

Uppdrag att följa upp mål för förenklingsarbetet på centrala myndigheter

Delrapport 2018

2018-04-13

Dnr Ä 2015-87

**Uppdrag att följa upp mål för förenklingsarbetet på centrala myndigheter,
dnr N2014/5377/ENT**

Beslutet att godkänna denna delrapport har fattats av avdelningschef Anna Johansson.

Handläggningen har gjorts av Pernilla Enebrink, Karin Holmqvist, Lena Josefsson, Ludvig Kimby och tf enhetschef Johanna Hjärtberg. Den sistnämnda var föredragande för ärendet.

Stockholm den 13 april 2018

Anna Johansson

Johanna Hjärtberg

Sammanfattning

Det här är Tillväxtverkets årliga delrapport för uppdraget att följa upp förenklingsarbetet för företag på nitton centrala myndigheter och är en sammanställning av myndigheternas rapporteringar för 2017. Enligt uppdraget ska myndigheterna följa upp och arbeta mot följande tre mål:

- År 2020 ska handläggningstiderna på myndigheter ha minskat jämfört med år 2014.
- År 2020 ska fler företagare vara nöjda med sina kontakter med myndigheter jämfört med år 2014.
- År 2020 ska myndigheter ha ett mer systematiskt samråd med företagare än år 2014.

Uppföljningen är nu inne på sitt fjärde år. Den information som vi årligen får av myndigheterna är inte tillräckligt detaljerad för att kunna ge en helt tillförlitlig bild av utvecklingen. Vi bedömer dock att tre trender går att utläsa av årets resultat:

- Det sker en viss fortsatt utveckling mot minskade handläggningstider. Det verkar dock generellt inte handla om några stora förändringar mellan åren.
- Resultatet visar att företagen är mindre nöjda med myndigheterna vilket är ett trendbrott mot den tidigare positiva utvecklingen sedan uppföljningen påbörjades. Störst förändring har skett kring hur nöjda företagen är med bemötandet.
- Utvecklingen är fortsatt positiv när det gäller hur myndigheterna arbetar med samråd med företagen. Det finns dock förbättringspotential vad gäller återkoppling till företagen om hur deras förslag och synpunkter tas tillvara.

En stor andel av de förenklingsinsatser som redovisas av myndigheterna som en del av uppföljningen har kopplingar till digitalisering. Tillväxtverket konstaterar att det är ett fokus som ligger i linje med den tekniska utvecklingen och samhällsutvecklingen i övrigt. Digitaliseringen får anses ha en stor potential när det gäller att skapa effektivare processer.

I delrapporten lämnar Tillväxtverket rekommendationer dels till myndigheterna, dels till regeringen som kan bidra till ökad måluppfyllelse och stärkt konkurrenskraft för företagen. Vi lyfter även fram några områden som utifrån årets resultat bedömts som viktiga i Tillväxtverkets fortsatta arbete med att driva på och utveckla myndigheternas förenklingsarbete i den riktningen.

Innehåll

1	Uppdraget.....	9
1.1	Bakgrund.....	9
1.2	Mål	10
1.3	Målgrupp för aktiviteterna	10
1.4	Metod.....	10
	1.4.1 Allmänt om återrapportering och resultat.....	11
	1.4.2 Resultattavla	12
	1.4.3 Kundnöjdhet	12
2	Slutsatser och rekommendationer.....	13
2.1	År 2020 ska handläggningstiderna på myndigheter ha minskat jämfört med år 2014.....	13
	2.1.1 Mål, mätning och kommunikation av handläggningstider	14
	2.1.2 Förändringar i handläggningstider	15
2.2	År 2020 ska fler företagare vara nöjda med sina kontakter med myndigheter jämfört med år 2014.....	16
	2.2.1 Förändringar i nöjdhet	16
2.3	År 2020 ska myndigheter ha ett mer systematiskt samråd med företagare än år 2014.....	17
	2.3.1 Förändringar avseende samråd.....	17
2.4	Myndigheternas förenklingsinsatser	18
2.5	Rekommendationer.....	19
2.6	Tillväxtverkets arbete för ökad måluppfyllelse.....	20
3	Genomförande – aktiviteter och resultat	22
3.1	Resultattavla.....	22
3.2	Resultatet för samtliga återrapporteringskrav.....	25
	3.2.1 År 2020 ska handläggningstiderna på myndigheter ha minskat jämfört med år 2014.....	25
	3.2.2 År 2020 ska fler företagare vara nöjda med sina myndigheter jämfört med år 2014.....	31
	3.2.3 År 2020 ska myndigheter ha ett mer systematiskt samråd med företagare än år 2014.....	33
3.3	Förenklingsinsatser.....	37
	3.3.1 Planerade förenklingsinsatser 2018.....	41
	3.3.2 Myndigheternas förenklingsarbete	44
	3.3.3 Identifierade behov av förenklingsåtgärder.....	45
4	Aktiviteter som Tillväxtverket genomfört under 2017	47

Bilaga 1 - Enkät.....	52
-----------------------	----

1 Uppdraget

1.1 Bakgrund

Det här är Tillväxtverkets årliga delrapport för uppdraget att följa upp mål för förenklingsarbetet på nitton centrala myndigheter och är en sammanställning av myndigheternas rapporteringar för 2017.¹

Enligt uppdraget ska myndigheterna, i de delar där de berörs, genom angivna återrapporteringskrav och i enlighet med instruktion från Tillväxtverket följa upp och arbeta mot följande tre mål:

- År 2020 ska handläggningstiderna på myndigheter ha minskat jämfört med år 2014.
- År 2020 ska fler företagare vara nöjda med sina kontakter med myndigheter jämfört med år 2014.
- År 2020 ska myndigheter ha ett mer systematiskt samråd med företagare än år 2014.

Rapportering kopplat till målen ska ske till Tillväxtverket senast den 1 mars åren 2015-2021. Myndigheterna ska även ange om de genomfört särskilda förenklingsinsatser kopplade till målen.

Enligt uppdraget ska Tillväxtverket:

- Följa upp och arbeta mot de i uppdragen beskrivna målen.
- Årligen för åren 2014–2020 ta fram en resultattavla baserad på den rapportering som myndigheterna har lämnat enligt uppdraget. Tillväxtverket ska ha en fortsatt dialog med Regeringskansliet (Näringsdepartementet) om uppföljningen av återrapporteringskraven.
- För åren 2014, 2016, 2018 och 2020 följa kundnöjdheten utifrån de svar som berörda myndigheter lämnat i enlighet med återrapporteringskraven. Berörda myndigheter ska ta sin utgångspunkt i ett verksamhetsanpassat synsätt. Analysen ska möjliggöra jämförelse över tid och rapporteras för åren 2014, 2016, 2018 och 2020 med 2014 som utgångspunkt.
- Årligen för åren 2014-2020 utifrån myndigheternas svar analysera resultatet samt lyfta fram goda exempel och föreslå vidare insatser för att ge stöd och råd till myndigheter för att utveckla arbetet.
- Årligen rapportera uppdragets genomförande senast den 15 april åren 2015-2021 till Regeringskansliet (Näringsdepartementet). En slutrapport av resultatet ska lämnas till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) senast den 30 april 2021.

¹ Dnr N2014/5377/ENT

1.2 Mål

Syftet med uppdraget är att följa upp förenklingsarbetet på centrala myndigheter för att nå målen att öka service, minska handläggningstiderna samt öka förståelsen för företagens villkor.

Målet är att skapa förutsättningar för en systematisk uppföljning av förenklingsarbetet på centrala myndigheter som bidrar till att driva på förenklingsarbetet samt ge en samlad bild av resultatet kopplat till de tre målen i uppdraget.

1.3 Målgrupp för aktiviteterna

Följande myndigheter omfattas av uppdraget: Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Boverket, Elsäkerhetsverket, Energimarknadsinspektionen, Inspektionen för vård och omsorg, Kemikalieinspektionen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Naturvårdsverket, Post- och telestyrelsen, Skogsstyrelsen, Statens energimyndighet, Statens jordbruksverk, Statistiska centralbyrån, Strålsäkerhetsmyndigheten, Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll, Tillväxtverket, Trafikverket och Transportstyrelsen.

1.4 Metod

Myndigheternas årliga rapportering till Tillväxtverket sker genom en elektronisk enkät. En elektronisk enkät har valts för att underlätta såväl myndigheternas rapportering som Tillväxtverkets sammanställning. Enkäten inleds med några korta anvisningar. Av anvisningarna framgår bland annat att myndigheterna ska utgå från sin kärnverksamhet och de delar i den där de har direkt kontakt med företag.²

Tillväxtverket lät under 2017 Ramböll Management AB analysera och komma med förslag på förbättringar av uppföljningen. Delar av deras förslag samt Tillväxtverkets egna reflektioner och slutsatser har lett till att enkäten inför årets rapportering har genomgått förändringar i syfte att göra resultatet ännu mer relevant och användbart.

Ett exempel på förändring är att när tidigare enkäter frågat om *ärenden* (ärendekategorier) har årets enkät istället frågat om *dels ärendekategorier*, *dels volym av ärenden*. På liknande sätt har en

² Enkät, se bilaga 1.

tidigare fråga som handlade om såväl återkoppling som hantering nu delats upp i två frågor som behandlar respektive ämne för sig.

Ett annat exempel på förändring är att myndigheterna nu kan uppge fem typiska handlägningsprocesser för att sedan ange hur handläggningstiden har förändrats för respektive process under 2017. Tidigare enkäter har istället haft en allmän fråga om hur handläggningstiderna förändrats under föregående år.

Sedan den förra undersökningen har flera nya frågor tillkommit för att bredda och fördjupa den kunskap som erhålls genom enkäten. Några sådana exempel är hur handläggningstiden för den handlägningsprocess som är vanligast förekommande (som träffar företagare) förändrats jämfört med 2014, från när myndigheten börjar mäta handläggningstiden för ett ärende, om myndigheten minskat handläggningstiderna med hjälp av digitalisering och inom vilka områden myndigheten bedömer att den har kommit längst i förenklingsarbetet för företag och vad som möjliggjorde det.

AB Stelacon har i år anlåtits för att utföra delar av arbetet med sammanställningen av enkätsvaren för 2017.

1.4.1 Allmänt om åiterrapportering och resultat

De myndigheter som omfattas av uppdraget har verksamheter som skiljer sig mycket åt. Deras kontakter med företag ser också olika ut. Det påverkar hur väl åiterrapporteringskraven i uppdraget passar deras verksamhet. Det kan också skilja sig åt hur myndigheter definierar och tolkar olika begrepp som ingår i åiterrapporteringskraven.

Tillväxtverket har vid sammanställningen av myndigheternas rapporteringar helt utgått från de svarsalternativ som respektive myndighet har valt, eftersom myndigheterna har bäst kunskap om sin verksamhet. Det innebär att det är myndigheternas subjektiva bedömningar som ligger till grund. Myndigheternas svar kan också vara av väldigt olika kvalitet och omfattning. Man bör också ha i åtanke att myndigheternas svar oftast baseras på en sammanvägning av resultat från flera olika verksamheter och processer. Mot den bakgrunden måste resultatet, sammanställningen och analysen av myndigheternas rapporteringar tolkas med viss försiktighet. Tillväxtverket noterar också att detta medför en del utmaningar om man vill göra jämförelser mellan myndigheter.

1.4.2 Resultattavla

Vid utformningen av den resultattavla som Tillväxtverket ska ta fram enligt uppdraget har följande varit vägledande:

- Resultattavlan ska visa utvecklingen över tid.
- Resultattavlan ska kopplas till de återrapporteringskrav som har tydligast koppling till de tre mål som uppdraget omfattar.
- Resultattavlan ska visa resultatet på totalnivå.

Resultattavlan återfinns i avsnitt 3.1. Det är viktigt att resultattavlan inte ses isolerat utan som en del av delrapporten i dess helhet, eftersom delrapporten innehåller mer information som behövs för att förstå innehållet i resultattavlan. Resultattavlan kompletteras årligen. Syftet med resultattavlan är att visa trenden över tid för de frågor som har tydligast koppling till de tre målen, medan den övriga redovisningen av enkätsvaren fokuserar på år 2017 och utvecklingen sedan den förra delrapporten.

1.4.3 Kundnöjdhet

Den del av uppdraget som handlar om att Tillväxtverket ska följa kundnöjdheten redovisas genom att resultattavlan innehåller resultat från ett av återrapporteringskraven avseende nöjdhet. Eftersom myndigheterna tillfrågas om detta varje år redovisas resultatet avseende kundnöjdheten för varje år och inte bara de i uppdraget utpekade åren.

2 Slutsatser och rekommendationer

Uppföljningen är nu inne på sitt fjärde år. Den information som vi årligen får av myndigheterna är inte tillräckligt detaljerad för att kunna ge en helt tillförlitlig bild av utvecklingen. Vi bedömer dock att tre trender går att utläsa av årets resultat:

- Det sker en viss fortsatt utveckling mot minskade handläggningstider. Det verkar dock generellt inte handla om några stora förändringar mellan åren.
- Resultatet visar att företagen är mindre nöjda med myndigheterna vilket är ett trendbrott mot den tidigare positiva utvecklingen sedan uppföljningen påbörjades. Störst förändring har skett kring hur nöjda företagen är med bemötandet.
- Utvecklingen är fortsatt positiv när det gäller hur myndigheterna arbetar med samråd med företagen. Det finns dock förbättringspotential vad gäller återkoppling till företagen om hur deras förslag och synpunkter tas tillvara.

En stor andel av de förenklingsinsatser som redovisas av myndigheterna har kopplingar till digitalisering. Tillväxtverket konstaterar att det är ett fokus som ligger i linje med den tekniska utvecklingen och samhällsutvecklingen i övrigt. Digitaliseringen får anses ha en stor potential när det gäller att skapa effektivare processer. Det kan dock vara så att resultaten av arbetet med digitalisering ännu inte fått fullt genomslag i myndigheternas handläggningstider. Det är enligt Tillväxtverkets bedömning lika viktigt som tidigare att arbeta aktivt med förenkling även vid utformning av regelverk och processer och att inte bara fokusera på digitala tjänster. Det är också en viktig förutsättning för att de digitala tjänsterna ska kunna utformas på ett sätt som motsvarar användarnas förväntningar och behov.

Mot bakgrund av resultatet för 2017 ser Tillväxtverket några områden som särskilt viktiga i vårt fortsatta arbete med att driva på och utveckla myndigheternas förenklingsarbete för att därigenom stärka företagets konkurrenskraft och öka måluppfyllelsen. De redovisas i avsnitt 2.6.

2.1 År 2020 ska handläggningstiderna på myndigheter ha minskat jämfört med år 2014

De frågor som ställs i enkäten innebär att myndigheterna själva får bedöma om deras handläggningstider har ökat eller minskat, i större eller mindre utsträckning. Vissa övergripande trender kan utläsas men det är samtidigt viktigt att betona att det skiljer sig åt mellan myndigheter vad som mäts och hur man mäter. Vidare är det förstås

en hel del som skiljer sig åt mellan olika myndigheternas processer. De här skillnaderna gör att det är svårt att göra några direkta jämförelser både över tid och mellan myndigheter.

2.1.1 Mål, mätning och kommunikation av handläggningstider

Mål, mätning och uppföljning är viktiga grundförutsättningar både för att kunna analysera verksamheter och processer i ett utvecklingsarbete mot minskade handläggningstider och för att kunna ge företagen relevant information.

De flesta av myndigheterna svarar att de i mycket stor eller ganska stor utsträckning har mål för handläggningstider. Fjorton av myndigheterna svarar att deras handläggningstider i mycket stor eller ganska stor utsträckning stämmer överens med målen. Resultaten säger dock inte något om hur myndigheternas mål är satta och utformade, i vilken utsträckning målen överensstämmer med företagens behov och förväntningar och om mål och mätning avser det som företagen anser är viktigt. Det framgår dock av undersökningen att myndigheter ser olika på vad som är relevant att mäta. Den absoluta majoriteten myndigheter uppger att de börjar mäta handläggningstiden för ett ärende när ärendet inleds medan ett mindre antal myndigheter uppger att man mäter från att ärendet bedöms vara komplett.

Den viktigaste tiden ur företagets synvinkel är i regel tiden från att ett behov av till exempel ett tillstånd uppkommer till den tidpunkt då företaget får sitt tillstånd och kan agera. Om processen fram till att ett företags ansökan bedöms vara komplett är mycket lång och komplicerad kan det vara av mindre vikt för företaget att myndighetens handläggning i ett sista steg går fort. I vissa fall kan också förutsebarhet vara en lika viktig parameter som snabbhet. God information om processen, förväntad handläggningstid samt möjligheten att kunna följa sitt ärende och veta vem man ska kontakta vid frågor är ofta minst lika viktiga faktorer för företagen som handläggningstiden i sig.

Kommunikation direkt till företag om den förväntade handläggningstiden bidrar till att företagen bättre kan planera sin verksamhet och inte behöver lägga tid på att själva ta reda på den typen av grundläggande information. Det kan också minska onödiga efterfrågan hos myndigheterna som kan slippa många onödiga frågor. En fjärdedel av myndigheterna svarar att de inte alls ger automatisk information om handläggningstiderna direkt till företagen. Här ser vi en försämring jämfört med 2016 vilket ser ut att vara fortsättningen på en trend som kunde anas även i föregående års rapport.

I undersökningen *Företagens villkor och verklighet 2017* fick företagen för första gången frågan om handläggningstiderna var som de förväntat sig. För centrala myndigheter svarade 71 procent av företagen att handläggningstiderna var som förväntade, vilket skulle kunna vara ett resultat av att myndigheterna varit bra på att

kommunicera handläggningstiderna även om det inte skett per automatik. Det skulle till exempel kunna handla om att myndigheterna kommunicerar sina handläggningstider på webben.

Ökad digitalisering kan förbättra möjligheterna att mäta och kommunicera myndigheternas handläggningstider. Genom att utveckla informationen på myndigheters webbplatser, och genom e-tjänster och automatiska svar, till exempel genom e-post, kan myndigheterna ge företagen bättre information om både handläggningsprocessens gång och aktuella handläggningstider. Webbportaler och "mina sidor" kan ge företagen möjlighet att följa handläggningsprocessen och se om till exempel en ansökan om tillstånd är inkommen, komplett, under handläggning eller klar för beslut. Att det enskilda företaget automatiskt får information om den förväntad handläggningstiden bör i de flesta handläggningsprocesser kunna ses som en grundnivå i myndigheternas kommunikation med företagen som alla myndigheter borde uppnå.

2.1.2 Förändringar i handläggningstider

För åren 2014 till 2016 har det gått att se en viss positiv utveckling gällande myndigheternas handläggningstider. Den trenden fortsätter även för 2017. Tidigare år har frågan i enkäten varit mer övergripande med ett sammantaget svar per myndighet. För 2017 har vi istället efterfrågat information om de upp till fem vanligaste handläggningsprocesserna som träffar företagare hos varje myndighet. För 12 procent av processerna har myndigheterna svarat att handläggningstiderna har minskat mycket och för 22 procent att de har minskat något. För hälften (50 procent) av handläggningsprocesserna anges handläggningstiderna vara oförändrade. För 7 procent anges att de har ökat något och i endast 2 procent att de har ökat mycket.

Av de nitton myndigheter som besvarar enkäten är det fjorton som någon gång under de senaste fyra åren har uppgett att handläggningstiderna minskat. Motsvarande siffra för ökade handläggningstider är sju myndigheter.

Myndigheterna har den här gången också svarat på frågan hur handläggningstiden för deras vanligaste handläggningsprocess som träffar företag har utvecklats sedan 2014. Sju myndigheter svarar att handläggningstiderna har minskat, fem svarar att tiderna inte förändrats nämnvärt och två uppger att de blivit längre. Resterande myndigheter saknar underlag för att bedöma hur handläggningstiden förändrats sedan år 2014.

Som orsaker till minskade handläggningstider anger myndigheter bland annat arbete med att utveckla processer, tydliga mål, ökad användning av digitala tjänster samt bättre resursplanering. Som orsaker till längre handläggningstider nämns att myndighetens resurser inte räcker till för antalet ärenden, förändringar i arbetsätt och ändrade regler.

Av de nitton myndigheterna uppger 13 att man har minskat handläggningstider med hjälp av digitalisering. Tjänster har förbättrats, genom att exempelvis göra dem mer användarvänliga, och på så sätt har man fått fler att använda dem. Flera myndigheter har arbetat för att öka automatiseringen i registreringsärenden. I ett fall har införande av nya IT-system lett till längre handläggningstider vilket dock bedöms vara en tillfällig effekt. De myndigheter som hanterar komplicerade ärenden tror inte att digitaliseringen kommer att minska handläggningstiderna ytterligare.

När myndigheterna gavs möjlighet att beskriva vilka utmaningar och behov de ser för att kunna minska sina handläggningstider framkommer att det finns ett visst fokus på ökad digitalisering och effektivare processer. Man ser även förbättringsmöjligheter i verksamhetens struktur, bättre prognoser för inflöden av ärenden och att ge företagen information och vägledning så tidigt som möjligt för att minska behovet av kompletteringar. Brist på tid för utvecklingsarbete och att en myndighet är beroende av att en annan myndighet fattar beslut för att ärendet ska fortskrida, är utmaningar som myndigheterna ser. Vissa myndigheter har även identifierat utmaningar för en ökad digitalisering, till exempel harmonisering med befintlig lagstiftning och verksamhet.

Att dra några generella slutsatser vad gäller metoder och verktyg för att korta och förenkla handlägningsprocesser kan vara svårt vilket också framgår av Tillväxtverkets rapport *Enklare handlägningsprocesser och kortare handläggningstider för företag*³ från februari 2018. En slutsats som dras i den nämnda rapporten är att det är viktigt att utgå från företagets behov i såväl utformning av regelverk som processer och digitala verktyg. Det finns flera modeller och verktyg för att arbeta med sådan kund- och behovscentrerad utveckling och tjänstedesign. Behovet av att involvera användarna i utvecklingen av digitala tjänster lyfts också fram i en rapport från Ekonomistyrningsverket, *Digitaliseringen av det offentliga Sverige*⁴.

2.2 År 2020 ska fler företagare vara nöjda med sina kontakter med myndigheter jämfört med år 2014

2.2.1 Förändringar i nöjdhet

Myndigheterna uppger för 2017 att företagen är mindre nöjda när det gäller bemötande, tillgänglighet, svarstiden, handläggningstid och förståelse för företagets villkor. Det är ett trendbrott mot den tidigare positiva utvecklingen sedan undersökningen påbörjades. Störst

³ Dnr Ä2017-1197

⁴ ESV 2018:31

förändring har skett kring hur företag anser att de blir bemötta av myndigheterna.

Myndigheter får kunskap om företagens nöjdhet på flera olika sätt. Det är dock en stor andel av myndigheterna som svarar att de i ganska liten del, mycket liten del eller inte alls mäter kundnöjdheten hos företagen för de fem utvalda områdena.

Utifrån de svar som myndigheterna har lämnat är det svårt att förstå vad den negativa utvecklingen beror på. En omständighet som skulle kunna ha betydelse i sammanhanget är om företagens förväntningar har ökat på de aktuella områdena och om myndigheterna har fångat upp detta och det har påverkat deras svar för 2017. I vår undersökning *Företagens villkor och verklighet 2017* ser vi också en minskning i hur stor andel av företagen som är nöjda med kontakten med offentliga aktörer, men för just centrala myndigheter är minskningen bara en procentenhet.

2.3 År 2020 ska myndigheter ha ett mer systematiskt samråd med företagare än år 2014

2.3.1 Förändringar avseende samråd

Vi ser en fortsatt positiv utveckling sedan 2014 för myndigheternas dialog för att fånga upp företagens synpunkter. Det är glädjande eftersom det är viktigt att förenklingsarbetet utgår från företagens behov. Precis som år 2016 anger samtliga myndigheter att de i ganska eller mycket stor utsträckning för en dialog med företagen. Fler än tidigare uppger dessutom att de gör det i mycket stor omfattning.

För att skapa trovärdighet och för att företagen ska vilja fortsätta att engagera sig är det viktigt att förslag och synpunkter tas om hand och att myndigheterna återkopplar till företagen vad som har hänt. Vi ser att myndigheterna gör detta till stor del, men att viss förbättringspotential finns vad gäller återkoppling till företagen om hur deras förslag och synpunkter tas tillvara.

Majoriteten av myndigheterna uppger att de arbetar i stor eller mycket stor utsträckning för att de små och medelstora företagens perspektiv och behov ska beaktas. Jämfört med tidigare år har det dock skett en viss försämring. Myndigheternas svar visar att det finns en stor variation i hur myndigheter gör detta. Mindre företag har andra förutsättningar att hantera regler, administration och myndighetskontakter än större företag. Samtidigt har de mindre företagen stor betydelse för att skapa arbetstillfällen. Vi ser i vår undersökning *Företagens villkor och verklighet 2017* att andelen soloföretag som vill anställa har minskat. Det är viktigt att myndigheter beaktar små och medelstora företags perspektiv och behov i sin verksamhet.

2.4 Myndigheternas förenklingsinsatser

Myndigheterna har redovisat förenklingsinsatser som genomförts under 2017 och planerade insatser för 2018. Myndigheternas fokus ser ut att vara bland annat på att minska onödig efterfrågan, utveckla e-tjänster, digitalisera ärendehantering, förbättra information på webbplatser och att stärka kommunikationen mellan företag och myndigheter. Bland åtgärder som har möjliggjort förenkling nämns bland annat ett fokus på användarnas behov och samarbete med företagen. "Enkla" standardiserade processer har lett till att man har kunnat digitalisera processer. Vidare nämns bland annat insatser för kompatibilitet mellan myndigheternas och företagens IT-system.

Vad gäller identifierade behov av vidare förenklingsåtgärder nämns bland annat förenkling av formulär och blanketter, informationsinsatser för att hjälpa företagen att uppfylla gällande regler, regelförenkling och regelförnyelse, att företag bara ska behöva lämna uppgifter till myndigheter en gång, att möjliggöra företagsinloggning med elektroniskt ID, samt en bättre samordning mellan myndigheter där man utgår från helhetsbilden.

Det är svårt att utifrån myndigheternas svar utläsa i detalj vilka insatser som myndigheterna arbetar med och vilka insatser som är effektiva för att uppnå målen. Enkätsvaren ger dock visst stöd för att det finns några huvudområden som är i fokus för myndigheternas förenklingsarbete och som kan bidra till ökad måluppfyllelse vad gäller handläggningstider, företagets nöjdhet och samråd med företagen.

Tillväxtverket bedömer sammanfattningsvis att det finns två huvudområden som bör uppmärksammas särskilt – behovs- och användarcentrerad utveckling respektive digitalisering. Det handlar om arbetssätt snarare än enskilda åtgärder och båda områden hänger ihop. Den stora utmaningen är att få resultat av myndigheternas utvecklingsarbete i en takt som motsvarar företagets förväntningar utifrån samhällsutvecklingen i övrigt. Ytterligare en utmaning är att trycket på en snabb utveckling kan leda till att myndigheter inte mår med att ta några större grepp utifrån företagets behov.

Grunden för såväl digitala som övriga utvecklingsinsatser är att regler och processer är enkla och tydliga. Det är viktigt att se till helhetsbilden och hela företagets process och därför också arbeta med regelförenkling, information och vägledning samt åtgärder mot onödig efterfrågan. Det är viktigt att utvecklingsarbetet sker med utgångspunkt i företagets behov och i samråd med företagen. Behovet av att se till helhetsbilden och en systemsyn finns också med i myndigheternas svar.

Verklig förenkling för företagen kräver ofta att flera myndigheter samverkar i förenklingsarbetet. I utvecklingsprojekt som berör flera myndigheter kan finansieringen vara en särskilt stor utmaning. Ett utvecklingsarbete som är kostsamt för en myndighet, som inte innebär någon intern effektivisering eller några kostnadsbesparingar i den

egna myndigheten kan riskera att få en låg prioritet även om den ger stora positiva effekter för företagen, eller för andra myndigheter.

2.5 Rekommendationer

Tillväxtverket lämnar här ett antal rekommendationer dels till myndigheterna, dels till regeringen som kan bidra till ökad måluppfyllelse och stärkt konkurrenskraft för företagen.

Myndigheterna

- Betrakta handläggningsprocessen i ett brett perspektiv ur företagets synvinkel. Utgå från företagets behov och samverka med företagen i arbetet med utveckling och förenkling för enkla och smidiga handläggningsprocesser. Se till helhetsbilden och samverka vid behov med andra myndigheter för att optimera hela processen ur företagets perspektiv.
- Säkerställ i allt arbete med nya och ändrade regler att regelverken utformas så att det finns förutsättningar för enkla och smidiga handläggningsprocesser för företagen.
- Arbeta med digitalisering som ett verktyg för att förenkla för företagen. Tillvarata kunskap, erfarenheter och lösningar från andra myndigheter och aktörer och samverka där det bedöms lämpligt.
- Införskaffa kunskap om handläggningstiden i alla processer och hur de påverkar företagen. Mätningar bör genomföras där det är relevant för företagen. Metoden för mätning kan variera efter behov.
- Mät handläggningstiden från den tidpunkt då ärendet inleds, till exempel vid inkommen ansökan, fram till beslut. Mät gärna även fler steg i processen om det bedöms vara relevant, till exempel tid från att företagets behov uppstår och från att ärendet är komplett till beslut.
- Ge information direkt till det enskilda företaget om förväntad handläggningstid i alla ärenden.
- Ta del av hur andra myndigheter arbetar med bland annat digitalisering och automatisering för att minska handläggningstider.
- Fortsätt utveckla arbetet med samråd och kundcentrerad utveckling och stärk formerna för återkoppling till företagen om vad som hänt med de behov, synpunkter och förslag som de lyft fram.
- Utveckla former och metoder för att inhämta kunskap om hur nöjda företagen är, såväl kvantitativa som kvalitativa.
- Ta också vara på den kunskap som andra aktörer, såväl myndigheter som organisationer, har om företagen och deras behov.

Regeringen

- Styr myndigheterna så att de i större utsträckning än i dag behöver mäta och kommunicera sina handläggningstider på ett sätt som är relevant och tydligt för företagen.
- Utöka konsekvensutredningens användningsområde enligt förordningen om konsekvensutredning vid regelgivning till att även omfatta påverkan på uppgiftslämnande och handläggningstider. Det har en tydlig koppling till digitalisering och borde därför med fördel kunna kombineras med Statskontorets förslag att Regelrådet ska granska digitalisering i konsekvensutredningarna.
- Utnyttja möjligheterna till tidiga samråd genom att i förordningen om konsekvensutredning vid regelgivning införa att samråd ska genomföras och redovisas i konsekvensutredningarna. Det bidrar till ökade förutsättningar att få tillgång till information som behövs i arbetet med regler och konsekvensutredningar.
- Fortsätt att aktivt främja samverkan mellan myndigheter för att förenkla företags myndighetskontakter. Det handlar bland annat om att undanröja juridiska hinder, säkerställa informationsförsörjning och att hitta lösningar att finansiera satsningar där nyttorna inte kan realiseras hos de aktörer som har kostnaden.

2.6 Tillväxtverkets arbete för ökad måluppfyllelse

Mot bakgrund av det som vi kan se i den uppföljning som gjorts av myndigheternas förenklingsarbete under 2017 vill vi särskilt lyfta fram några områden som är viktiga i vårt fortsatta arbete med att driva på och utveckla myndigheternas förenklingsarbete för att stärka företagets konkurrenskraft.

Företagens upplevelser och behov

- Fortsätta verka för att förenklingsarbetet ska utgå från företagets perspektiv genom att identifiera och lyfta fram deras behov av till exempel förenklade regelverk och processer samt bättre bemötande och service samt aktivt sprida kunskapen i olika kanaler och format. Härigenom bidrar vi till ökad kunskap och en bättre förståelse hos myndigheterna för företagets behov och förutsättningar.
- Öka kommunikationen till företagen om resultatet av förenklingsarbetet och möjligheterna att vara med och bidra och påverka förenklingsarbetet. Hitta nya kommunikativa sätt att förmedla informationen.

Metoder, verktyg och kanaler

- Fortsatt vara aktiva och marknadsföra den utbildning kring *Onödig efterfrågan* som Ekonomistyrningsverket driver och till exempel verka för att de myndigheter som deltar väljer ärenden som berör företag.
- Sprida kunskap om kundcentrerad utveckling och tjänstedesign som arbetssätt för att ta fram regelverk, processer och digitala lösningar som möter företagets behov.
- Samverka med andra myndigheter genom att till exempel erbjuda stöd i arbetet med att minska handläggningstider, särskilt där ett företags process berör flera myndigheter.
- Sprida goda exempel på hur myndigheter kan använda automatisering och digitalisering för att förenkla sina handläggningsprocesser för företag.
- Undersöka hur en innovativ form av samråd i en digital form kan utformas i regelgivningsprocessen. En effektivare hantering av samråd medför förenklingar för både myndigheterna och aktörer samtidigt som en bredare kompetens kan utnyttjas i arbetet med regler och konsekvensutredningar.
- Vidareutveckla verksamt.se som en plattform för att förbättra informationen till företagen och för att samla ingångar till för företagen relevanta e-tjänster.

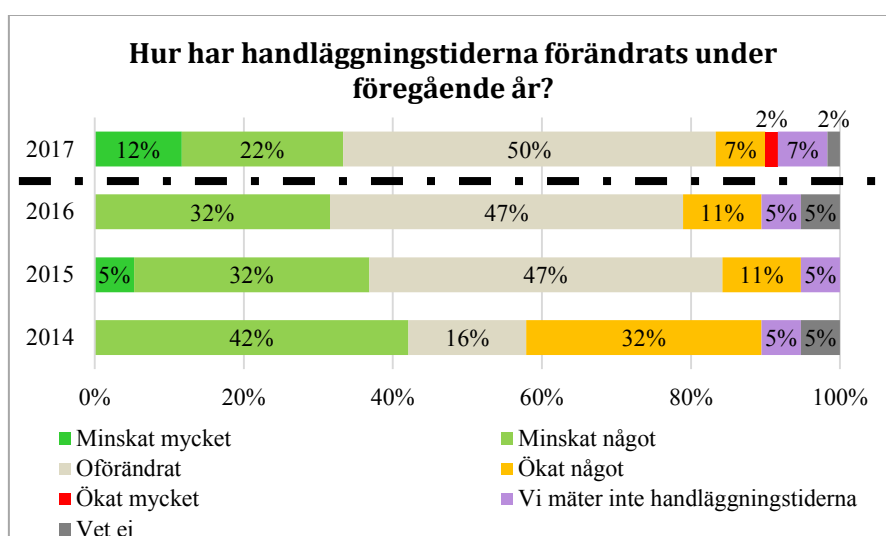
Fortsatt arbete med uppdraget

- Fördjupa dialogen med de nitton myndigheter som omfattas kring deras resultat men också för att bland annat ta del av goda exempel, gemensamt identifiera förbättringsområden och/eller kunna ge ett ökat stöd.

3 Genomförande – aktiviteter och resultat

3.1 Resultattavla

Här presenteras resultaten från de fyra återrapporteringskrav som har tydligast koppling till uppdragets tre mål. Resultattavlan visar utvecklingen över tid för samtliga myndigheter och kompletteras årligen utifrån myndigheternas rapporteringar. Det är viktigt att resultattavlan inte ses isolerat utan som en del av delrapporten i dess helhet, eftersom delrapporten innehåller mer information som behövs för att förstå innehållet i resultattavlan.



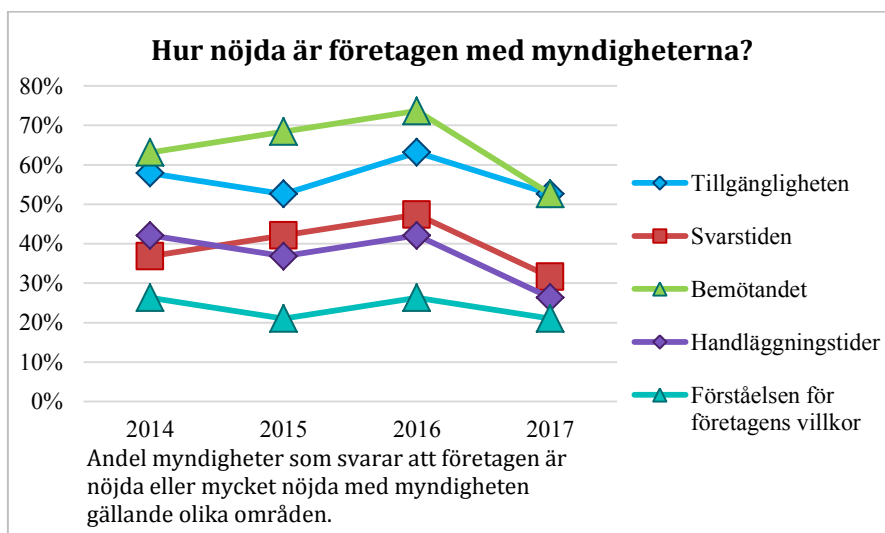
Utformningen av frågan om hur handläggningstiderna förändrats är annorlunda detta år jämfört med tidigare. För år 2017 skulle myndigheterna ange upp till fem processer, vilka sedan bedömdes individuellt (tidigare år skulle myndigheten enbart uppge hur handläggningstiderna förändrats generellt). Detta gör att resultaten från år 2017 inte är direkt jämförbara med de tidigare resultaten, vilket betonas av den streckade linjen i diagrammet. Det som redovisas för år 2017 i diagrammet ovan den streckade linjen är andelen av de totalt 59 processer som myndigheterna har uppgett. Myndigheterna gavs ingen möjlighet att ange hur processerna förhåller sig till varandra, vilket innebär att svaret från en väldigt vanlig process väger lika tungt som svaret från en mindre vanligt förekommande process. Under den streckade linjen redovisas andelen svarande myndigheter för varje alternativ.

Det är fler processer där handläggningstiderna minskar än där de ökar, men hälften av de uppgivna processerna har haft en oförändrad handläggningstid under år 2017.

Som tidigare år mäter inte Statistiska Centralbyrån (SCB) handläggningstiderna. Dess ärenden handlar om statistiska

undersökningar där enkäter skickas ut. Det gör att frågor kopplade till handläggningstider är svåra för SCB att besvara på det sätt som är tänkt i denna undersökning.

Sexton myndigheter⁵ uppger att de börjar mäta handläggningstiden för ett ärende när ärendet inleds medan fyra⁶ uppger att man mäter från att ärendet bedöms vara komplett.



När myndigheterna ska uppge hur nöjda företagen är utifrån ovanstående aspekter uppger flera att man inte vet detta. Sex av myndigheterna vet inte hur nöjda företagen är med myndighetens tillgänglighet⁷ eller deras bemötande⁸ medan nio inte vet hur nöjda företagen är med dess handläggningstider⁹. Tio myndigheter vet inte hur nöjda företag är med svarstiden¹⁰ och förståelsen för företagets villkor¹¹. Motsvarande siffror har funnits under tidigare år.

⁵ Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Boverket, Elsäkerhetsverket, Energimarknadsinspektionen, IVO, Jordbruksverket, Kemikalieinspektionen, Naturvårdsverket, Skogsstyrelsen, Statens Energimyndighet, Strålsäkerhetsmyndigheten, SWEDAC, Tillväxtverket, Trafikverket och Transportstyrelsen

⁶ Jordbruksverket, Post- och Telestyrelsen, Skogsstyrelsen och Transportstyrelsen

⁷ Arbetsmiljöverket, Elsäkerhetsverket, Jordbruksverket, MSB, Post- och telestyrelsen och SWEDAC

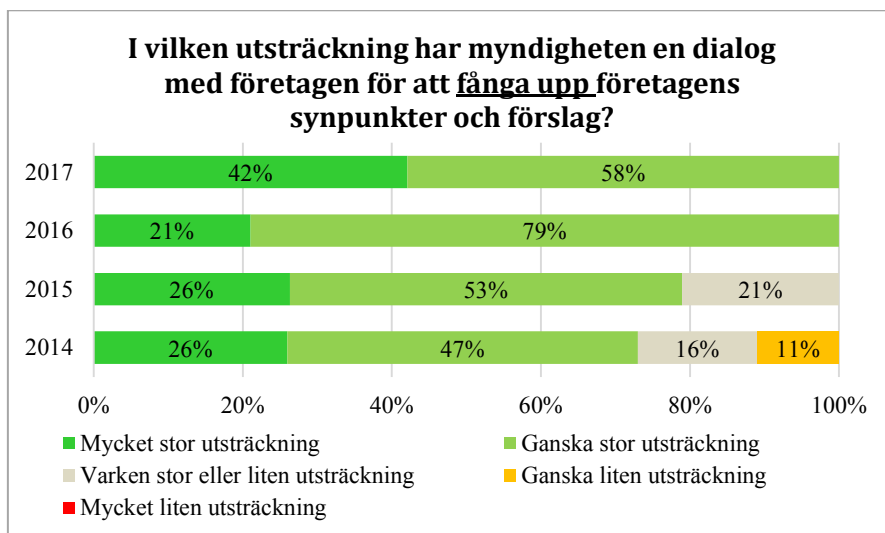
⁸ Arbetsmiljöverket, Elsäkerhetsverket, IVO, Jordbruksverket, MSB samt Post- och telestyrelsen

⁹ Arbetsmiljöverket, Elsäkerhetsverket, IVO, Jordbruksverket, Kemikalieinspektionen, MSB, Post- och telestyrelsen, Skogsstyrelsen och SWEDAC

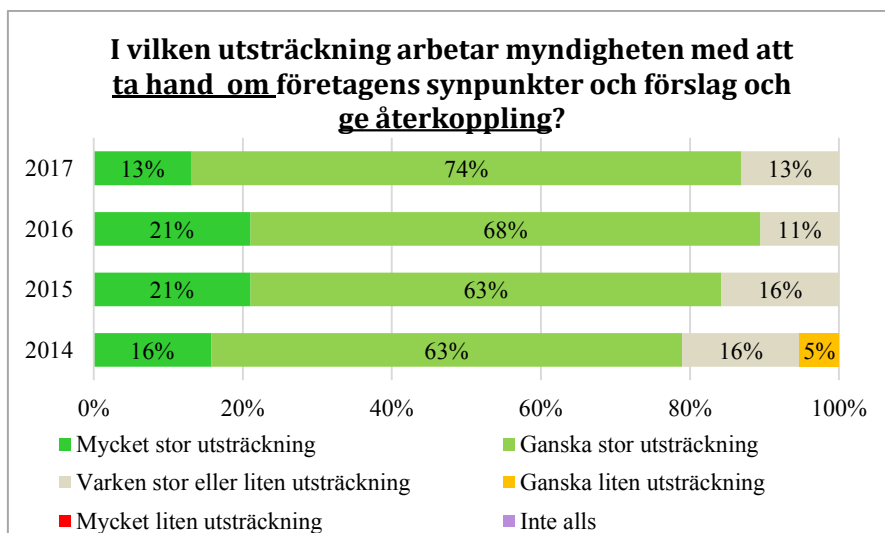
¹⁰ Arbetsmiljöverket, Elsäkerhetsverket, Energimarknadsinspektionen, Jordbruksverket, Kemikalieinspektionen, MSB, Post- och telestyrelsen, Skogsstyrelsen, SWEDAC och Trafikverket

¹¹ Arbetsmiljöverket, Boverket, Elsäkerhetsverket, Jordbruksverket, Kemikalieinspektionen, MSB, Post- och telestyrelsen, SCB, Skogsstyrelsen och SWEDAC

De myndigheter som uppger sig känna till företagens nöjdhet uppger i lägre grad än tidigare år att företagen är nöjda, vilket är ett trendbrott. Detta ses på samtliga variabler som mäts i enkäten. Störst förändring har skett avseende bemötande, där ca 50 procent av myndigheterna i år uppger att företagen är nöjda eller mycket nöjda, jämfört med ca 70 procent året innan.



Resultattavlan visar på en fortsatt positiv utveckling kring myndigheternas dialog för att fånga upp företagens synpunkter. Precis som år 2016 anger samtliga myndigheter att de i ganska eller mycket stor utsträckning för en dialog med företagen. Fler än tidigare uppger dessutom att de gör det i mycket stor omfattning.



Denna fråga har för år 2017 delats upp i två delfrågor – en hanterar utsträckningen av myndigheternas arbete med att ta hand om företags synpunkter, och en handlar om dess återkoppling. Ovanstående figur är ett medelvärde av de angivna svaren på dessa frågor för att

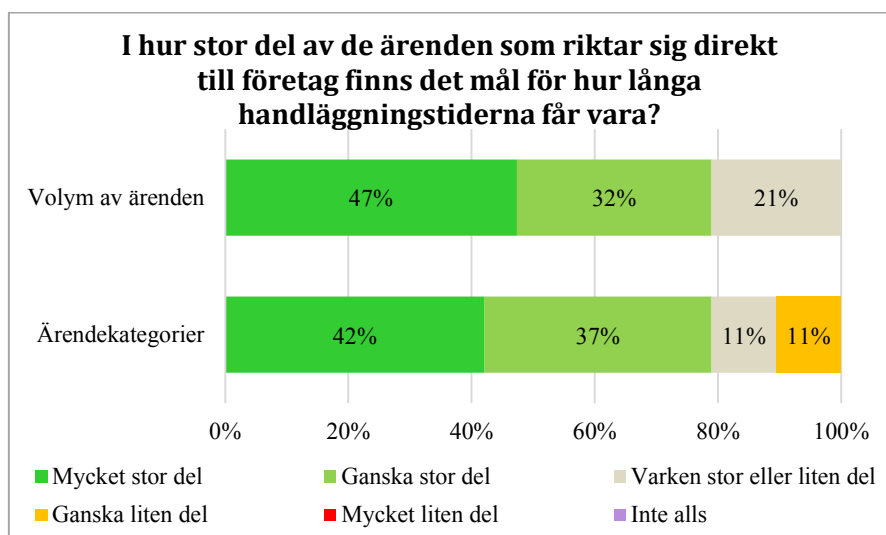
möjliggöra en jämförelse över tid. För en redovisning av hur myndigheterna uppges att de tar hand om, respektive återkopplar, företagens synpunkter, se avsnitt 3.2.3. Syftet med att dela upp frågan är att se hur dess olika aspekter kommer förändras över tid, och kunna identifiera om det krävs riktade insatser för att förbättra endera aspekten. Att rapporteringskraven förändrats gör att man inte kan jämföra siffrorna rakt av, även om det går att konstatera att myndigheterna i stor utsträckning även fortsättningsvis arbetar med att ta hand om, och ge återkoppling, på företagens synpunkter.

3.2 Resultatet för samtliga återrapporteringskrav

I detta avsnitt presenteras samtliga återrapporteringskrav för 2017.

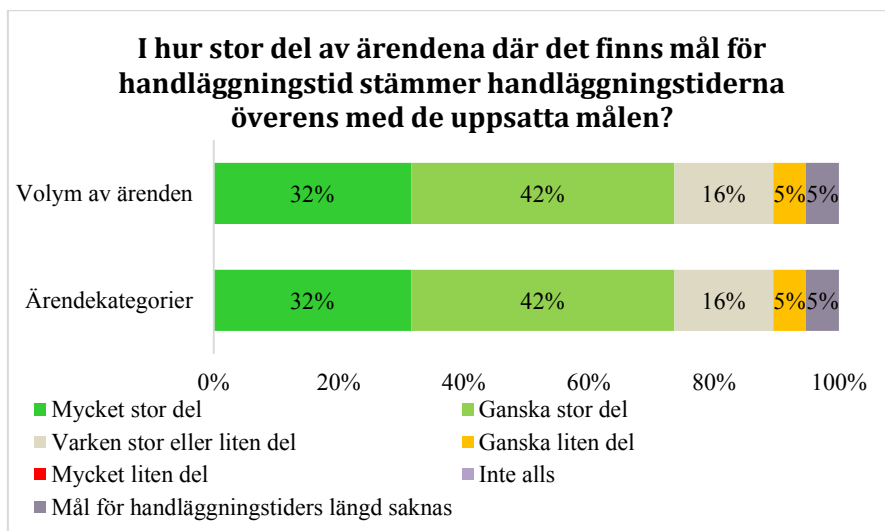
3.2.1 År 2020 ska handläggningstiderna på myndigheter ha minskat jämfört med år 2014

Uppdraget inbegriper fyra återrapporteringskrav som relaterar till detta mål. Dessa har formulerats som fyra frågor med fasta svarsalternativ, ibland åtföljda av följdfrågor eller en uppmaning om att kommentera svaret. År 2017 är flera av dessa frågor uppdelade i två delfrågor. Först ombeds myndigheten bedöma hur stor del av ärendekategorierna som passar in på påståendet. Därefter svarar myndigheten på hur stor volym av ärendena som passar in på påståendet.



Svaren visar att de flesta myndigheter har mål för handläggningstider i ganska stor eller mycket stor utsträckning. Det gäller både i förhållande till ärendekategorier och till volym av ärenden. Svaren tyder på att det är vanligare med mål för ärenden med stor volym.

Sammanlagt sjutton myndigheter¹² anger att de har mål för handläggningstider för en stor eller mycket stor del av sina ärenden vad gäller antingen volym eller ärendekategorier. Antalet myndigheter som anger att de till stor eller mycket stor del har mål för handläggningstider vad gäller både volym och ärendekategorier uppgår till tretton¹³. Två myndigheter¹⁴ anger att de har mål för en ganska liten del av deras ärendekategorier.



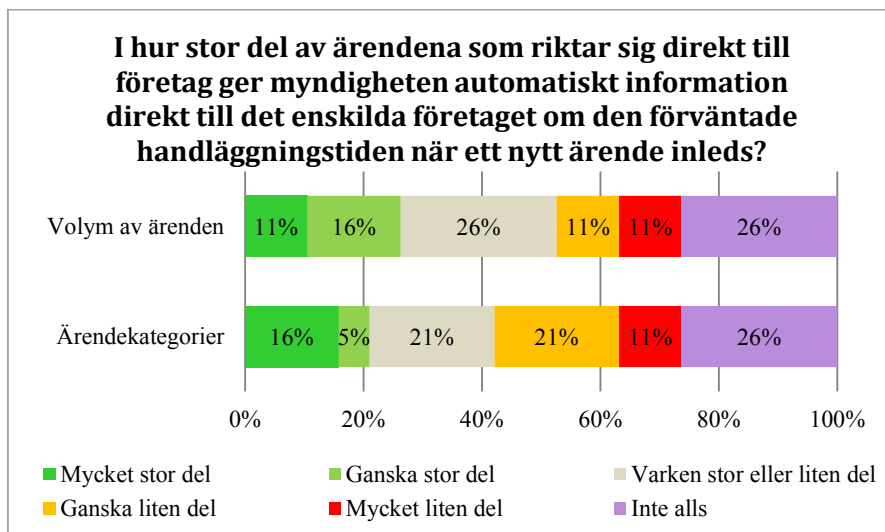
Antalet myndigheter som uppger att handläggningstiderna stämmer överens till ganska stor eller mycket stor del med de uppsatta målen är fjorton myndigheter vilket är en mer än föregående år¹⁵. SCB uppger att man inte har några mål för hur långa handläggningstiderna får vara.

¹² Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Boverket, Elsäkerhetsverket, Energimarknadsinspektionen, IVO, Jordbruksverket, Kemikalieinspektionen, MSB, PTS, Skogsstyrelsen, Statens energimyndighet, Strålsäkerhetsmyndigheten, SWEDAC, Tillväxtverket, Trafikverket och Transportstyrelsen

¹³ Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Boverket, Elsäkerhetsverket, IVO, Jordbruksverket, Kemikalieinspektionen, MSB, PTS, Skogsstyrelsen, Statens energimyndighet, Tillväxtverket och Trafikverket

¹⁴ Naturvårdsverket och SWEDAC

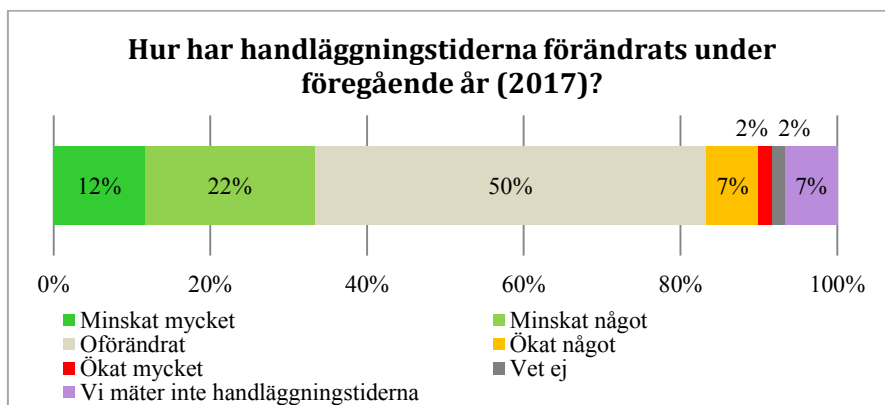
¹⁵ Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Boverket, Elsäkerhetsverket, Energimarknadsinspektionen, Kemikalieinspektionen, Naturvårdsverket, PTS, Statens energimyndighet, Strålsäkerhetsmyndigheten, SWEDAC, Tillväxtverket, Trafikverket och Transportstyrelsen



Denna fråga undersöker hur myndigheterna kommunicerar den förväntade handläggningstiden till det enskilda företaget när ett nytt ärende inleds. Även här är frågan numer uppdelad utifrån volymen av ärenden och ärendekategorier.

Det visar sig att antalet myndigheter som inte alls meddelar information om den förväntade handläggningstiden per automatik har ökat sedan 2016 och uppgår nu till en dryg fjärdedel av de svarande myndigheterna. Detta är en fortsättning på den trend som kunde anas i den förra delrapporten. Den vanligaste automatiska informationen från myndigheter som uppger den förväntade handläggningstiden skickas främst i form av e-post; sekundärt som muntlig information och brev.

Det är vanligare att myndigheterna informerar om den förväntade handläggningstiden direkt för ärenden med stor ärendevolym. Det är alltså mindre troligt att företagen får ett automatiskt snabbt svar om handläggningstiden när ärendet rör ett ärendeslag med mindre volym.



Denna fråga har förändrats i karaktär sedan tidigare delrapporter. Tidigare gjorde varje myndighet en sammanvägd bedömning av handläggningstiderna som helhet, vilket bidragit till en viss oklarhet. I enkäten för år 2017 anger istället myndigheterna hur handläggnings-

tiderna har förändrats för upp till fem vanliga processer kopplade till myndighetens verksamhet. Myndigheten fick själv ange sina vanligaste processer¹⁶. På så sätt ges en mer nyanserad bild av respektive myndighets arbete, och goda exempel kan hittas. I diagrammet redovisas en sammanställning av myndigheternas bedömningar av de sammanlagt 59 processerna. Myndigheterna hade dock ingen möjlighet att vikta processerna förhåller mot varandra, vilket innebär att svaret från en väldigt vanlig process väger lika tungt som svaret från en mindre förekommande process. Procentsatsen anger hur stor del av de rapporterade processerna som myndigheterna har bedömt att handläggningstiden har förändrats för. Ur detta går det att läsa att handläggningstiden under år 2017 har minskat mycket för tolv procent av myndigheternas rapporterade processer. Myndigheterna uppger dock att handläggningstiden inte mäts hos sju procent av de inrapporterade processerna, vilket indikerar att det finns utrymme för förbättringar¹⁷.

Flera myndigheter¹⁸ uppger att handläggningstiderna för någon av deras rapporterade processer har minskat mycket under år 2017. Den myndighet som svarar att de inte mäter handläggningstider alls är Statistiska Centralbyrån, som inte har handläggningstider i traditionell bemärkelse¹⁹.

Av de nitton myndigheter som besvarar enkäten är det nu fjorton²⁰ som någon gång under de senaste fyra åren har uppgett att handläggningstiderna minskat. Motsvarande siffra för ökade handläggningstider är sju myndigheter (lika många som i förra delrapporten).

På frågan om hur handläggningstiderna för den vanligaste processen förändrats sedan 2014 svarar sju²¹ myndigheter att tiderna har minskat, fem²² svarar att tiderna inte förändrats nämnvärt och två²³

¹⁶ SCB och Transportstyrelsen uppgav inte någon process alls

¹⁷ Dessa finns hos Elsäkerhetsverket (Företagsregistrering), Naturvårdsverket (Kväveoxid-kravet på jämförande mätning och tillsyn för handel med utsläppsrätter) samt hos Trafikverket (Ledningsärenden)

¹⁸ Dessa myndigheter är: Bolagsverket ("ärenden i föreningsregistret"), Elsäkerhetsverket ("ansökan om auktorisation"), Energimarknadsinspektionen ("tillstånd"), IVO ("personlig assistans"), Naturvårdsverket ("klimatklivet") samt SWEDAC ("tid från ansökan till kostnadsberäkning" och "utfärda beslut inom utlovad tid")

¹⁹ Till följd av myndighetens uppdrag att samla in statistik är det ofta myndigheten som inväntar svar från företagen, inte tvärtom.

²⁰ Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Boverket, Elsäkerhetsverket, Energimyndigheten, IVO, Jordbruksverket, Kemikalieinspektionen, MSB, Naturvårdsverket, PTS, SWEDAC, Tillväxtverket och Trafikverket

²¹ Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Boverket, Elsäkerhetsverket, Kemikalieinspektionen, PTS och Tillväxtverket,

²² Energimarknadsinspektionen, Jordbruksverket, MSB, Skogsstyrelsen och Trafikverket

²³ IVO och Transportstyrelsen

uppper att de blivit längre. Resterande myndigheter saknar underlag för att bedöma hur handläggningstiden förändrats sedan år 2014.

Sexton myndigheter²⁴ uppper att de börjar mäta handläggningstiden för ett ärende när ärendet inleds medan fyra myndigheter²⁵ uppper att man mäter från att ärendet bedöms vara komplett.²⁶

Fem av myndigheterna som svarat har inte använt elektroniska system för att uppskatta handläggningstiderna, och två av dessa har enbart svarat utifrån en uppskattning²⁷. Sex av myndigheterna²⁸ har enbart utgått ifrån elektronisk mätning när de besvarat frågan om handläggningstid.

Orsaker till förändringar i myndigheternas handläggningstider

Myndigheterna har även fått kommentera vad förändringen i handläggningstid beror på. Skäl till en minskad handläggningstid som lyfts är:

- Processutvecklingsarbete (planering, uppföljning, problemlösning & förbättring)
- Ökad användning av digitala tjänster
- Ökade resurser
- Effektiva organisationsförändringar
- Riktade informationsinsatser
- Teambaserat arbetssätt
- Tydliga mål
- Förändrad bemanning för telefonsamtal, vilket frigjort tid för handläggning
- Ökad kvalitet på ansökningar, vilket lett till att ärendena går snabbare
- Bättre resursplanering
- Förstärkt nyckelkompetens

De myndigheter som upplevt en ökad handläggningstid under år 2017 pekar på följande orsaker:

- Fler ärenden
- Nya tillståndsplikter
- Införande av nytt IT-system
- Få handläggare
- Noggrannare lämplighetsprövningar

²⁴ Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Boverket, Elsäkerhetsverket, Energimarknadsinspektionen, IVO, Jordbruksverket, Kemikalieinspektionen, Naturvårdsverket, Skogsstyrelsen, Statens Energimyndighet, Strålsäkerhetsmyndigheten, SWEDAC, Tillväxtverket och Transportstyrelsen

²⁵ Jordbruksverket, Post- och Telestyrelsen, Skogsstyrelsen och Transportstyrelsen

²⁶ Transportstyrelsen har svarat både att man börjar mäta handläggningstiden för ett ärende från att det inleds och från att det bedöms vara komplett.

²⁷ MSB och strålsäkerhetsmyndigheten

²⁸ Bolagsverket, Elsäkerhetsmyndigheten, IVO, PTS, Skogsstyrelsen och Trafikverket

Ökad handläggningstid hos myndigheterna bedöms alltså bero antingen på att myndighetens resurser inte räcker till för antalet ärenden, ändrat arbetssätt eller ändrade regler.

Flera myndigheter konstaterar att helt digitala handläggningsprocesser ofta har en kortare handläggningstid än analoga handläggningsprocesser.

Myndigheterna har även givits möjlighet att beskriva vilka utmaningar och behov som anses finnas för att minska sina handläggningstider. Fokus ligger på att öka digitaliseringen av ärenden och att effektivisera handläggningsprocessen. För att uppnå detta ska många myndigheter bygga fler IT-system och utveckla smarta e-tjänster som stödjer hela handläggningsprocessen. Detta kommer i sin tur kräva insatser för kompetensutveckling. Relaterat till detta påpekar Post- och telestyrelsen att säkerhetsläget nu ställer högre krav på IT-systemen än tidigare, vilket gör att utvecklingen av nya system blir mer krävande.

Myndigheterna ser även förbättringsmöjligheter i verksamhetens struktur. En förhoppning är att kunna förbättra sina prognoser för inflödet av ärenden, vilket underlättar planeringen av verksamheten. Samtidigt vittnar myndigheter som idag har många ärenden om att det kan vara svårt att få tid till utvecklingsarbete. En myndighet uppger att man tillfälligt kan ta resurser från andra delar av verksamheten för att klara av när många ärenden ska behandlas på kort tid. Detta ger dock problem i andra delar av verksamheten och fungerar bara tillfälligt. Någon av myndigheterna har noterat att dess ärenden numer är av en mer komplex karaktär, vilket gör att de tar längre tid att hantera. Man vill även arbeta med att förtydliga vilka målsättningar som finns för handläggningstider. Ett relativt enkelt sätt som lyfts för att minska handläggningstider är att försöka ge rätt information och vägledning så tidigt som möjligt. På så sätt minskar myndighetens behov av kompletteringar, vilka av många ses som en anledning till att handläggningen drar ut på tiden. En myndighet uppger att man ibland är beroende av att andra myndigheter fattar beslut för att ärenden ska kunna fortskrida.

Av de nitton myndigheterna uppger tretton²⁹ att man har minskat handläggningstiderna med hjälp av digitalisering. Detta har skett genom att man förbättrat e-tjänsterna (genom att exempelvis göra dem mer användarvänliga), och på så sätt har fått fler att använda dem. Många har även arbetat för att öka automatiseringen i registreringsärenden. Genom digitaliseringen har alla medarbetare tillgång till material och man har kunnat effektivisera administrationen av ärenden. Att alla medarbetare har tillgång till

²⁹ Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Elsäkerhetsverket, Energimarknadsinspektionen, Energimyndigheten, Jordbruksverket, Kemikalieinspektionen, MSB, Naturvårdsverket, PTS, Skogsstyrelsen, Strålsäkerhetsmyndigheten, Tillväxtverket, Trafikverket och Transportstyrelsen

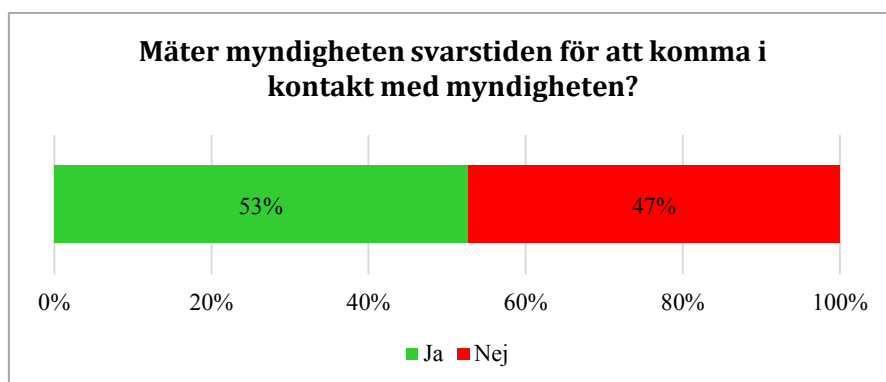
material möjliggör att handläggare vid behov kan hantera varandras ärenden. Även digital kommunikation som möjliggör en helt digital hantering av ett ärende pekats ut som en faktor för minskade handläggningstider. Man har även fått möjlighet att i ett tidigt skede kunna kontrollera att angivna uppgifter är korrekta. Det finns idag anmälningar som kan granskas utan manuell inblandning, vilket minskat tiden för handläggningar. SWEDAC uppger att en ökad mätning av handläggningstider kommer skapa en medvetenhet om dessa och möjliggöra för planering och prioritering.

Identifierade problem för ökad digitalisering inbegriper exempelvis krav på att kompletterande dokument kan behövas i original. Då skickas dessa via post, även om myndigheten i vissa fall hade nöjt sig med en inskannad kopia av exempelvis en underskrift. Vid utvecklingen av myndigheternas digitala infrastruktur uppger en myndighet att det är svårt att veta vilka krav som kan ställas på konsulter när olika delar av verksamheten ska digitaliseras, då man själv saknar kunskap på området. De myndigheter som hanterar komplicerade ärenden tror inte att digitaliseringen kommer att minska handläggningstiderna ytterligare.

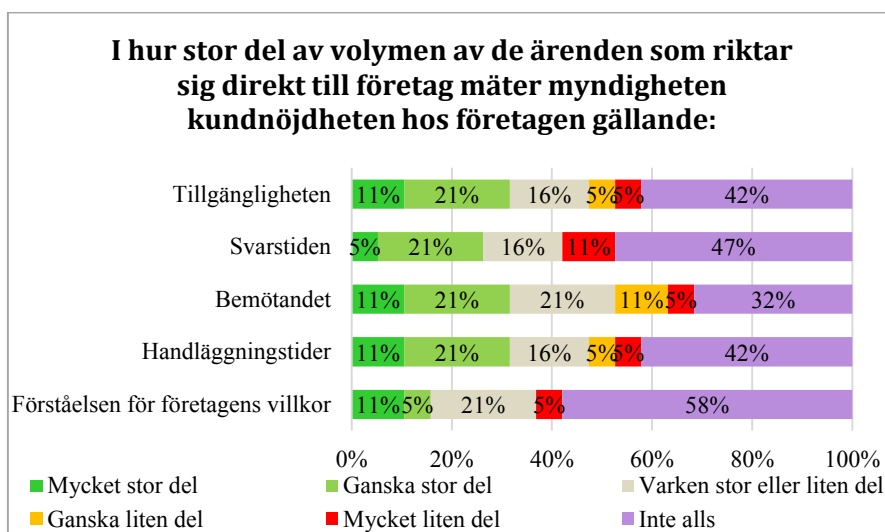
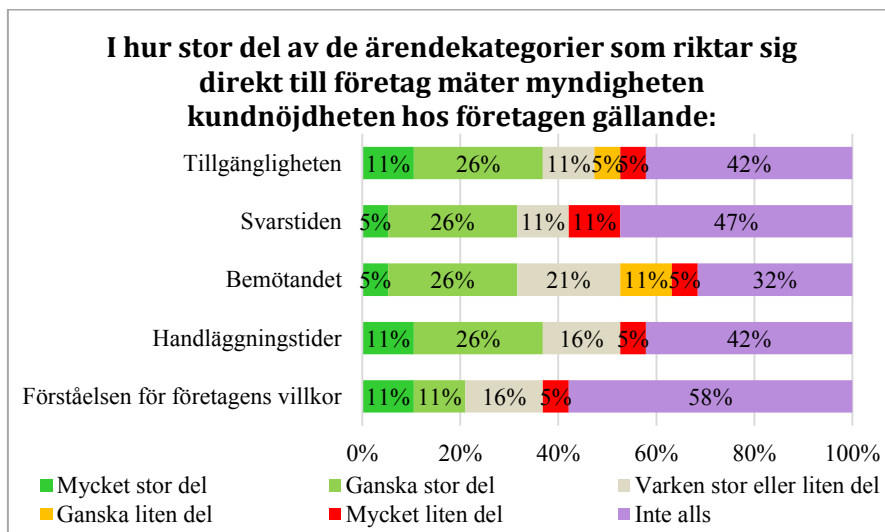
Flera myndigheter ser en utmaning i att medarbetarna måste kompetensutvecklas för att nya IT-system ska bli effektiva.

3.2.2 År 2020 ska fler företagare vara nöjda med sina myndigheter jämfört med år 2014

Till målet finns det tre återrapporteringskrav i uppdraget. Dessa har formulerats som tre frågor med fasta svarsalternativ, ibland åtföljda av följdfrågor eller möjlighet att kommentera svaret. Vissa frågor har för denna delrapport delats upp för att besvaras utifrån volym respektive ärendekategorier.



De myndigheter som uppger att de mäter svarstiden för att komma i kontakt med myndigheten har minskat sedan den förra delrapporten sammanställdes – från tolv till tio stycken. Myndigheter som inte mäter svarstiden uppger att detta beror på att det i dagsläget inte finns några brister i tiden det tar att kontakta myndigheten, att det är svårt att göra relevanta mätningar av tiden eller att man inte har något systemstöd för att göra detta. Två av de svarande förstod inte frågan.



Denna fråga ska besvaras utifrån volym- och ärendekategori, och svaren skiljer sig åt. Bemötandet hos myndigheterna är det vanligaste som mäts relaterat till kundnöjdheten, där tretton myndigheter³⁰ uppger att man mäter nöjdheten till någon del. Det är dock färre än tidigare år. Även antalet myndigheter som inte alls mäter kundnöjdheten på något av de efterfrågade områdena har ökat – från tre till fem³¹. Anledningen till detta uppges vara att man bara mäter nöjdhet vid behov eller att den kommunikation som finns inte möjliggör för att mäta nöjdhet kvantitativt.

³⁰ Bolagsverket, Energimarknadsinspektionen, Energimyndigheten, Kemikalieinspektionen, Naturvårdsverket, SCB, Skogsstyrelsen, Strålsäkerhetsmyndigheten, SWEDAC, Tillväxtverket, Trafikverket och Transportstyrelsen

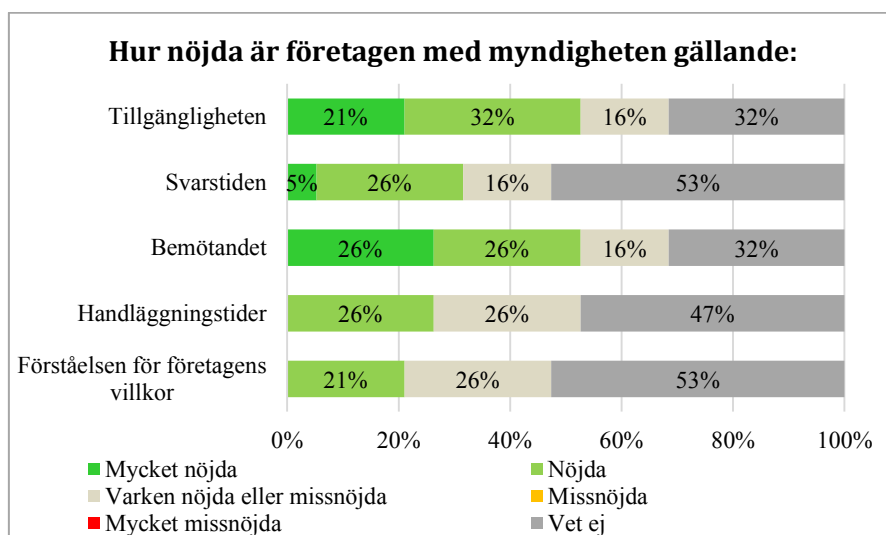
³¹ Arbetsmiljöverket, Elsäkerhetsverket, IVO, MSB och PTS

Myndigheterna kunde även uppge andra aspekter som de mäter för att bedöma kundnöjdheten. Bland dessa nämndes följande:

- Information, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet
- Hur lätt det varit att förstå myndighetens beslut
- Kvaliteten på bedömningen, rapportering och slutmöte
- Totalt intryck av myndighetskontakten

Nöjdheten mäts främst genom enkätundersökningar enligt NKI, och sekundärt genom andra typer av enkäter. Andra metoder för att mäta nöjdheten med myndigheter inbegriper kunddialoger, seminarier, direktutskick, telefonintervjuer och popup-enkäter på hemsidan.

Det är vanligast att nöjdheten mäts vartannat till vart tredje år. Näst vanligast är att göra det varje år eller vid behov. En av myndigheterna anger att man mäter nöjdheten kontinuerligt på sin webbplats.



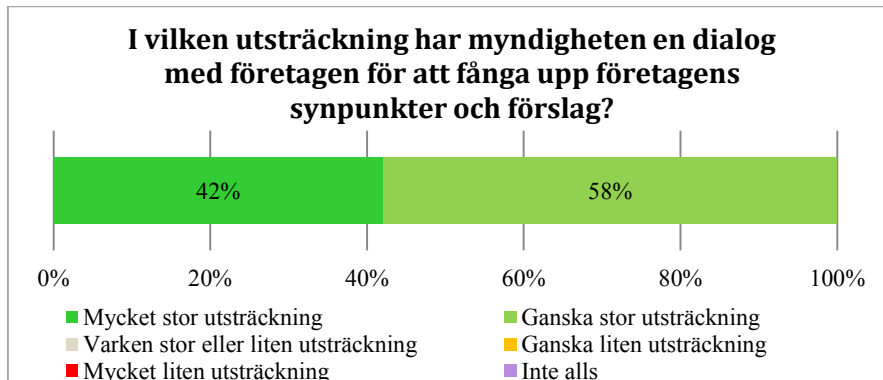
Myndigheterna uppger för 2017 att företagen är mindre nöjda. Detta gäller samtliga variabler som mäts i enkäten. Störst förändring har skett när det gäller bemötande. Det har även blivit vanligare att myndigheterna anger att företagen varken är nöjda eller missnöjda. Fler myndigheter än tidigare uppger att man inte vet hur nöjda företagen är i de efterfrågade kategorierna. För vissa av kategorierna som efterfrågas i enkäten vet inte merparten av myndigheterna hur nöjda eller missnöjda dess kunder är.

Myndigheter uppger att det kan upplevas som svårt att ge ett genomsnitt på hur nöjda företagen är, då detta kan skilja mellan olika delar av myndigheten och olika ärendetyper.

3.2.3 År 2020 ska myndigheter ha ett mer systematiskt samråd med företagare än år 2014

Till detta mål finns tre återrapporteringskrav i uppdraget. Dessa är formulerade som tre frågor med fasta svarsalternativ till myndigheterna, ibland åtföljda av följdfrågor. År 2017 är en av dessa

frågor uppdelad i två delfrågor. I denna ombeds först myndigheten bedöma utsträckningen av arbetet med att ta hand om synpunkter från företagen och därefter i vilken utsträckning de ger återkoppling på synpunkterna.



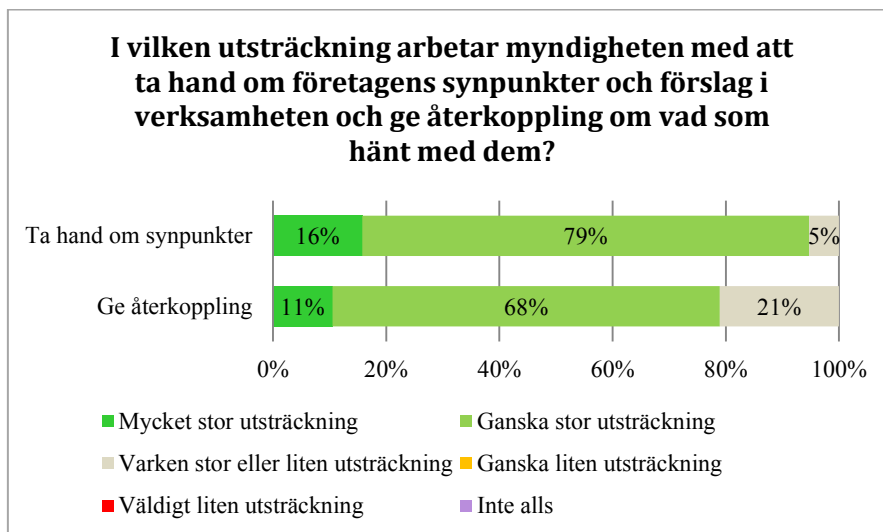
Precis som i delrapporten för 2016 svarar samtliga myndigheter att de i mycket stor eller ganska stor utsträckning har en dialog med företagen för att fånga upp synpunkter och förslag. I årets enkät svarar dock en större andel att man för denna dialog i mycket stor utsträckning.

Det vanligaste sättet att göra detta på, är genom möten med företagen som anordnas vid behov (arton myndigheter använder denna metod³²). Nästan lika många uppger att man har regelbundna möten med företagen. Det är även vanligt att sända ut remisser eller ha samråd vid förslag till regelförändringar och att kommunicera genom utbildningar, konferenser och seminarier. Tretton av myndigheterna uppger att man även har en kundtjänst som kan sköta dialogen³³. Två metoder som används i mindre utsträckning är elektronisk förslagslåda och webbformulär.

Myndigheterna hade även en möjlighet att ange andra sätt att sköta dialogen på. Bland dessa fanns en snabbtjänst av hur myndighetens tjänst upplevdes genom att ge tjänsten "tumme upp". Andra myndigheter genomför enkäter eller telefonintervjuer för att fånga upp synpunkter. Det är också vanligt att förslag på förändring kommer fram vid handläggningen av ärenden. En myndighet uppger att den har årliga sammankomster med särskilda företagsgrupper inom vissa sakområden och arbetar också med referensgrupper från branschen.

³² SCB gör inte detta

³³ Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Boverket, Elsäkerhetsverket, IVO, Kemikalieinspektionen, MSB, Skogsstyrelsen, Statens Energimyndighet, Statens Jordbruksverk, SWEDAC, Trafikverket och Transportstyrelsen



Denna fråga har jämförts med tidigare år i enkäten delats upp i två delar för att förtydliga i vilken utsträckning myndigheterna arbetar med att både ta hand om synpunkter och att ge återkoppling. Syftet med frågan är att undersöka hur man faktiskt hanterar de förslag och synpunkter som kommer in till myndigheten. Det är tydligt att det är vanligare att myndigheter tar hand om synpunkter än att de ger återkoppling på dessa.

När myndigheterna ska beskriva hur de hanterar och återkopplar på synpunkter kan detta ske såväl skriftligt som muntligt vid samråd eller vid branschträffar/konferenser.

Nedan följer exempel på hur två myndigheter beskriver det sätt på vilket man behandlar företags synpunkter.

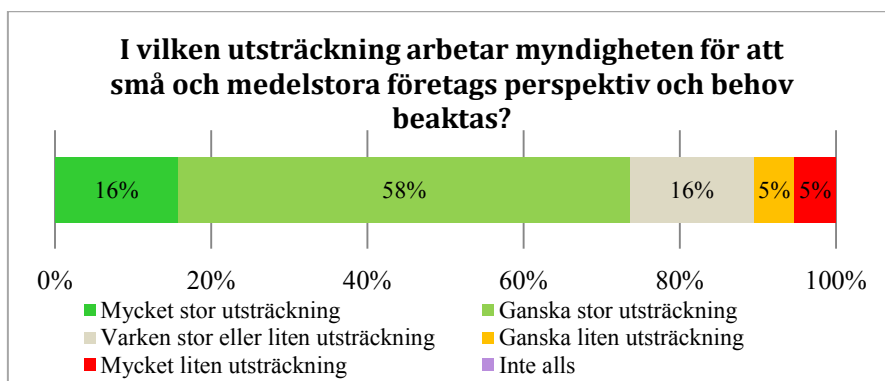
Inspektionen för vård och omsorg

"Årliga dialogmöten mellan IVO och företrädare för företag, där frågor förslag och synpunkter lyfts. I arbetet med att ta fram en e-tjänst har företrädare för företag involverats i funktionstester före och under lansering. I arbetet med att ta fram nya ansökningsblanketter har företrädare för företag involverats före lansering. Frågor och synpunkter bildar underlag för utveckling av info på ivo.se"

Transportstyrelsen

"Myndigheten är angelägen om att ta hand om samtliga förslag och synpunkter från företagen för att skapa förtroende mellan Transportstyrelsen och näringslivet samt möjliggöra förbättringar som kan gynna samtliga berörda parter. De synpunkter och förslag som efter utredning visar sig vara relevanta arbetar vi för att realisera genom att förändra rutiner, internationella bestämmelser och svenska författningar. När synpunkter och förslag rör regler kan det dock ta lång tid från det att förslaget kommer in till dess att det kan omhändertas. Inom vissa delar av myndigheten finns en "förslagslåda" där företagens synpunkter registreras för att kunna följas upp. Återkoppling sker bland annat vid

de organiserade träffarna med företagen eller i skriftlig form beroende på vad det handlar om. Självklart är också vår webbplats en viktig kanal för att nå ut till berörda. Vi använder oss även av lämpliga publikationer för att nå ut med viktig information.”



Majoriteten av myndigheterna uppger att de arbetar i stor eller mycket stor utsträckning för att små och medelstora företags perspektiv och behov ska beaktas. Jämfört med tidigare år har det dock skett en försämring. En myndighet uppger att den enbart gör det i ganska liten utsträckning³⁴, och en uppger att de gör det i mycket liten utsträckning³⁵. Dessa myndigheter har inte motiverat varför det är så.

Förra året fanns det en stor variation i hur myndigheterna arbetar med att beakta små och medelstora företags perspektiv. Även år 2017 har flera metoder använts av de tillfrågade myndigheterna. Det är vanligt att hålla kontakt med intresseorganisationer, såsom Näringslivets Regelnämnd och branschorganisationer. Andra myndigheter utgår istället från paneler, djupintervjuer, kundresor, målgruppsanalyser eller referensgrupper bestående av representanter från företag. En myndighet belyser vikten av att såväl stora som små företag finns representerade i deras referensgrupper.

Anpassningen av myndighetens verksamhet kan röra vägledningar och information som utformats för konsumenter och småföretagare, speciellt med fokus på en lättbegriplig användning av språket. Man har även gjort förenklade rapporteringsalternativ för mindre företag för att på så sätt underlätta inrapporteringen till myndigheten. En av myndigheterna arbetar med att säkerställa att internationella regler inte skapar onödiga hinder för svenska företag. Myndigheter har även infört e-tjänster för prövningar, ibland i kombination med en upplysningstjänst för att underlätta förståelsen av de nya verktygen. Vid utvecklingen av e-tjänster kan företag eller branschorganisationer medverka för att tjänsten ska vara anpassad efter deras behov.

³⁴ Strålsäkerhetsmyndigheten

³⁵ SCB

Nedan följer exempel på hur två myndigheter beskriver sitt sätt att arbeta för att små och medelstora företags perspektiv och behov beaktas.

Arbetsmiljöverket

"Vi gör en bedömning av om särskilda hänsyn måste tas till små företag vid regelförnyelse vid reglernas utformning. Vi har strategier för hur vi ska bedriva tillsyn mot små företag bland annat inom byggsektorn. Vi har tagit fram enkla hjälpmedel för små företag i deras arbetsmiljöarbete. På vår webbplats finns också interaktiva verktyg."

Naturvårdsverket

"Vi är medvetna om att stora företag har lättare för att bevaka förändringar i lagstiftningen och våra vägledningar. Genom att utforma vägledning och till exempel inrapporteringssystem på ett så bra och tydligt sätt som möjligt vill vi göra arbetet för även de mindre verksamheterna enklare. Detta är en kontinuerlig process. Målsättningen är att det ska vara så enkelt som möjligt för alla berörda att göra rätt."

3.3 Förenklingsinsatser

Myndigheterna ska beskriva en förenklingsinsats som de genomfört under 2017 kopplat till något av de tre målen i rapporten. Dessa insatser redovisas i detta avsnitt. Myndigheterna ska även ange vilket av de tre målen som förenklingsinsatsen främst bidrar till och vilken effekt som förväntas uppkomma av insatsen.

Sammanfattningsvis har förenklingsinsatserna ofta fokuserat på att minska handläggningstiderna genom bland annat insatser för ökad effektivitet och utvecklade e-tjänster. Man har även genomfört undersökningar för att se vad som kan förbättras i myndigheten för att uppnå målen. Flera uppger att man strävar efter att "det ska vara lätt att göra rätt".

Arbetsmiljöverket

"En förenklingsinsats som genomförts under 2017 är ett projekt om onödig efterfrågan. Målet är att handläggningstiderna ska minska. Förväntade effekter: Att svarstider och handläggningstider ska minska."

Bolagsverket

"Ett arbete pågår för att ta fram en digital tjänst för att lämna årsredovisning. Syftet är att förenkla processen för företagaren. Arbetet har skett i nära dialog med berörda aktörer och företag."

Boverket

"Genomfört utbildning 'Skriv tydliga mejl' (inkl. klarspråk). Fler företagare ska vara nöjda med sina kontakter med myndigheten. PBL-kunskapsbanken är ett pågående arbete."

Från 2016 års enkät: 'PBL-kunskapsbanken är en handbok för användare av plan- och bygglagen och utgör ett stöd för kommunerna i sitt arbete. I höstas påbörjades ett omfattande arbete med att ta fram vägledningstexter om Boverkets byggregler (BBR) och Boverkets konstruktionsregler (EKS) på PBL kunskapsbanken. Utifrån detaljplaner, översiktsplaner, bygglov etc. är kommunen (och länsstyrelse) en viktig mottagare av PBL kunskapsbanken. Men utifrån byggande är det så många fler än kommun (och länsstyrelse). Det är arkitekter, konstruktörer, byggare etc. PBL kunskapsbanken vänder sig således till alla proffs som har PBL som verktyg inklusive BBR och EKS. Det vill säga till exempel arkitekten som är egenföretagare.”

Elsäkerhetsverket

”Utveckling av E-tjänst för företagsregistrering. Fokus har varit att det ska vara 'lätt att göra rätt', både för de stora företagen och för enmansföretagen. Detta har främst bidragit till en mycket snabb process och därmed nöjda företagare.”

Energimarknadsinspektionen

”Ei intervjuade under 2017 ett antal sökanden i tillståndsärenden med syfte att utröna vilket behov av Ei de har för att det skulle vara 'lätt att göra rätt' och komma in med kompletta ansökningar. Utifrån det arbetade vi med vår hemsida och genomförde workshops. Syftet var att få en minskad handläggningstid då man minskar de ledtider som kopplar till kompletteringar i ärenden. 'Nya' hemsidan lanserades i slutet av 2017 och har inte kunnat utvärderas ännu. Vi är också tydligare med på vår hemsida nu vem på avdelningen man vänder sig till beroende av vilken fråga man har. Med denna information tänker vi att fler företag ska vara nöjda med sina kontakter med myndigheten.”

Inspektionen för vård och omsorg

”E-tjänsten för tillståndsprovning som lanserades i september 2017. Den bidrar främst till målet att fler företagare ska vara nöjda med sina kontakter med myndigheter, då syftet med e-tjänsten är att den som söker tillstånd ska uppleva processen som mer transparent, mer förutsägbar och mer rättssäker. Tack vare utformningen av e-tjänsten väntas den också leda till kortare handläggningstider.”

Kemikalieinspektionen

”Nya användarvänliga IT-system utvecklas och tillämpas för ökad automation. Detta bidrar till målen för minskade handläggningstider och till att fler företagare ska vara nöjda.

Vi har gjort en ny ingång för att göra informationen tydligare när företag ska ansöka om godkännande av bekämpningsmedel. Detta bidrar till målet för att fler företagare ska vara nöjda.

Vi har utfärdat två nya grundföreskrifter varav en ersätter en tidigare föreskrift. Avsikten har bland annat varit att förenkla och förtydliga reglerna genom ny systematik och kapitelindelning. Vi har på vår webb-

plats publicerat information om vad den mer omfattande grundföreskriften betyder i praktiken och vad reglerna kan innebära för enskilda.”

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

”MSB har genom åren koncentrerat sitt förenklingsarbete till föreskriftsutformningen samt vägledning till kommunerna vilka är de volymmässigt stora ärendehanterarna av tillstånds- och tillsynsärenden under de regelverk MSB ansvarar för. MSB:s förenklingsarbete syftar framför allt till att minska den administrativa bördan hos företagen i samband med tillståndsprocesser och liknande. Inom områdena brandfarliga och explosiva varor samt transport av farligt gods är alltjämt tidsåtgången för företagen stor när de ska göra riskutredningar och följa de detaljerade tekniska regelverken. Att ge stöd till kommunerna är också väldigt viktigt eftersom det är kommunerna som svarar för den stora andelen tillståndsärenden inom området brandfarliga och explosiva varor.”

Naturvårdsverket

”Klimatklivet: Det pågår ett kontinuerligt utvecklings- och förenklingsarbete för att underlätta för de som söker medel från Klimatklivet. Genom att analysera besökarnas synpunkter och navigering så genomfördes under våren 2017 förbättringar av webbsidorna. Förbättringarna bestod av sökoptimering samt förtydliganden av ansökningstider och kontaktuppgifter. Vidare har vi förbättrat ansökningsformuläret, jobbat med klarspråk i beslut och vägledning, publicerat ny vägledning samt lönsamhetskalkyler om laddinfrastruktur. Vi har kartlagt våra handläggningsprocesser och utvecklar IT-systemet utifrån det. Bidrar till mål om att handläggningstiderna på myndigheter ska minska.

Genom tätt samarbete med branschorganisationer har vi tagit fram vägledning om ska vara användbar för företag i deras arbete med att informera kunder om plastkassars negativa miljöpåverkan. Bidrar till mål om mer nöjda företag i kontakten med myndigheten.

För att säkra svarstider och kvaliteten i mötet med kunderna har vi infört en väg in för externa frågor, kundtjänsten. Projektet har pågått under hela året och är nu inne i slutfasen. Kundtjänsten har uppnått målsättningen att avlasta de delar av verksamheten som får många frågor genom att svara på mer än 80 procent av frågorna som kommer in via e-post, telefon och sociala medier.”

Post- och telestyrelsen

”PTS har ökat användningen av elektroniska blanketter för radiotillstånd. Interna stödsystem har förbättrats för att förenkla svars hantering och handläggning.”

Skogsstyrelsen

"Vi har vidareutvecklat de förenklingsinsatser vi tagit upp tidigare år men har ingen specifik ny insats att lyfta fram för 2017."

Statens energimyndighet

"Dokumenterar och justerar rutiner vilket leder till kortare handläggningstid. Vissa e-tjänster har införts vilket både förenklar och förkortar handläggningstiden."

Statens jordbruksverk

"Jordbruksverket har under året inrättat Rådet för hållbar produktion och konsumtion av livsmedel och dialoggrupperna för Djurskydd, för Smittskydd och djurhälsa, för Spannmåls- och oljeväxtmarknaden samt för Havs- och sjömatmarknaden. Råd och dialoggrupper är forum för kontinuerlig och systematiserad dialog, samverkan, och kunskapsutbyte med organisationer och aktörer. En annan åtgärd är att Jordbruksverket under 2017 har tagit fram en rapport, 'Utveckla fjärranalysen till 2017', som syftar till att hitta lösningar för att göra fjärranalysen mer attraktiv som kontrollmetod för gårdsstödet. 2017 genomför 6 länsstyrelser fjärranalys vilket är en ökning med 2 i förhållande till året innan. Fjärranalysen underlättar för jordbruksföretagen eftersom den gör att de kan ägna mindre tid åt kontrollbesök. Under 2017 gjorde Jordbruksverket det möjligt att kontrollera samtliga krav i gårdsstödet via fjärranalys, men i en del fall behöver kompletterande kontroller göras i fält. Åtgärden kan bidra till större nöjdhet med myndighetskontakten."

Strålsäkerhetsmyndigheten

"E-tjänst för vissa tillståndsansökningar.

Snabbare handläggning och besked om beslut."

Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll

"Arbetssättet och riktlinjer för hur kostnadsberäkningar tas fram har styrts upp vilket har inneburit att företag behandlas lika samt att arbetet har effektiviserats. Insatsen berör målet 'Handläggningstiderna på myndigheten ska minska'."

Tillväxtverket

"Serverat ska med hjälp av digitala guider och tjänster göra det enklare att starta och driva företag inom regeltunga branscher som kräver många tillståndsansökningar, som restaurangbranschen och besöksnäringen. Med Serverat minskar den tid det tar för företagen att ta reda på vilka tillstånd som behövs och vilka aktörer som behöver kontaktas. Serverat minskar även den tid det tar för företagen att söka efter korrekt information för att veta hur ansökan ska göras. Genom att minska behovet av kompletteringar sparar företagen tid eftersom de slipper svara på fler frågor och ta reda på mer information. Serverat innefattar också arbete med att rensa och ta bort onödiga krav (dvs

minska uppgiftslämnandet) innan utvecklingen av e-tjänster. Bidrar till mål 1 och 2.

För Regionalt investeringsstöd har vi infört e-tjänsten Min ansökan, för att underlätta för företagen.”

Trafikverket

”Mål: Myndigheter ska ha ett mer systematiskt samråd med företagare

Förenklingsinsats: Genom tillsättandet av en Nationell näringslivs-koodinator har det skapats EN ingång till Trafikverket för näringslivet med syfte att fånga och koordinera de önskemål som näringslivet har.

Förväntad effekt: på ett bättre sätt kunna svara upp mot de behov och önskemål som näringslivet har. Genom att vi kan kanalisera alla näringslivsfrågor genom en funktion skapar vi förutsättningar för ett mer systematiskt arbetssätt där alla frågor hanteras likvärdigt.”

Transportstyrelsen.

”Det så kallade ’traktordirektivet’ är implementerat. Det innebär att importörer av traktorer kan skicka handlingar elektroniskt via filöverföring till Transportstyrelsen istället för i pappersformat. Förenklingsinsatsen bidrar till mål 1 som handlar om att korta handläggningstiderna.

Övriga insatser som är gjorts under året är:

Webbaserade ansökningar, branschrådsmöten, informationsseminarium. Transportstyrelsen hjälper företagen att förstå regelverket så att de kan hantera och uppfylla kraven. Genom en webbaserad funktion så har företagen möjlighet att kontrollera giltigheten för lokförarbevis och därför uppfylla krav när de tillsätter lokförare i tjänst.”

3.3.1 Planerade förenklingsinsatser 2018

Förutom att beskriva vad som gjorts under 2017 skulle myndigheterna även beskriva vad de planerade att genomföra under 2018 för att uppnå målen. Sammanfattningsvis handlar det om att fortsätta digitalisera ärendehantering genom att utveckla anpassade e-tjänster samt att arbeta för en tydligare kommunikation mellan företag och myndigheter.

Arbetsmiljöverket

”Insatsen: Under 2018 kommer vi att fortsätta vårt arbete med regel-förnyelse vilket är ett långsiktigt arbete. Under 2018 kommer vi bland annat att tydliggöra formerna för hur våra intressenter kan erbjudas att medverka i arbetet med att ta fram vägledningar.

Målet: att fler företagare ska vara nöjda med sina kontakter med myndigheten.

Förväntade effekter: Med regelförnyelsen kommer våra föreskrifter att bli mer användbara för våra intressenter det vill säga enklare att förstå

och att följa. Detta innebär att regelförnyelsearbetet kommer att bidra till att förbättra arbetsmiljön på arbetsplatserna.”

Bolagsverket

”Arbetet med den digitala tjänsten för årsredovisning fortsätter under 2018.”

Boverket

”Se tidigare svar.”

Elsäkerhetsverket

”Kartläggning av behörighetssystem i andra EES-länder, för att öka vår egen kunskap. Vi bedömer att det ska förenkla och förkorta ansökningsprocessen för ansökningar från andra EES-länder. Finns ekonomiska och personella resurser kommer myndigheten att påbörja arbete med att utveckla E-tjänsten för ansökan om auktorisation. Troligen blir det en insats som kommer att påbörjas först 2019.”

Energimarknadsinspektionen

”Under 2018 planerar EI en informationsinsats i förebyggande syfte om EI:s tolkning av gällande regelverk. Detta skulle bidra till målet om att fler företagare ska vara nöjda med sina kontakter med myndigheter (mål 2) och målet om att myndigheter ska ha ett mer systematiskt samråd med företagare (mål 3).”

Inspektionen för vård och omsorg

”Under 2018 kommer fokus ligga på att implementera (och kommunicera) redan införda utvecklingsinsatser: e-tjänsten, upplysningstjänsten samt en rad interna handläggningsstöd som syftar till effektivare handläggning.”

Kemikalieinspektionen

”Myndigheten planerar för att 2018 vidareutveckla systematiska möten med små och medelstora företag. Förenklingsinsatsen bidrar till målet att fler företag ska vara nöjda.

Myndigheten har gjort förberedande arbete för att under 2018 starta en gemensam utvecklingsinsats för förenkling av prövningen av växtskyddsmedel inom ramen för EU-samarbetet i norra zonen.

Förenklingsinsatserna bidrar till målet att fler företag ska vara nöjda.”

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

”Fortsatt och utvecklat stöd till kommunernas tillstånds- och tillsynsarbete inom området brandfarliga - och explosiva varor. Detta kommer bland annat att förbättra företagets kontakter med myndigheterna.”

Naturvårdsverket

”Vi öppnar en ny rapporteringsportal för inrapportering av producerade plastbärkassar. Den är utformad för att göra det enkelt för företag att rapportera.”

Post- och telestyrelsen

"PTS arbetar med att ta fram en mer omfattande e-tjänst för förenkling av tillståndsprocess och med automatiserade beslut för radiotillstånd. Det kan komma att minska handläggningstiderna."

Skogsstyrelsen

"I år (2018) kommer den gemensamma inlämningsfunktionen att utökas med flera ärendetyper vilket får ses som den viktigaste förenklingsinsatsen (uppdraget ska avrapporteras 31 maj).

Detta berör främst målet om att fler företagare ska vara nöjda med sina kontakter med myndigheter.

Effektmål: Den övergripande visionen är en effektiv och sammanhållen kommunikation mellan skogsbruket och myndigheter avseende skogliga ärenden för att bidra till förenkling och rationalisering samt minska skadorna på allmänna värden i samband med skogsbruksåtgärder."

Statens energimyndighet

"Nytt ärendehanteringssystem kommer att upphandlas som kan hantera de flesta av myndighetens ärenden. Det kommer om möjligt att införas digitala signaturer inom området. I vissa delar kommer myndigheten sluta att skicka ut handlingar per post och istället använda säkra meddelanden för till exempel expediering av beslut."

Statens jordbruksverk

"Under 2018 är målsättningen att för projekt- och företagsstöden minska handläggningstiderna med 50 %. Detta planeras bli möjligt eftersom Jordbruksverket kommer se över rutiner och arbets sätt både för Jordbruksverket och för länsstyrelserna."

Statistiska centralbyrån

"Under 2018 kommer vi att införa ett telefonnummer till SCB där man ska få svar på alla frågor. Målsättningen är att det ska vara enklare att komma i kontakt med SCB.

Bidrar till målet 'fler företagare ska vara nöjda med sina kontakter med myndigheter.'"

Strålsäkerhetsmyndigheten

"E-tjänst för anmälningspliktig verksamhet."

Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll

"Ett arbete är påbörjat med att förbättra mätning av handläggningstider för samtliga processer inom Swedacs ärendehantering utifrån datalagd information. Syfte är att främst att få en överblick över vilka brister och behov som finns för att kunna få ett bättre arbets sätt och en bättre prioritering som i förlängningen borde generera kortare handläggningstider."

Tillväxtverket

"Ny uppföljningsenkät gällande företagsstöden planeras. För att få en större överblick över samtliga företagsstöd som beviljas av Tillväxtverket och ute hos regionerna. Detta kommer även att bidra till ett ökat samråd med företagen.

Vi har startat upp ett arbete för att utveckla en helt ny version av ett användardrivet och datadrivet verksamt.se som sätter företagaren och service i fokus. Arbetet siktar för närvarande in sig på tre områden som är centrala för utvecklingen:

- Guidat steg för steg stöd i processer som spänner över flera myndigheter och kommuner.*
- Personifierad information och tjänster*
- Status, återkoppling och återanvändning av uppgifter*

Ovan bidrar sammantaget att det digitala kundmötet och den service företagarna möter både blir mer tillgänglig, överblickbar samt kvalitativ. Handläggare kan också få in mer korrekta ansökningar, och samverka mellan förvaltningar/myndigheter utifrån processen, och därmed korta sina handläggningstider. Bidrar till mål 1 och 2."

Trafikverket

"Vi kommer att lansera en e-tjänstplattform på vår externwebb där vi kommer att samla större delen av våra e-tjänster. Genom detta, tillsammans med smartare e-tjänster, kommer vägen in till Trafikverket bli enklare, kundens ansökningsprocess blir smidigare samt att våra handläggningstider kommer att minska. I förlängningen förväntas även nöjdheten öka i och med detta."

Transportstyrelsen

" Transportstyrelsen har tagit fram en plattform för att generera elektroniska ansökningsformulär som e-tjänster. Det gäller exempelvis ansökan om saluvagnslicens, men fler ansökningsärenden kommer framöver också att bli aktuella. Förenklingsinsatsen innebär att dessa ersätter de pappersbaserade ansökningshandlingarna. Arbetet är uppstartat men är ännu inte driftsatt men bidrar till att uppfylla samtliga tre mål.*

** Arbetet pågår med att genomföra de förändringar som EU beslutat i det fjärde järnvägspaketet, och som bland annat syftar till att göra godkännandeprocessen enklare för de företag som söker godkännande för järnväg."*

3.3.2 Myndigheternas förenklingsarbete

Myndigheterna ombads även beskriva inom vilka områden de kommit längst i förenklingsarbetet för företag samt beskriva vad som möjliggjort detta. Generellt uppger myndigheterna att ett fokus på användarnas behov och samarbete med företagen har bidragit till myndigheternas förenklingsarbete. Genom att utforma "enkla"

standardiserade processer för tillstånd och hantering där det har varit möjligt har man kunnat digitalisera många ärenden. Även långsiktiga, strategiska, vägval och god samverkan mellan aktörer bedöms ha gett goda resultat.

Många av myndigheterna har utarbetat digitala tjänster och kommunicerat dessa med användaren i fokus vilket har lett till att företagen nu enkelt kan lämna in ärenden och få information. Myndigheterna har arbetat för att skapa kompatibilitet mellan deras och företagens IT-system, vilket har underlättat rapporteringen av verksamheten. Arbetsmiljöverkets egenutvecklade applikationer till mobiltelefoner har förenklats för inspektörer i fält och lett till förkortade handläggningstider.

Myndigheter har arbetat för att skapa tydlig och pedagogisk information på sin hemsida och för specialprocesser har handböcker skapats. Offentliga data (exempelvis miljöinformation/geodata) har blivit mer lättillgänglig via internet, vilket bedöms ha underlättat för några företag.

Förutom den digitala utvecklingen uppger myndigheter även att ett teambaserat arbetssätt vid tillståndsärenden har förbättrat handläggningen. Nya produktionssystem och ökade resurser har också gett positiva effekter.

Myndigheter som har ökat sin inspektionsverksamhet anser att detta förbättrat situationen för företagen, då information om eventuella brister kan ges direkt på plats.

En myndighet uppger att ökad komplexitet i dess ärenden (till följd av yttre faktorer; exempelvis regelförändringar) kan ha gjort att det förenklingsarbete man gjort inte märkts i så stor omfattning som man hoppats.

3.3.3 Identifierade behov av förenklingsåtgärder

Myndigheterna blev också tillfrågade om var de ser störst behov av framtida förenklingsåtgärder, och vilken typ av insatser som skulle behövas för att förbättra situationen.

En av de vanligaste åsikterna var att man behövde förenkla formulär och blanketter, för att minska risken för att verksamhetsutövare gör fel. Undviks onödiga misstag kan myndigheterna lägga resurser på kommunikation och utvecklande arbete. Man efterlyser även informationsinsatser för att hjälpa företagen att uppfylla gällande regler, vilket även skulle minska handläggningstiderna. Regelförenkling och -förnyelse skulle åstadkomma ett modernare och mer framåtsyftande regelverk som känns mer tillgängligt, användarvänligt, tydligt och relevant. I utarbetningen av detta anser myndigheterna att man bör utgå från företagets behov.

En synpunkt är att i idealfallet ska företag bara behöva lämna uppgifter till sina myndighetskontakter en gång. Detta kan uppnås

genom att digitalisera hela företagarens myndighetsprocess. Att möjliggöra företags-inloggning med elektroniskt ID skulle vara en förutsättning för detta. Vid ansökan skulle dynamisk valbarhet och tydliga val med tillhörande krav för ansökan tydliggöra vilka skyldigheter som ligger på verksamhetsutövaren. Även uppgiftsutlämnandet identifieras som en process som är möjlig att digitalisera i en större grad. Detta skulle säkra en trygg informationsförsörjning för företagaren samtidigt som det skulle kunna förkorta handläggningstider.

Vidare efterfrågas en bättre samordning mellan myndigheter där man ska utgå från helhetsbilden. En myndighet önskar att man ska gå från ett objektperspektiv till ett systemperspektiv för exempelvis tillsyns-ärenden. Man hoppas även att framtida reformer som reglerar regelsystem kan utformas så att det blir lättare för den som gör en ansökan att göra rätt direkt. Även detta skulle förkorta handläggningstiderna och samtidigt göra kunderna nöjdare.

MSB lyfter att det är viktigt att stödja kommuners tillstånds- och tillsynsarbete då detta är ärendetyper som är vanligare än MSB:s direkta handläggning. Man ber Tillväxtverket att fortsatt uppmärksamma problematiken med förenklingsfrågor vid kommunal myndighetsutövning.

4 Aktiviteter som Tillväxtverket genomfört under 2017

I delrapporten 2017 lyfte Tillväxtverket särskilt fram några områden där verket skulle kunna erbjuda stöd till myndigheter för att utveckla det fortsatta förenklingsarbetet:

- Bidra till erfarenhetsutbyte kring metoder, verktyg och arbetssätt som kan minska handläggningstiderna.
- Bidra till erfarenhetsutbyte kring hur myndigheterna kan arbeta med att undersöka och följa kundnöjdhet.
- Bidra till att öka myndigheternas kunskap om små och medelstora företags villkor och behov.

Under 2017 påbörjade eller genomförde Tillväxtverket, på eget initiativ eller initierat på annat sätt, olika aktiviteter och insatser med koppling till främst två av dessa områden, bland annat följande:

- Tillväxtverket och Ekonomistyrningsverket inledde ett samarbete kring ett utbildningsprogram som Ekonomistyrningsverket sedan tidigare arrangerar. Utbildningsprogrammet riktar sig till statliga myndigheter som vill effektivisera sina handlägningsprocesser genom att identifiera onödig efterfrågan. Under 2018 finns Tillväxtverket med som ett stöd för myndigheter som vill förbättra handlägningsprocesser som rör företag. Tillväxtverket anordnade också ett lunchseminarium på temat effektivare handlägningsprocesser där utbildningen marknadsfördes. Av de 8 myndigheter som genomför utbildningen under 2018 har 6 myndigheter valt en process med företag som målgrupp.
- Under sommaren 2017 fick Tillväxtverket ett regeringsuppdrag³⁶ om korta och effektiva handlägningsprocesser för företag, som redovisades till regeringen i februari 2018³⁷. Uppdraget handlade bland annat om att ta fram förslag på hur myndigheter kan arbeta för att korta handläggningstiderna. I redovisningen av uppdraget föreslår Tillväxtverket ett antal åtgärder för att fortsätta att effektivisera handlägningsprocesser och minska handläggningstider.
- I december 2017 arrangerade Tillväxtverket och Näringsdepartementet för andra året i rad *Förenklingsforum*, en heldagskonferens där förenkling för företag står i centrum. Syftet är att bidra med kunskap och inspiration samt främja dialog och erfarenhetsutbyte i hela regelkedjan. Årets konferens fokuserade särskilt på hur handlägningsprocessen

³⁶ Dnr N2017/04845/FF

³⁷ Dnr Å2017-1197

hos myndigheter kan bli tydligare, snabbare och enklare för företagen. Bland annat berättade Skatteverket Nyköping, Trelleborgs kommun och samverkansprojektet *Serverat* om hur de arbetat för att göra processen tydligare, snabbare och enklare för sina olika målgrupper.

- Under hösten 2017 påbörjade Tillväxtverket arbetet med temarapporten *Förenkla för företagen*³⁸, som baseras på resultat från Tillväxtverkets undersökning *Företagens villkor och verklighet 2017*. Den blev färdig i mars 2018 och kommer att användas och spridas på lämpligt sätt för att bidra med kunskap i myndigheters förenklingsarbete.
- Under sommaren 2017 fick Tillväxtverket två regeringsuppdrag som också bör lyftas fram i det här sammanhanget. Dels att vara utvecklingsmyndighet för arbetet med att skapa enkla digitala myndighetskontakter för företag³⁹, dels att tillsammans med Jordbruksverket (samordnande) och Livsmedelsverket inom ramen för livsmedelsstrategin utveckla digitala tjänster för företag i livsmedelskedjan⁴⁰. Båda uppdragen ska slutrapporteras i februari 2020 och lämna årliga delrapporter i februari åren dessförinnan.

Under 2017 fortsatte även arbetet med redan pågående insatser som också bidrar till att utveckla förenklingsarbetet och stödet till myndigheter kopplat till de särskilt utpekade områdena, bland annat följande:

- Tillväxtverket fortsatte arbetet med behovsanalyser och färdigställde under året en behovsanalys för besöksnäringen, med särskild fördjupning för evenemangsbranschen, samt en behovsanalys för hur företagens myndighetskontakter kan effektiviseras genom användande av ombud. Syftet med analyserna är ökad kunskap om företagares behov och konkreta förenklingsförslag för minskat och förenklat uppgiftslämnande och enklare digitala myndighetskontakter.
- Tillväxtverket fortsatte tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting, Bolagsverket och pilotkommuner arbetet med programmet *Serverat*, som fokuserar på att utveckla digitala lösningar som kan göra det enklare för företag i restaurangbranschen och inom besöksnäringen. Under 2017 implementerade de första sex kommunerna e-tjänster enligt *Serverats* standard.
- Tillväxtverket fortsatte tillsammans med Skatteverket, Bolagsverket och Arbetsförmedlingen drift och vidareutveckling av *Verksamt.se*, med mål att bli den självklara

³⁸ Rapport 0248

³⁹ Dnr N2017/04844/FF

⁴⁰ N2017/04767/DL, N2015/02216/DL (delvis)

digitala kanalen där företagen kan hantera sina samlade myndighetskontakter och som på ett effektivt sätt kompletterar privata aktörers tjänster och myndigheternas egna kundmöten. I februari 2018 stärktes arbetet med ett nytt regeringsuppdrag⁴¹ att öka innovationstakten i utvecklingen av *Verksam.se*.

I två separata redovisningar av återrapporteringskraven 2.1⁴² och 2.2⁴³ i regleringsbrevet för 2017 som Tillväxtverket lämnade till regeringen i februari 2018 finns också förslag på hur stödet till myndigheter i förenklingsarbetet kan utvecklas. Dels kopplat till åtgärder för att nå målen att det ska bli enklare att lämna uppgifter, att servicen ska förbättras och handläggningstiderna ska bli kortare, att regler ska främja företagets tillväxt och att kostnaderna till följd av regler ska minska. Dels kopplat till åtgärder för att konsekvensutredningarnas kvalitet ska höjas.

Delar av ovanstående pågående eller genomförda aktiviteter och insatser nämns i kapitel 2 i samband med slutsatser och rekommendationer.

⁴¹ N2018/00712/FF

⁴² Dnr Å2017-490

⁴³ Dnr Å2017-491

Bilaga 1 – Enkät

Era svar i den här enkäten ska tillsammans ge en sammanfattande och översiktlig bild av myndighetens förenklingsarbete kopplat till de tre målen.

Utgå från myndighetens kärnverksamhet och de delar i den där ni har direkt kontakt med företag.

Besvara varje fråga genom att välja det svarsalternativ som ni bedömer bäst stämmer överens i ert fall. För vissa frågor är det möjligt att ange fler än ett svarsalternativ. Ett flertal frågor har följdfrågor.

Lycka till med enkäten. Har ni några frågor går det bra att mejla till pernilla.enebrink@tillvaxtverket.se.

Vänlig hälsning

Tillväxtverket

Ange myndighet och kontaktperson

Mål: År 2020 ska handläggningstiderna på myndigheterna ha minskat jämfört med 2014

I hur stor del av de ärendekategorier som riktar sig direkt till företag finns det mål för hur långa handläggningstiderna får vara?

Utgå från antalet kategorier av ärenden som riktar sig direkt till företag, det vill säga inte volymen av ärenden.

- Mycket stor del
- Ganska stor del
- Varken stor eller liten del
- Ganska liten del
- Mycket liten del
- Inte alls

I hur stor del av volymen av ärenden som riktar sig direkt till företag finns det mål för hur långa handläggningstiderna får vara?

Utgå från volymen av ärenden som riktar sig direkt till företag, det vill säga inte antalet kategorier av ärenden.

- Mycket stor del
- Ganska stor del
- Varken stor eller liten del

- Ganska liten del
- Mycket liten del
- Inte alls

I hur stor del av ärendekategorier där det finns mål för handläggningstid stämmer handläggningstiderna överens med de uppsatta målen?

Utgå från antalet kategorier av ärenden som riktar sig direkt till företag, det vill säga inte volymen av ärenden.

- Mycket stor del
- Ganska stor del
- Varken stor eller liten del
- Ganska liten del
- Mycket liten del
- Inte alls
- Vi har inte mål för hur långa handläggningstiderna får vara

I hur stor del av volymen av ärenden där det finns mål för handläggningstid stämmer handläggningstiderna överens med de uppsatta målen?

Utgå från volymen av ärenden som riktar sig direkt till företag, det vill säga inte antalet kategorier av ärenden.

- Mycket stor del
- Ganska stor del
- Varken stor eller liten del
- Ganska liten del
- Mycket liten del
- Inte alls
- Vi har inte mål för hur långa handläggningstiderna får vara

Vad är anledningen till att handläggningstiderna i ganska liten del, i mycket liten del eller inte alls stämmer överens med de uppsatta målen?

I hur stor del av de ärendekategorier som riktar sig direkt till företag ger myndigheten automatiskt information direkt till det enskilda företaget om den förväntade handläggningstiden när ett nytt ärende inleds? (det vill säga inte allmän information på webbsida)

Utgå från antalet kategorier av ärenden som riktar sig direkt till företag, det vill säga inte volymen av ärenden.

- Mycket stor del
- Ganska stor del

- Varken stor eller liten del
- Ganska liten del
- Mycket liten del
- Inte alls

I hur stor del av volymen av ärenden som riktar sig direkt till företag ger myndigheten automatiskt information direkt till det enskilda företaget om den förväntade handläggningstiden när ett nytt ärende inleds? (det vill säga inte allmän information på webbsida)

Utgå från volymen av ärenden som riktar sig direkt till företag, det vill säga inte antalet kategorier av ärenden.

- Mycket stor del
- Ganska stor del
- Varken stor eller liten del
- Ganska liten del
- Mycket liten del
- Inte alls

Hur informeras det enskilda företaget om den förväntade handläggningstiden när ett nytt ärende inleds?

- Brev
- E-post
- Automatisk kvittens i e-tjänst
- Muntligt Annat

Beskriv vad som avses med "Annat" ovan:

Hur har handläggningstiderna förändrats under föregående år (2017)?

Ange handläggningsprocess (ärende), antal ärenden samt företagens handläggningstid i antal dagar i kommentarsfältet till höger. Svara för era vanligaste handläggningsprocesser som träffar företagare.

Beskrivning av process	Vi mäter inte handläggningstiderna	Vet ej	Minskat mycket	Minskat något	Oförändrat	Ökat något	Ökat mycket
Handläggningsprocess 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handläggningsprocess 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handläggningsprocess 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handläggningsprocess 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handläggningsprocess 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Övriga kommentarer

Hur har förändringen av handläggningstiderna bedömts?

- Med hjälp av information från elektroniska system
- Med hjälp av information från manuella system
- Uppskattning Annat

Beskriv vad som avses med "Annat" ovan:

Kommentera vad förändringen i handläggningstiderna beror på. Är det någon särskild ärendetyp som sticker ut?

Hur har handläggningstiden för den handläggningsprocess som är vanligast förekommande (som träffar företagare) förändrats jämfört med 2014?

Hur många dagar tog handläggningen i genomsnitt 2014 och hur många dagar tog handläggningen 2017?

Från när börjar ni mäta handläggningstiden för ett ärende?

- Från att ärendet inleds, till exempel genom att ansökningshandlingar kommer in.
- Från att ärendet är bedöms vara komplett.
- Övrigt _____

Vilka utmaningar och behov ser ni i ert arbete med att minska handläggningstiderna?

Har ni minskat handläggningstiderna med hjälp av digitalisering? Om ja, beskriv på vilket sätt ni digitaliserat och effekten på handläggningstiden.

- Ja
- Nej

Bedömer ni att ni kommer minska era handläggningstider de kommande två åren genom digitalisering? Vilka är utmaningarna och behoven för att kunna göra detta?

Mål: År 2020 ska fler företagare vara nöjda med sina kontakter med myndigheter jämfört med år 2014

Mäter myndigheten svarstiden för att komma i kontakt med myndigheten?

- Ja
- Nej

Vad är den främsta anledningen till att svarstiderna för att komma i kontakt med myndigheten inte mäts?

I hur stor del av de ärendekategorier som riktar sig direkt till företag mäter myndigheten kundnöjdheten hos företagen gällande:

Utgå från antalet kategorier av ärenden som riktar sig direkt till företag, det vill säga inte volymen av ärenden.

	Mycket stor del	Ganska stor del	Varken stor eller liten del	Ganska liten del	Mycket liten del	Inte alls
Tillgängligheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Svarstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemötandet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handläggningstiderna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förståelsen för företagens villkor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Annat, ange vad:

I hur stor del av volymen av de ärenden som riktar sig direkt till företag mäter myndigheten kundnöjdheten hos företagen gällande:

Utgå från volymen av ärenden som riktar sig direkt till företag, det vill säga inte antal ärendekategorier.

	Mycket stor del	Ganska stor del	Varken stor eller liten del	Ganska liten del	Mycket liten del	Inte alls
Tillgängligheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Svarstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemötandet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handläggningstiderna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förståelsen för företagens villkor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Annat, ange vad:

Om ni svarat "Inte alls" i fråga 19 eller 20 vad är främsta anledningen till att myndigheten inte mäter den kundnöjdheten?

Hur mäter myndigheten kundnöjdheten hos företagen?

- Enkätundersökning enligt analysmodellen Nöjd-Kund-Index (NKI)
- Enkätundersökning enligt andra metoder/modeller (exempelvis mail, telefon och webb)
- Fokusgrupper, dvs där företag bjuds in för en gruppintervju och med ledning av en samtalsledare diskuterar hur nöjda företagen är
- Panel, dvs en i förväg bestämd representativ grupp företag som står till förfogande för återkommande undersökningar

- Djupintervjuer med företag
- Annat

Beskriv vad som avses med "Annat" ovan:

Hur ofta mäter myndigheten kundnöjdheten hos företagen?

- Årligen
- Vartannat till vart tredje år
- Mer sällan än vart tredje år
- I anslutning till avslutade ärenden
- Vid behov Annat

Beskriv vad som avses med "Annat" ovan:

Hur nöjda är företagen med myndigheten gällande:

	Mycket nöjd	Nöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Missnöjd	Mycket missnöjd	Vet ej
Tillgängligheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Svarstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemötandet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handläggningstiderna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förståelsen för företagens villkor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuella kommentarer till resultaten kring kundnöjdheten:

Mål: År 2020 ska myndigheterna ha ett mer systematiskt samråd med företagare än år 2014

I vilken utsträckning har myndigheten en dialog med företagen för att fånga upp företagens synpunkter och förslag?

Med företag menar vi näringslivsorganisationer och/eller enskilda företag.

- Mycket stor utsträckning
- Ganska stor utsträckning
- Varken stor eller liten utsträckning
- Ganska liten utsträckning
- Mycket liten utsträckning
- Inte alls

Hur fångar myndigheten upp företagens synpunkter och förslag? Flera svarsalternativ är möjliga.

Med företag menar vi näringslivsorganisationer och/eller enskilda företag.

- Remiss och/eller annat samråd i samband med förslag till nya/ändrade regler
- Regelbundna möten med organisationer/företag
- Möten med organisationer/företag som anordnas vid behov
- Kundtjänst eller liknande funktion
- Utbildningar, konferenser, seminarier
- Elektronisk "förslagslåda"
- Webbformulär efter avslutat ärende
- Annat

Beskriv vad som avses med "Annat" ovan:

I vilken utsträckning arbetar myndigheten med att ta hand om företagens synpunkter och förslag i verksamheten?

Med företag menar vi näringslivsorganisationer och/eller enskilda företag.

- Mycket stor utsträckning
- Ganska stor utsträckning
- Varken stor eller liten utsträckning
- Ganska liten utsträckning
- Mycket liten utsträckning
- Inte alls

I vilken utsträckning återkopplar myndigheten till företagen om vad som hänt med deras synpunkter och förslag?

Med företag menar vi näringslivsorganisationer och/eller enskilda företag.

- Mycket stor utsträckning

- Ganska stor utsträckning
- Varken stor eller liten utsträckning
- Ganska liten utsträckning
- Mycket liten utsträckning
- Inte alls

På vilket sätt arbetar myndigheten med att ta hand om och/eller återkoppla företagens synpunkter och förslag?

Med företag menar vi näringslivsorganisationer och/eller enskilda företag.

I vilken utsträckning arbetar myndigheten för att små och medelstora företags perspektiv och behov beaktas?

Med företag menar vi näringslivsorganisationer och/eller enskilda företag.

- Mycket stor utsträckning
- Ganska stor utsträckning
- Varken stor eller liten utsträckning
- Ganska liten utsträckning
- Mycket liten utsträckning
- Inte alls

Hur arbetar myndigheten för att små och medelstora företags perspektiv och behov beaktas?

Med företag menar vi näringslivsorganisationer och/eller enskilda företag.

I följande frågor ombeds ni beskriva en genomförd samt en planerad förenklingsinsats som bidrar till något av de tre målen:

- Handläggningstiderna på myndigheter ska minska
- Fler företagare ska vara nöjda med sina kontakter med myndigheter
- Myndigheter ska ha ett mer systematiskt samråd med företagare

Beskriv en förenklingsinsats som ni genomfört under 2017 som bidrar till något av de tre målen. Beskriv insatsen, vilket mål den främst bidrar till samt dess förväntade effekt.

Om ni INTE genomfört någon förenklingsinsats ange detta i textfältet

Beskriv en förenklingsinsats som myndigheten planerar att genomföra under 2018 som bidrar till något av de tre målen. Beskriv insatsen, vilket mål den främst bidrar till samt dess förväntade effekt.

Om ni i nuläget INTE planerar genomföra någon förenklingsinsats ange detta i textfältet.

Inom vilka områden bedömer ni att myndigheten har kommit längst i förenklingsarbetet för företag och vad var det som möjliggjorde det?

Inom vilket område/vilka områden bedömer ni att det är störst behov av förenkling för företag? Vilken typ av insatser skulle ni behöva och vad skulle effekten av dessa förväntas bli?

Eventuella kommentarer till denna återrapportering.
