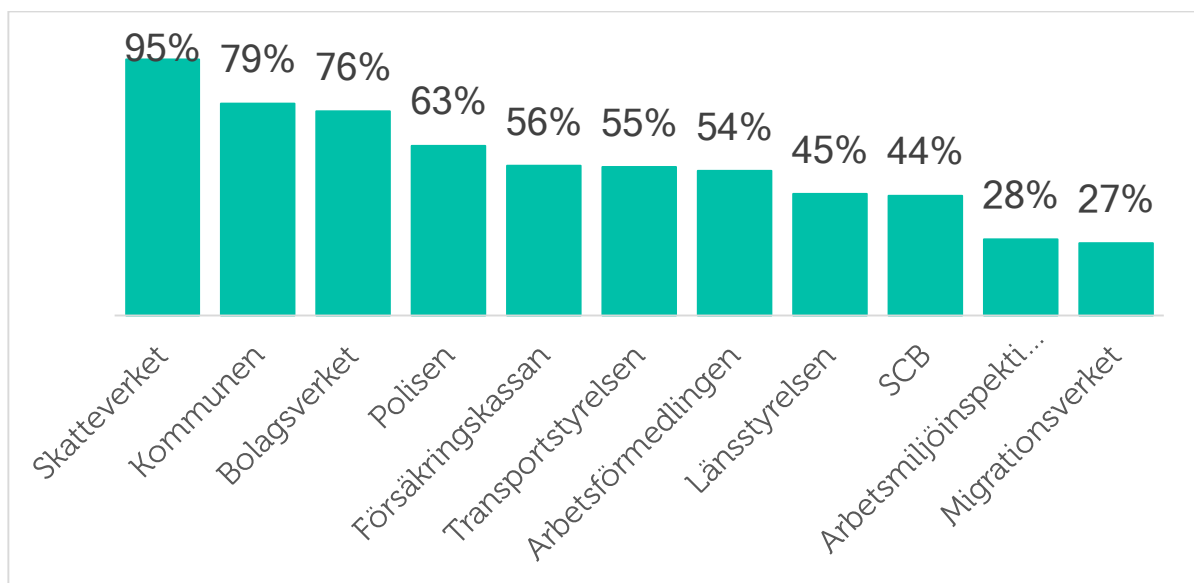


Figur 7 Netttotal andel 1:or Förtroende. Andel betyg 4-5 minus andel betyg 1-2 (korrigerad för populationen som har en åsikt).

Åsiktstoppen

Service och bemötande

Skatteverket är den myndighet som flest företagare, 95 procent av respondenterna, har en åsikt om. På andraplaceringen hamnar kommunala myndigheter med 79 procent, vilket är en ökning med 9 procentenheter jämfört med föregående undersökning. Den myndighet som, likt föregående undersökning, minst företagare känner till är Migrationsverket där 73 procent av respondenterna angett "vet ej". Värt att notera är att nästan hälften av respondenterna inte har en åsikt om Arbetsförmedlingen. Detta är sannolikt en följd av att många företag inte vänder sig till Arbetsförmedlingen vid anställningsbehov, vilket kan bero på att myndigheten inte är anpassad till mindre företags situation och att allt fler arbetstillfällen idag skapas genom personliga kontaktnät.

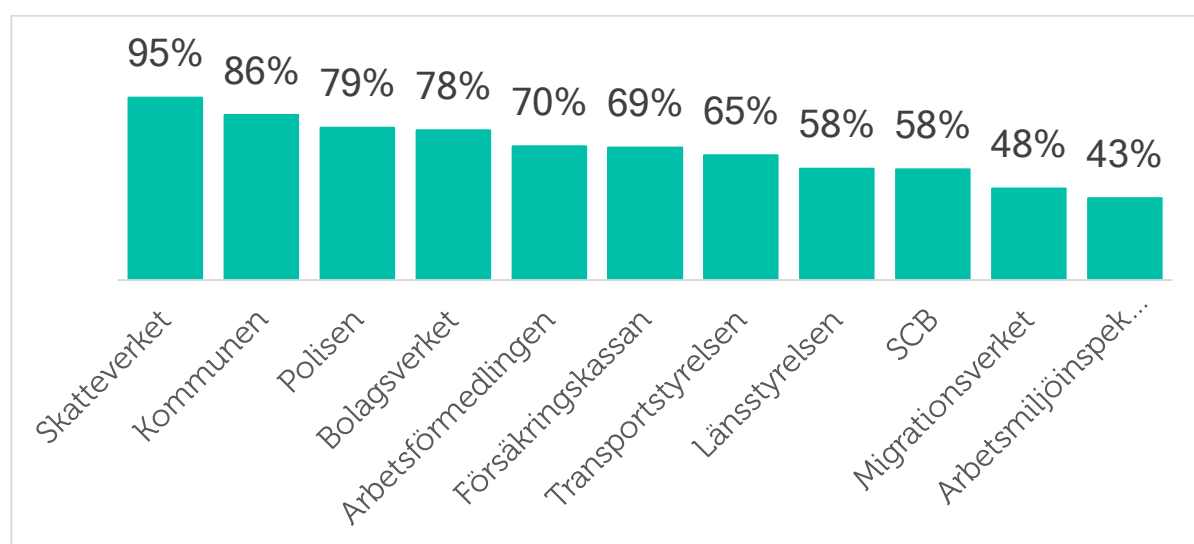


Figur 8 Andel som har en åsikt: 100 procent minus andel som svarade vet ej/ingen åsikt/inte varit aktuell. För resultat över tid, se bilaga.

Förtroende

De som svarat på undersökningen har i högre grad en åsikt om förtroende till myndigheterna, än vad de har en åsikt om dess service och bemötande. Detta kan bero på att betygsättningen av förtroende inte behöver grunda sig i en erfarenhet av kontakt med myndigheten som ska betygsättas. För att betygsätta service och bemötande krävs det av den svarande att denne har haft kontakt med myndigheten. Detta förklarar troligtvis varför det skiljer sig nästan 20 procentenheter vardera vad gäller Migrationsverket och Arbetsmiljöverket, som ligger i botten på båda åsiktslistorna.

Polisen får ofta utstå granskning och har de senaste åren ifrågasatts i hög grad. Trots detta har de ändå ett godkänt betyg vad gäller service och bemötande samt förtroende. De placerar sig även högt på åsiktstopplistan, vilket innebär att många av de svaranden som har en åsikt om myndigheten har en relativt god sådan. Detta kan förklaras genom Företagarnas undersökning *Brottslighet och polisens arbete* från 2016 där det framkommer att företagare är nöjda med polisens bemötande, men inte med polisens snabbhet eller förmåga att upplära brott när de väl inträffat.⁴



Figur 9 Andel som har en åsikt: 100 procent minus andel som svarade vet ej/ingen åsikt/inte varit aktuellt.

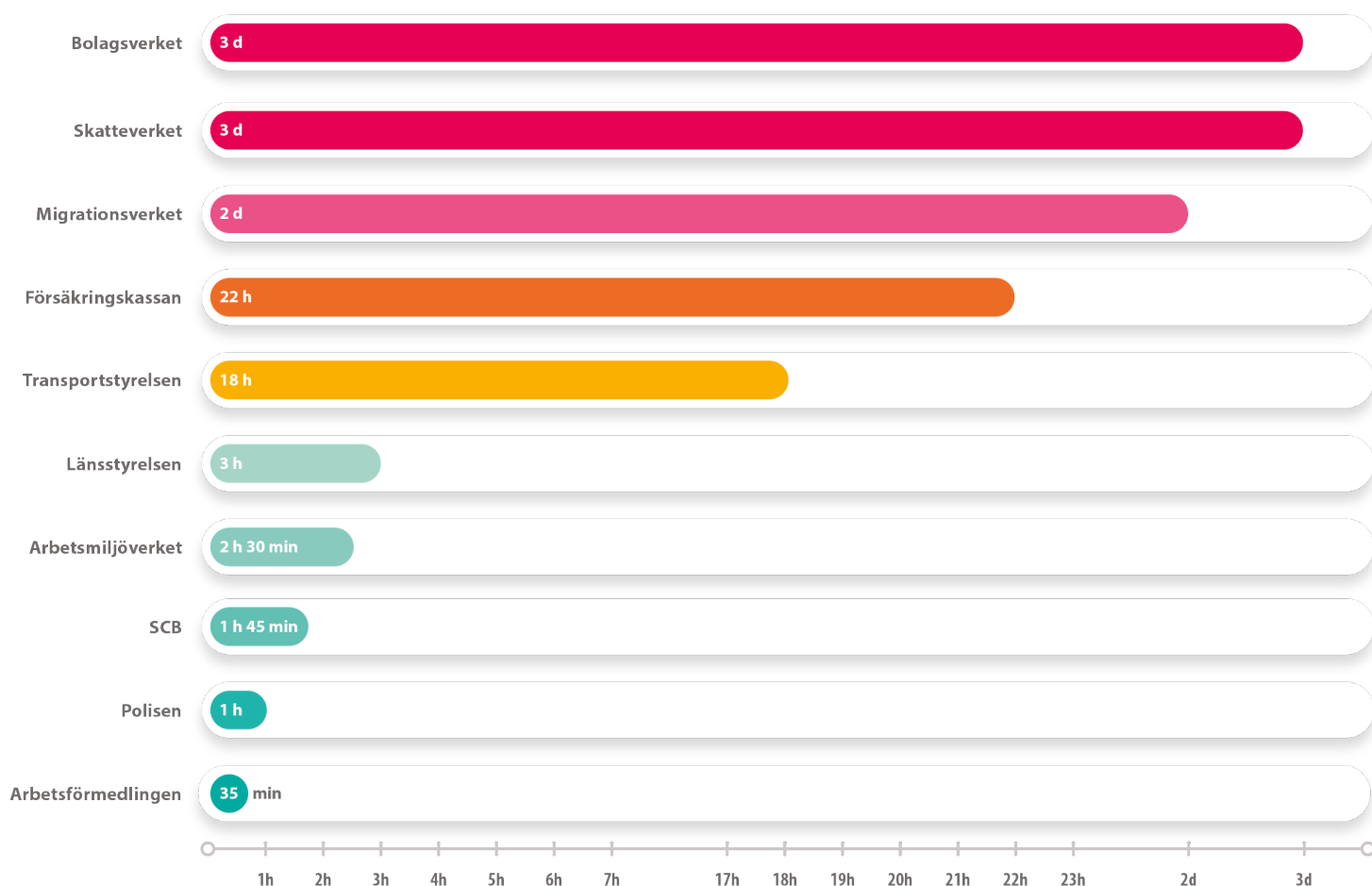
⁴ Företagarna (2016). Brottslighet och polisens arbete.

Hur snabbt besvarar myndigheterna frågor via E-post?

Som ett komplement till betygsättningen har vi även skickat frågor till samtliga myndigheter, bortsett från kommunala myndigheter, som är med i undersökningen. Frågorna har varit enkla faktafrågor med avsikt att se hur snabbt respektive myndighet svarar när kontakt upprättas. Vi har satt en vecka som längsta accepterad svarstid.

Arbetsförmedlingen var snabbast på att svara med en svarstid på 35 minuter. Därefter följer Polisen, SCB, Arbetsmiljöverket och Länsstyrelsen som alla har en svarstid på under tre timmar. Föregående myndigheters svarstider tillsammans med Transportstyrelsen och Försäkringskassan visar att sju av de totalt tio myndigheterna svarade inom ett dygn när kontakt upprättas.

Skatteverket och Bolagsverket dröjde något med svaren men återkom inom utsatt accepterad svarstid.



Figur 10 Svarstid för respektive myndighet.

Avslutande kommentar

Årets myndighetsranking visar ett resultat som för nio av elva myndigheter har försämrats sedan föregående undersökning - vilket för många av dessa myndigheter även är deras sämsta resultat sedan betygsättningen startade 2004. Trots dessa låga siffror är det bara fyra myndigheter som har fått ett betyg under tre - en nivå som bör anses godkänd.

Sveriges myndigheter har ett stort ansvar för företagsklimatet i Sverige. Med denna undersökning är Företagarnas förhoppning att berörda myndigheter ska se över sitt arbete för att göra kontakten med landets småföretagare enklare och smidigare. Fyra av fem jobb skapas i Sveriges småföretag och dessa företag är en stor bidragare till landets välfärd. Den negativa trend som vi ser i denna myndighetsranking måste därför åtgärdas. Försämrade kontakt mellan företagare och myndigheter bidrar till en polarisering mellan två delar i samhället som ska dra nytta av varandra och gemensamt skapa goda förutsättningar för företagande.

Som nämnts ovan är det fyra myndigheter som har ett betyg under 3,0 i service och bemötande samt förtroende, vilket bör anses som ett underkänt betyg i denna mätning. Arbetsmiljöverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket kan dra lärdom av exempelvis Skatteverket och Bolagsverket som har högt betyg trots att deras förutsättningar skiljer sig från varandra. Det finns inga enkla svar på huruvida myndighetens fysiska närvaro runt om i landet påverkar upplevelsen av kontakt mellan näringsliv och myndighet eftersom att Skatteverket finns representerat på många håll, till skillnad från Bolagsverket. Att våga granska och se över sina egna processer är en faktor till att uppnå bra resultat vid kontakt och hantering av ärenden gentemot den som tar kontakt med myndigheten, vilket sannolikt avspeglas i mätningar som denna.

I de formuleringar som företagare har tagit ställning till finns det mycket potential för en positiv helhetsförändring hos myndigheterna. Bättre dialog och tydlighet mellan näringsliv och myndigheter ger ringar på vattnet och kommer sannolikt att öka både förtroendet för myndigheterna såväl som uppfattningen om att företagaren har blivit bemött på ett gott och serviceinriktat sätt.

Företagarna ser stora fördelar med myndigheternas förbättringsarbete vad gäller regelförenkling och smidigare serviceprocesser. Företagare ska få ägna mer tid åt sin verksamhet istället för att fylla i blanketter och hålla sig à jour med otaliga regler som ska förhållas till. Vid kontakt med myndigheter måste det finnas tydligare och enklare riktlinjer för olika ärendehanteringars väg genom myndigheten. Detta kan åtgärdas genom exempelvis servicegarantier, tydlig myndighetspolicy, bättre dialog mellan företagare och myndighet och skarpare regelförenklingsåtgärder på nationell nivå.

Bilagor

Bild 1. Resultat över tid – Service och bemötande

	2017	2013	2010	2008	2007	2006	2005	2004
Skatteverket	3,8	3,7	3,6	3,6	3,4	3,3	3,3	3,4
Bolagsverket	3,8	3,8	3,7	3,8	3,5	3,4	-	-
Transportstyrelsen	3,2	3,3	3,3	-	-	-	-	-
SCB	3,1	3,3	3,2	3,0	2,9	2,8	2,7	2,8
Länsstyrelsen	3,1	3,3	3,3	3,4	-	3,1	-	-
Polisen	3,0	3,3	3,4	-	-	-	-	-
Kommunen	3,0	3,2	3,1	-	-	-	-	-
Arbetsmiljöinspektionen	2,8	3,3	3,1	3,4	3,1	-	-	-
Försäkringskassan	2,5	2,9	2,7	2,7	2,7	2,6	2,6	2,7
Arbetsförmedlingen	2,4	3,0	3,0	3,1	2,8	2,4	2,7	2,9
Migrationsverket	2,0	2,8	2,7	-	-	-	-	-

Bild 2. Resultat över tid – Andel femmor Service och bemötande

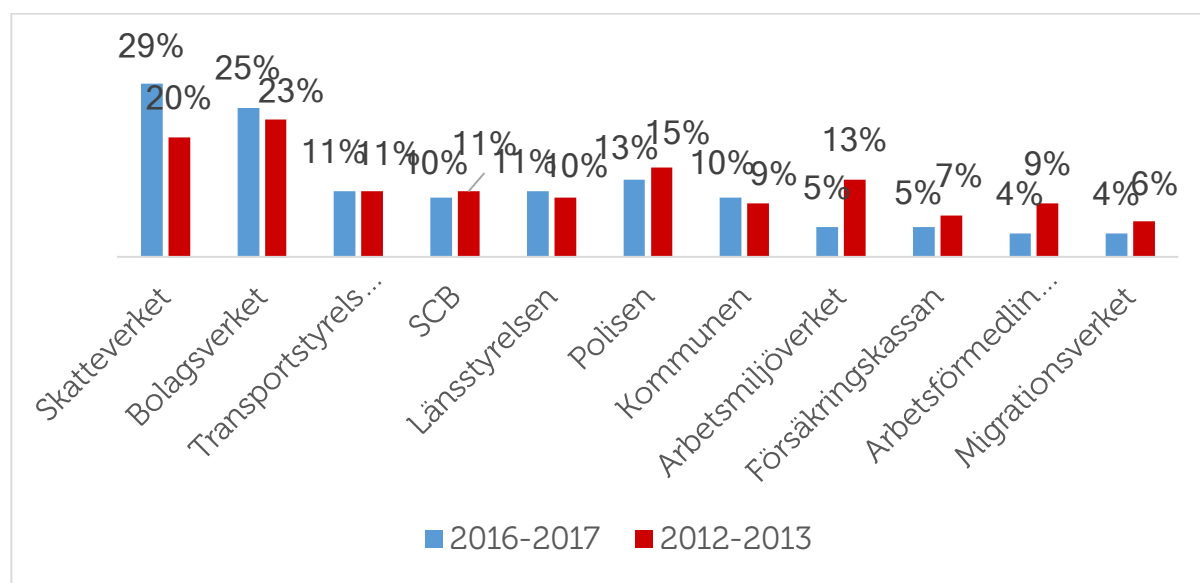


Bild 3. Resultat över tid – Andel ettor Service och bemötande

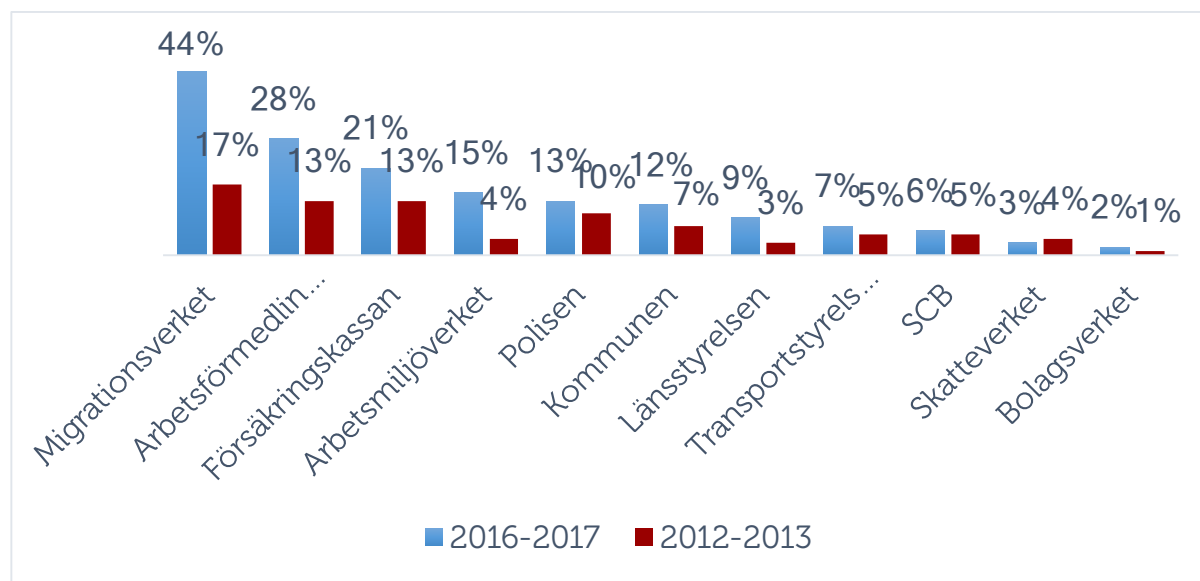


Bild 4. Resultat över tid – Åsiktstoppen Service och bemötande

