

Företagens väg in till kommunen

- Företagslotsar och kommunal service

Delrapport 1 om regeltillämpning på kommunal nivå

- Undersökning av Sveriges kommuner

Februari 2013



Näringslivets Regelnämnd, NNR, Stockholm, 2013
Författare: Andrea Femrell
Produktion & layout: Scantech Strategy Advisors

Sammanfattning

NNRs rapport "Företagens väg in till kommunen" är den första av fem uppföljande rapporter om regeltillämpning på kommunal nivå. Den handlar om huruvida kommunerna har en väg in, ofta benämnd som företagslots, eller inte samt vilka funktioner denna lots har. Övriga rapporter i serien behandlar handläggningstider, servicegarantier, avgifter och samverkan på kommunal nivå för företag inom områdena serveringstillstånd, bygglov, miljöfarlig verksamhet och livsmedelskontroll.

Kommunerna utövar tillsyn över ett flertal lagstiftningar och verksamhetsområden. Genom att företag i sin verksamhet omfattas av olika regelverk och därmed olika tillstånds- och tillsynsförfaranden innebär det att de måste orientera sig om en mängd olika regelverk och ha kontakt med flera kommunala förvaltningar och tjänstemän. Detta gör att processen kan bli väldigt lång och tidskrävande. Kommunerna kan för detta ändamål inrätta företagslotsar.

NNRs undersökning visar att en överväldigande majoritet av kommunerna, 92 procent, har en person eller funktion som kan vägleda företagen till rätt person och information inom den kommunala förvaltningen (t.ex. en företagslots eller en väg in till kommunen). Detta är en ökning med fyra procentenheter jämfört med undersökningen 2010.

Lotsfunktionen hos kommunerna har relativt hög tillgänglighet men med begränsningen att den tämligen ofta är knuten till en enskild person som även har andra arbetsuppgifter. Den kan vanligtvis lämna information om regler och dess samordnande roll består oftast i att förmedla kontaktinformation till rätt handläggare/förvaltning, men ibland också att följa upp enstaka ärenden. De flesta lotsar ser sig som pådrivande men det är inget som sker systematiskt. Kommunerna erbjuder i regel företagen att träffa ansvariga chefer och handläggare i någon form, ofta på företagens initiativ. Drygt hälften av kommunerna säger sig erbjuda en samordnad handläggning av ett företags olika tillståndsärenden. Detta innebär dock inte att det sker systematiskt för alla områden eller att tillståndsärendena handläggs samtidigt. Endast fem procent av de svarande kommunerna anger att företagen kan följa sitt ärende på nätet.



Med anledning av undersökningens resultat rekommenderar NNR kommunerna följande:

1. **Alla kommuner ska ha en väg in för företagen, ofta benämnd företagslots.**
Lotsen ska ha en hög tillgänglighet och kunna nås på utsatta tider.
2. **Lotsen ska ha en informerande, samordnande och pådrivande roll.**
Lotsen ska kunna ge samlad information om vilka regler som gäller för företagets verksamhet och hur dessa ska uppfyllas. Den ska samordna olika ansökningar och förmedla information till och mellan olika förvaltningar. Den ska vara eller utse en kontaktperson gentemot företaget som ansvarar för att ärendet följs upp. Lotsen ska även vara pådrivande så att ärendet hanteras inom rimlig tid.
3. **Kommunen ska samordna sin handläggning av ärenden som kräver olika tillstånd.**
Handläggningen av olika tillstånd som krävs för ett företag ska så långt som möjligt ske samtidigt inom kommunens förvaltningar. I samband med detta ska företagen erbjudas att träffa de som handlägger ärendet, samtidigt eller enskilt.
4. **Ett företag ska kunna följa sina ärenden hos kommunen på nätet.**
5. **Kommunernas hemsidor ska innehålla eller hänvisa till tydlig och lättillgänglig information om regler, krav och avgifter som gäller för företagens olika verksamheter.**
Information om regler, krav, avgifter och kontaktpersoner måste finnas lättillgängliga via kommunens hemsida, anpassade efter företagens behov för att företagen snabbt och enkelt ska få kunskap om villkoren för deras verksamhet.



Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	3
1 Inledning.....	6
1.1 NNRs projekt om regeltillämpning på kommunal nivå.....	6
1.2 Bakgrund.....	7
1.3 Disposition.....	8
1.4 Metod.....	9
2 Resultat och analys.....	10
2.1 Svarsfrekvens och bortfall.....	10
2.2 Förekomsten av en företagslots/en väg in till kommunen.....	11
2.3 Företagslotsens tillgänglighet.....	13
2.4 Företagslotsens möjlighet att erbjuda information om regler.....	14
2.5 Företagslotsens samordning vid handläggning.....	15
2.6 Företagslotsens pådrivande roll.....	16
2.7 Företagens möjligheter att träffa chefer och handläggare för sitt ärende...	17
2.8 Kommunens samordning vid handläggning av olika tillstånd.....	18
2.9 Företagens möjlighet att följa sitt ärende på nätet.....	19
3 Slutsatser och NNRs rekommendationer.....	21
 Bilagor- Sammanställning av undersökningens frågor samt kommunernas svar.....	23
Bilaga 1- NNRs frågor till kommunerna.....	24
Bilaga 2- Kommunernas svar.....	25
Näringslivets Regelnämnds, NNR, medlemmar.....	41
Medverkande.....	42
Näringslivets Regelnämnd, NNR.....	44



1 Inledning

Frågan om förändring och förbättring av företagsregler är ofta uppe på den politiska agendan i samband med diskussioner om företagsklimatet. Enskilda företagare och näringslivsorganisationer lyfter frekvent fram att olika aspekter som följer av regelverk bedöms vara kostnadsdrivande eller påverka tillväxtförutsättningarna i negativ riktning. Utformningen av olika regelverk har erhållit allt större fokus över tid såväl i Sverige som internationellt. Orsakerna till detta ökade fokus kan sannolikt vara flera, men en viktig förklaring är den ökade globalisering som medfört att regelverken i olika länder är utsatta för konkurrens från omvärlden. Företagens konkurrenskraft bestäms utifrån vissa basfundament såsom regelkostnader och marknadens utbud och efterfrågan. En annan förklaring kan vara de stora skillnaderna i tillämpningen av regelverken på lokal nivå, exempelvis av länsstyrelser och kommuner.

Regeringen har vidtagit åtgärder för att få med den lokala dimensionen i sitt arbete¹. Det har gjorts genom uppdrag till Tillväxtverket beträffande det kommunala arbetet och till länsstyrelsen i Kronobergs län vad avser länsstyrelsernas arbete. Båda uppdragen ska slutredovisas 2014. Kommunernas (och landstingens) egen organisation, Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, bedriver ett eget arbete som tar sikte på att förbättra det kommunala företagsklimatet och förenkla för företagen. Exempel på detta är anordnandet av utbildningar för kommunerna² samt genomförandet av regelbundna undersökningar av den kommunala organisationens tillgänglighet och service till företagen³.

Det arbete som pågår beträffande den lokala och regionala nivån är viktigt och bör fort-sätta. Dock anser NNR att konkreta åtgärder måste vidtas som förhindrar väsentligt skilda handläggningstider, divergerande rättstillämpning av samma regelverk och tillsynsavgifter som inte har en klar koppling till en motprestation.

1.1 NNRs projekt om regeltillämpning på kommunal nivå

NNR beslöt i april 2010 att inleda ett projekt om regelförenkling på lokal nivå. Projektet fokuserade på handläggningstider, servicegarantier och avgifter vad beträffar tillstånd och tillsyn för områdena serveringstillstånd, miljöfarlig verksamhet och bygglov. Vidare omfattade projektet förekomsten av s k företagslotsar eller en väg in till kommunen. Huvudsyftet med projektet var att kommunerna skulle se över sin tillämpning av regler, praxis och service som styr tillsyn och avgiftsuttag av företagen. Detta med inriktning på att regeltillämpningen ska bli mer enhetlig, förutsägbar och effektiv samt mindre kostsam för företagen. 2012 beslutade NNR om en fortsättning på projektet och en ny undersökning genomfördes i oktober samma år. Den är delvis en uppföljning av 2010 års undersökning, men även en utvidgning och förändring av densamma. Nytt är att området livsmedelskontroll lagts till, företagslotsens funktioner undersökts och att

1 Regeringsbeslut den 22 juni 2011, dnr N2011/4051/MK och dnr N2011/4050/MK

2 SKLs utbildning "Förenkla helt enkelt"

3 Insikt- en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning



undersökningens frågor för området bygglov ändrats till följd av ny lagstiftning på området⁴.

Inom ramen för projektet presenteras fem delrapporter, en för varje område som projektet omfattar. Rapporterna bygger på undersökningen som genomfördes i oktober 2012 som vände sig till kommunala tjänstemän med ansvar för tillstånd och tillsyn av serveringstillstånd, bygglov, miljöfarlig verksamhet och livsmedelskontroll. Vidare vände sig undersökningen också till de kommunala näringslivscheferna eller motsvarande vad beträffar frågan om företagslotsar/en väg in och deras funktion. Kontaktuppgifter till kommunernas tjänstemän hämtades från respektive kommuns hemsida samt direkt från kommunerna.

Detta är den första rapporten av fem uppföljande rapporter om regeltillämpning på kommunal nivå och handlar om huruvida kommunerna har en väg in, ofta benämnd som företagslots, eller inte samt vilka funktioner denna lots har.

1.2 Bakgrund

De svenska företagens kontakt med kommunerna och den kommunala förvaltningen påverkas i hög grad av hur kommunerna är organiserade, politiska prioriteringar i kommunen samt hur tillgängliga tjänstemän och politiker är. På vilket sätt företag kan få tag på information om vilka regler som gäller för deras verksamhet, vilka personer som ansvarar för tillstånd och tillsyn samt hur och när kommunen hanterar företagets ärenden är av stor vikt för företagets verksamhet. Många gånger spänner en företagares verksamhet över flera kommunala tillsynsområden. En företagare som vill starta en restaurang omfattas exempelvis av regler om livsmedelskontroll, serveringstillstånd, miljö, avfall och bygglov. Sammantaget leder detta till att företagaren, förutom att känna till regelverket, även måste orientera sig och ha kontakt med flera kommunala förvaltningar och tjänstemän, vilket gör att processen i värsta fall kan bli väldigt lång och tidskrävande.

Ett sätt att underlätta för företagen har varit att inrätta något som kallas för företagslots. Företagslotsen, som också kan kallas en väg in eller one stop shop till kommunen, är tänkt att underlätta kommunikationen mellan företagen och kommunen. Lotsen kan bestå av en funktion eller enhet som blir företagets väg in i den kommunala förvaltningen och som kan ge en samlad information om vilka regler som gäller för företagets verksamhet. Den kan samordna företagets ärenden hos kommunen och vara en kontaktpunkt mellan företag och förvaltningar samt driva på ärendeprocessen.

I Svenskt Näringslivs undersökning om företagsklimatet 2010⁵, uppgav drygt 60 procent av företagen att det är viktigt, mycket viktigt eller helt avgörande att en kommun inrättar en enda kontaktpunkt för information, service och tillstånd, en s k företagslots.

I NNR:s regelbarometer 2012⁶ undersöktes 1000 företag om hur de ser på olika

4 Ny plan- och bygglag (SFS 2010:900) trädde ikraft 2 maj 2011

5 Svenskt Näringslivs årliga undersökning om företagsklimatet, genomförd 2010

6 Regelbarometerens 2012 resultat presenteras i sin helhet i NNRs regelrapport 2012, februari 2013



regelverk och om de upplevt någon förändring över tid. De företag som berördes av kommunal tillsyn, ca 30 procent av de som svarade på enkäten, fick frågan om vilka åtgärder som var viktigast att deras kommun prioriterar. Svaren fördelade sig enligt diagrammet nedan:



Störst andel (27 procent) svarade "insikt och förståelse för företagets förutsättningar" tätt följt av "kortare handläggningstider vid ansökan om olika tillstånd" och som tredje val "att tillsynsavgifterna sänks".

Företagslotsen/en väg in funktionen kan ha en viktig roll i kommunens arbete med att förbättra och förenkla regeltillämpningen, liksom förståelsen för företagets villkor hos politiker och tjänstemän. Den kan vidare, rätt utformad, fungera som en katalysator för företagen i den kommunala processen. Det finns naturligtvis andra sätt att organisera en "en väg in funktion" än via en företagslots för att svara mot företagets behov. Dock har efterfrågan hos företagen (se ovan) varit relativt stor och många kommuner har inrättat en sådan funktion. Mot bakgrund av detta fann NNR och dess medlemsorganisationer därför det intressant att dels följa upp hur många kommuner som inrättat en företagslots eller motsvarande och dels närmare undersöka vilka funktioner lotsen har.

1.3 Disposition

I metodavsnittet 1.4 redogörs för hur undersökningen utformats och genomförts. Detta följs av en resultat- och analysdel i kapitel två. I kapitel tre redogörs för NNRs slutsatser följt av rekommendationer till kommunerna med anledning av resultatet. I bilagorna återfinns undersökningens frågor till kommunerna samt en detaljerad redovisning av hur varje kommun svarat.



1.4 Metod

NNRs undersökning är en totalundersökning och genomfördes i oktober 2012. Den utformades som en webbenkät och sändes via e-post till samtliga kommuners näringslivschefer eller motsvarande (290 st). Webbenkäten föregicks av en förberedande "kontaktenkät" till kommunerna där de ombads bekräfta eller ange rätt kontaktperson.

Frågorna till webbenkäten togs fram av NNR i dialog med företagare och experter och granskades ur ett metod- och surveyperspektiv av Statistiska Centralbyrån (SCB). Frågorna testades även på ett antal kommuner innan de färdigställdes. Undersökningen innehöll, förutom allmänna frågor om kontaktuppgifter, åtta frågor som skulle besvaras med ja eller nej. Frågorna återfinns i bilaga 1. Det gavs även möjlighet att lämna skriftliga kommentarer till merparten av frågorna.

Svaren sammanställdes elektroniskt av företaget Enalyzer som även konstruerat och designat själva webbenkäten. För resultatsammanställning och analys stod NNR i samråd med företagare och experter. I enstaka fall har även uppföljning av svaren skett med den svarande kommunen.

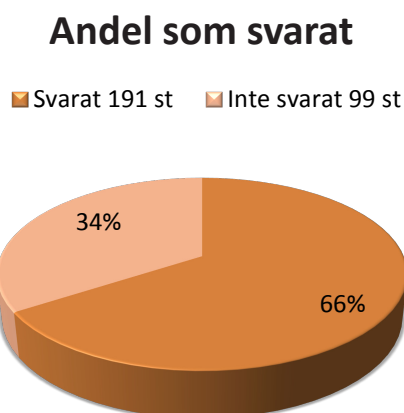


2 Resultat och analys

Nedan redogörs för resultatet av de frågor NNR ställt till kommunerna om företagslotsar/en väg in och deras uppgifter, liksom om företagen kan få en samordnad handläggning av sina olika tillstånd, träffa ansvariga chefer och handläggare samt följa sina ärenden på nätet. Mottagare av frågorna i kommunerna var näringslivschefer eller motsvarande.

2.1 Svarsfrekvens och bortfall

Andelen kommuner som svarat respektive inte svarat på NNRs undersökning fördelar sig enligt diagrammet nedan:



Ca två tredjedelar av kommunerna, 191 st, valde att besvara NNRs undersökning medan 99 st (34 procent) valde att avstå.

Av de 99 kommuner som valde att avstå återfinns 19 av de 50 befolkningsmässigt största kommunerna och 38 av de 100 befolkningsmässigt största kommunerna (d.v.s. de befolkningsmässigt stora kommunerna står för 38 procent av bortfallet- att jämföra med det totala bortfallet på 34 procent).

Sett till olika kommuntyper⁷ är bortfallet relativt jämt fördelat mellan grupperna med undantag för gruppen större städer och kommuner i tätbefolkad region som har en högre andel av bortfall, 42 respektive 57 procent. Dessa gruppers totala andel av samtliga kommuner ligger på ca 23 procent. Samtliga kommuner som inte svarat i gruppen större städer är bland de 50 befolkningsmässigt största. För kommungruppen tätbefolkad region motsvarar 35 procent av bortfallet de 100 befolkningsmässigt största kommunerna. Kommungruppen med flest antal kommuner, varuproducerande kommuner, har ett bortfall på 39 procent. Knappt en fjärdedel av bortfallet i denna grupp utgörs av de 100 befolkningsmässigt största kommunerna.

Den geografiska fördelningen av kommuner som inte svarat är relativt jämn. Flest antal kommuner som inte svarat återfinns i Västra Götalands-, Skåne och Stockholms län. Högst andel bortfall har Västmanlands-, Jämtlands-, Västerbottens-, Jönköpings- och

⁷ Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, kommuntypindelning 2011



Södermanlands län.

Ett litet fåtal av kommunerna som besvarat undersökningen har inte besvarat alla frågor, vilket innebär att bortfallet för enskilda frågor kan vara marginellt större än bortfallet för undersökningen i sin helhet. De kommuner som svarat nej på första frågan, dvs att de inte har en företagslots/en väg in för företagen i kommunen, har inte besvarat frågorna två till fem eftersom dessa frågor berör lotsfunktionen. I följande resultatredovisning samt i bilaga 2 redovisas bortfallet samt vilka kommuner som svarat respektive inte svarat på varje enskild fråga.

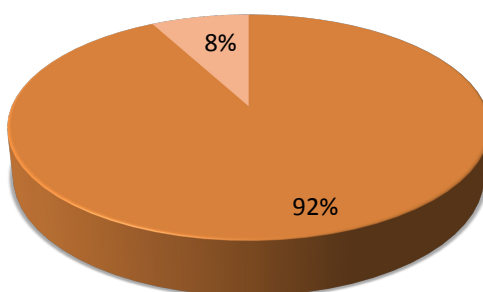
Undersökningens resultat i sin helhet torde inte påverkas avsevärt av bortfallet då det som tidigare nämnts är relativt jämnt fördelat över olika typer av kommuner och storlekar. Det finns dock en viss underrepresentation av svar från de befolkningsmässigt större kommunerna, vilket gör att resultatet när det gäller fördelningen mellan stora och små kommuner eventuellt kan påverkas något.

2.2 Förekomsten av en företagslots/en väg in till kommunen

NNR frågade "Har kommunen personal eller en funktion som kan vägleda företagen till rätt person och information inom den kommunala förvaltningen (t.ex. en företagslots eller en väg in till kommunen)?"

Förekomsten av företagslots/en väg in

■ Svarat ja 176 st ■ Svarat nej 15 st



Samtliga av de kommuner som besvarat NNRs undersökning besvarade frågan om förekomsten av en företagslots/en väg in till kommunen, vilket innebär att bortfallet blev 34 procent (99 kommuner).

191 kommuner valde att besvara frågan om förekomsten av en företagslots/en väg in till kommunen. Så stor andel som 92 procent svarade att de har en företagslots medan endast 15 kommuner (åtta procent) svarade att de inte hade en företagslots/en väg in till kommunen. NNR ställde motsvarande fråga till kommunerna 2010. Då svarade 88 procent av de 227 kommuner som besvarade frågan att de har en företagslots/en väg in till kommunen.

Om resultaten för de kommuner som svarade 2010 men inte 2012 (75 st) förs över till resultatet för 2012 (med antagandet att deras svar fortfarande gäller) har så många



som 242 kommuner av 266 svarande, dvs 91 procent, någon form av företagslots/en väg in till kommunen.

Av de 27 kommuner som svarade nej 2010 uppger 13 st att de nu har en företagslots/en väg in till kommunen. På motsvarande sätt anger nio kommuner som 2010 hade en företagslots/en väg in till kommunen att de inte längre har det.

Endast 24 kommuner har inte besvarat undersökningen vid något tillfälle.

Undersökningens resultat vad avser frågan om förekomsten av en företagslots/en väg in till kommunen visar att den absoluta majoriteten av kommunerna ha en sådan funktion i någon form. Detta är positivt och visar att kommunerna sett och uppmärksammat på att det finns ett behov hos företagen att på ett enkelt sätt hitta rätt och snabbt in i den kommunala byråkratin. Även bland de kommuner som angett att de inte har en företagslots kan det utläsas av kommentarer de fått lämna i anslutning till undersökningen att några ändå har en dylik funktion. Den benämns dock annorlunda eller anges att den ingår som en del i den löpande verksamheten hos exempelvis näringslivschefen.

För de nio kommuner som 2010 gått från att säga sig ha lots till att nu inte ha det anges ingen närmare förklaring. En del av förklaringen kan vara tolkningen av begreppet som sådant d.v.s. att den som besvarat undersökningen denna gång gjort bedömningen att verksamhet som kommunen bedriver eller har inte ryms inom begreppet. Vid tidpunkten för genomförandet av de båda undersökningarna (2010 och 2012) fanns dessutom inget vedertaget begrepp eller definition av vad en företagslots är. Den svenska standardiseringsorganisationen SIS (Swedish Standards Institute) fastställde dock en standard för kommunala företagslotsar 8 januari 2013.⁸ Standarden togs fram i samarbete med några kommuner och beskriver bl a hur företagslotsning som process ska fungera i praktiken, vilken kompetens personalen ska ha samt hur kommunledningen ska arbeta. Mer om NNRs rekommendationer (med anledning av undersökningen) i förhållande till standarden som sådan finns beskrivet i kapitel tre.

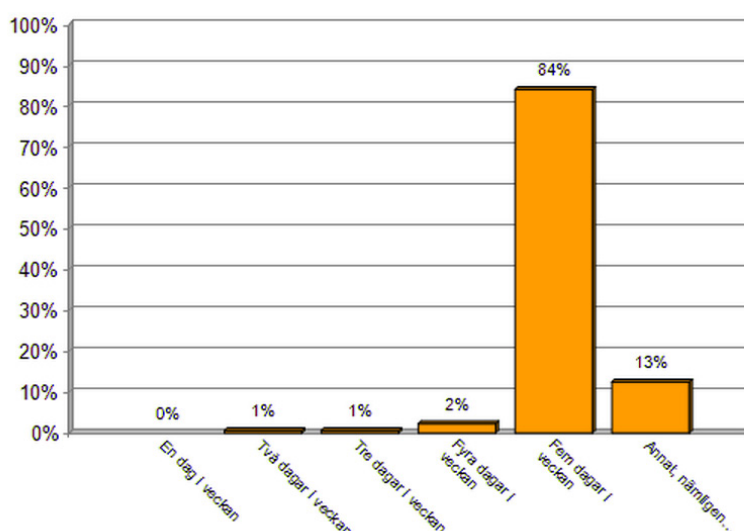
8 Kommunal företagslotsning- Ledning, process och personal, SIS/TK 541- fastställd 2013-01-08



2.3 Företagslotsens tillgänglighet

NNR frågade ”Hur ofta är personalen eller en funktion som arbetar med företagslotsning/en väg in tillgängliga för företagen?”

Företagslotsens tillgänglighet



Frågan ställdes endast till de kommuner som svarat ja på fråga ett, d.v.s. att de har en företagslots/en väg in för företagen i kommunen. Samtliga av dessa besvarade frågan om tillgänglighet.

En stor majoritet av kommunerna, 148 st (84 procent), svarar att företagslotsen är tillgänglig fem dagar i veckan. Ett litet fåtal kommuner av de som svarat, åtta st, anger lägre tillgänglighet. Vissa kommuner uppger att de är tillgängliga sju dagar i veckan, vilket av kommentarerna till frågan att döma syftar på att näringslivschefen eller den person som utgör lotsfunktionen kan svara i telefon om någon skulle ringa på helgen. En kommun, Bollnäs, anger att de utöver ordinarie kontorstid har fasta kvällsöppettider en gång i månaden. Orsa och Mora kommuner anordnar regelbundna möten där flera tjänstemän från olika förvaltningar/delar av kommunen närvarar för de företag som vill ha kontakt med två eller flera berörda myndigheter/förvaltningar samtidigt.

Undersökningens resultat visar att de flesta lotsar/en väg in funktioner finns tillgängliga under ordinarie arbetstid. Av kommentarerna att döma gäller det framförallt via telefon, men ett fåtal även via regelbundna möten. Vad som inte framgår lika tydligt är om tillgängligheten är konstant under dessa tider, d.v.s. om någon alltid kan svara i telefon eller hanterar e-post. Hos en del kommuner ligger själva lotsfunktionen på näringslivschefen och ibland även på kommunchefen (i mindre kommuner). Tillgängligheten begränsas därmed till de tillfällen då annan verksamhet inte upptar personens tid. NNR menar att därför att en tillgänglig lotsfunktion bör inbegripa att det går att få direktkontakt med lotsen under den tid kommunen anger att lotsfunktionen ska vara öppen.

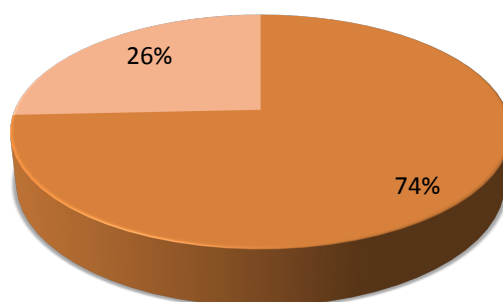


2.4 Företagslotsens möjlighet att erbjuda information om regler

NNR frågade ”Kan denna (lotsens) personal eller (en väg in) funktion vid förfrågan erbjuda företagen information om vilka regler som gäller för deras verksamhet?”

Möjlighet att erbjuda information om regler

■ Svarat ja 130 st ■ Svarat nej 45 st



Frågan ställdes endast till de kommuner som svarat ja på fråga ett, d.v.s. att de har en företagslots/en väg in för företagen i kommunen. Av dessa valde en kommun att inte besvara frågan.

Knappt tre fjärdedelar av kommunerna, 130 st, kan via företagslotsen/en väg in funktionen erbjuda information om vilka regler som gäller för företagens verksamhet medan 45 st svarade att de inte kan det (26 procent).

En av lotsens viktigaste funktioner är enligt NNR att kunna ge företagen information om vilka regelverk som gäller för deras verksamhet, vilka förvaltningar och tjänstemän, helst på personnivå, som berörs och hur företagen kommer i kontakt med dessa. Vidare vad som exempelvis krävs i form av uppgiftslämnande och vilka blanketter som måste fyllas i. Andra viktiga frågor att ge svar på är kommunens egna regler och processer beträffande hanteringen av ärendet, hur lång den genomsnittliga handläggningstiden är liksom om kommunen har utarbetade servicegarantier och handläggningsgarantier. Sist men inte minst om det är förenat med några kostnader och vad dessa är.

Självklart ska så mycket som möjligt av informationen även lätt gå att finna på webben men det är ändå viktigt att företagaren får den personliga kontakten och därmed kan ställa relevanta frågor om sin verksamhet och ledas till rätt person i förvaltningen.

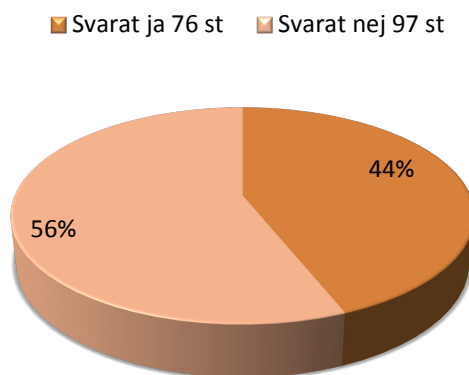
Mot bakgrund av att kommunen är myndighetsutövare och ska tillämpa de regler i tillsynhållande som gäller för företagen är det anmärkningsvärt att drygt en fjärdedel av de svarande kommunernas lotsar/en väg in funktioner inte kan erbjuda information om vilka regler som gäller för företagens verksamhet.



2.5 Företagslotsens samordning vid handläggning

NNR frågade ”Har denna (lotsens) personal eller (en väg in) funktion en samordnande roll vid handläggningen av ett företags olika tillståndsärenden?”

Samordnande roll vid handläggning



Frågan ställdes endast till de kommuner som svarat ja på fråga ett, d.v.s. att de har en företagslots/en väg in för företagen i kommunen. Av dessa valde tre kommuner att inte besvara frågan.

Mindre än hälften av kommunerna, 76 st (44 procent), svarade att företagslotsen/en väg in funktionen har en samordnande roll vid handläggningen av ett företags olika tillståndsärenden.

Utifrån de kommentarer som kommunerna lämnat framgår att samordningen där den anges finnas ser olika ut och ibland tolkas lite olika. I några kommuner har lotsen en samordningsfunktion för vissa typer av ärenden, ex. bygglov och förvärv av mark, några har utpekade tillståndsärenden att följa upp medan andra kan gå in i en samordnande roll när det gäller nyetableringar eller om det uppstår särskilda problem som kommer till ”lotspersonens” kännedom. I enstaka kommuner kan lotsen om så krävs samverka med de olika förvaltningarna i gemensamma möten. Ingen av kommunerna har i sina kommentarer angivit att lotsen/en väg in funktionen löpande följer ett företags olika ärenden i processen men flertalet anger att de förmedlar kontakter med de olika förvaltningarna i ett inledande skede. Lotsen i Marks kommun anger exempelvis att den brukar kontrollera att berörd handläggare svarat det sökande företaget efter att kontakt förmedlats. NNR uppfattar av svaren att döma att det finnas en medvetenhet hos kommunerna om att samordningen är ett område som behöver utvecklas.

Det är svårt att se ett samband mellan å ena sidan förekomsten av en samordnande funktion och vilken kommuntyp och befolkningsstorlek som kommunerna har. Dessa fördelar sig tämligen lika mellan ja och nej svaren. Det talar för att det något större bortfallet av större städer i undersökningen i sin helhet inte synes få ett genomslag i denna fråga.

Samordningsfunktionen hos en företagslots bör enligt NNR fokusera på att förmedla kontaktinformation till och mellan olika förvaltningar och samordna företags olika



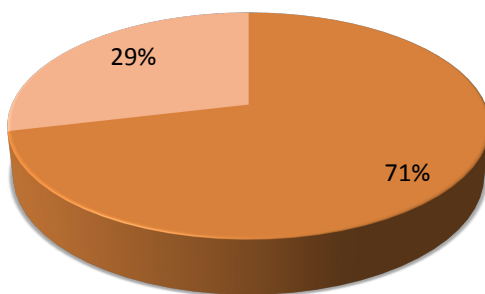
ärenden i ärendeprocessen. Det behöver inte nödvändigtvis vara lotsen själv som gör detta men det bör finnas en koppling mellan lotsen och den person som är samordnande. I samordningen bör också ingå att kunna informera företagen om parallella ärendeprocesser inom olika förvaltningar och följa ärendet/ärendena under hela processen.

2.6 Företagslotsens pådrivande roll

NNR frågade "Har denna (lotsens) personal eller (en väg in) funktion en pådrivande roll i beslutsprocessen när det gäller företagsärenden?"

Pådrivande roll i beslutsprocessen

■ Svarat ja 124 st ■ Svarat nej 50 st



Frågan ställdes endast till de kommuner som svarat ja på fråga ett, d.v.s. att de har en företagslots/en väg in för företagen i kommunen. Av dessa valde två kommuner att inte besvara frågan.

De kommuner som svarat ja på frågan om företagslotsen/en väg in funktionen har en pådrivande roll var 124 st (71 procent). Flera av dessa kommuner var noga med att påpeka att de i sin pådrivande roll inte påverkar själva beslutet och myndighetsutövningen. Många kommuner svarar "till viss del" och "det beror på" vilka ärenden det är fråga om. För andra är en avgörande faktor om det är tjänstemannabeslut eller om det krävs politiska beslut medan några driver på om företaget hör av sig och uttrycker behov av detta. Exempel på det sistnämnda är Laholm och Olofström.

Likt föregående fråga om samordning är det svårt att se något samband mellan det svar kommunerna uppgivit och vilken typ och befolkningsstorlek kommunen har då dessa fördelar sig relativt lika.

NNR bedömer att den pådrivande rollen som kommunernas lotsar/en väg in funktioner angivit att de har sker sporadiskt och är ganska disparat. En aktivt pådrivande roll kräver kännedom om företagens ärenden, var de ligger i processen och överblick som erhålls genom samordning. Mot bakgrund av svaren på föregående fråga (samordningsrollen) där knappt hälften av de svarande kommunernas lotsar har denna funktion så torde överblick och kunskap (vetskap) om ärendena i detta fall saknas för att lotsen ska kunna vara pådrivande. Endast en fjärdedel av kommunerna hade lämnat några



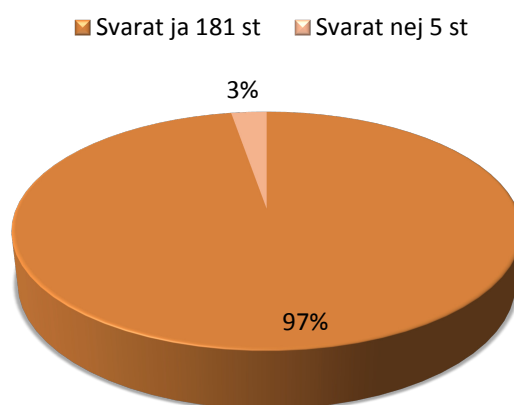
kommentarer på frågan och det gör det också svårt att kunna dra säkra slutsatser om de tolkar "pådrivande" på ett likartat sätt. En positiv ansats skulle kunna vara att det finns möjlighet för lotsen att vara pådrivande men att det då krävs att företaget hör av sig eller att det är vissa ärenden som på förhand är utpekade av kommunen och som lotsen därmed bevakar regelbundet.

För att vara pådrivande menar NNR att lotsen eller den kontaktperson som utsetts aktivt och löpande bevakar ärenden och följer upp dessa så att det blir ett relativt snabbt beslut.

2.7 Företagens möjligheter att träffa chefer och handläggare för sitt ärende

NNR frågade "Erbjuder kommunen de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet att träffa ansvariga chefer eller handläggare för olika verksamhetsområden för att kunna diskutera sitt ärende?"

Företagens möjligheter att träffa chefer och handläggare



Frågan ställdes till samtliga kommuner oavsett om de angivit att de har en företagslots/ en väg in funktion eller inte. Fem kommuner avstod från att besvara frågan, vilket innebär att bortfallet på frågan blev 36 procent (104 kommuner).

Den övervägande majoriteten, 181 kommuner (97 procent), svarar att de erbjuder de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet att träffa ansvariga chefer eller handläggare. Vid närmare genomgång av de kommentarer som kommunerna lämnat visar det sig att många kommuner gör detta om intresse finns, d.v.s. om det är ett önskemål från företaget. Göteborgs stads förvaltningar har egna öppettider för möten mellan företagen och handläggare eller ansvarig chef. Skurup och Dals-Ed genomför regelbundna möten varje månad där företagen kan träffa ansvariga på kommunen. Vissa kommuner genomför detta för vissa typer av frågor. För ett antal mindre kommuner ligger ansvaret på kommunchefen och i vissa fall kommunalrådet.

Det är uppenbart att de flesta kommuner ser som en viktig uppgift att arbeta för att företagen ska kunna få en kontakt med ansvariga chefer och handläggare. Denna kontaktmöjlighet anser NNR bör erbjudas aktivt utan att företagen måste efterfråga det.



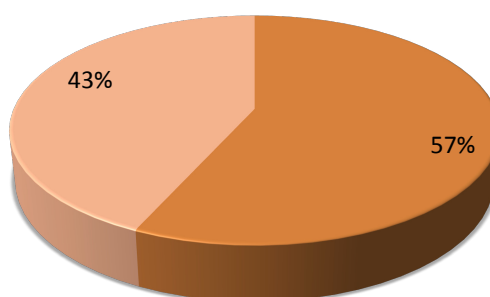
Vidare att det sker samordnat, d.v.s. att företaget får träffa alla inblandade ansvariga på samma gång vid något tillfälle.

2.8 Kommunens samordning vid handläggning av olika tillstånd

NNR frågade "Erbjuder kommunen de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet en samordnad handläggning av olika tillstånd som krävs?"

Samordnad handläggning av olika tillstånd

■ Svarat ja 105 st ■ Svarat nej 80 st



Frågan ställdes till samtliga kommuner oavsett om de angivit att de har en företagslots/ en väg in funktion eller inte. Sex kommuner avstod från att besvara frågan, vilket innebär att bortfallet på frågan blev 36 procent (105 kommuner).

Drygt hälften, 105 kommuner (57 procent), svarar att de erbjuder de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet en samordning i handläggningen av olika tillstånd som krävs. Likt tidigare skiljer sig det kommenterade innehållet i samordningen åt liksom att det inte sker regelbundet. Exempel på när samordnad handläggning sker är för vissa typer av områden eller i komplicerade fall. Några hänvisar till företagslotsen och den samordningsfunktion som finns där. Sundsvalls kommun erbjuder företagen såväl servicegarantier som en egen koordinator som en del i samordningsarbetet.

NNR anser att en samordnad handläggning av ett företags olika ärenden är viktig. Samordningen bör i detta fall även likställas med samtidig. På så sätt kan processen effektiviseras och företaget (liksom kommunen) får en överblick handläggningen. Resurserna från företagen när det gäller att ta fram uppgifter och uppfylla de krav som gäller koncentreras till samma tillfälle och sannolikheten ökar för att en bättre helhetslösning uppnås. Sambehandling av ärendena torde även minska den totala handläggningstiden.

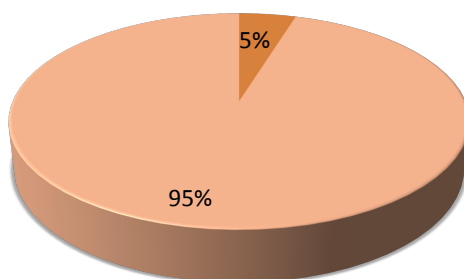


2.9 Företagens möjlighet att följa sitt ärende på nätet

NNR frågade ”Kan ett företag följa sitt ärende hos kommunen på nätet?”

Kan företaget följa sitt ärende på nätet

■ Svarat ja 9 st ■ Svarat nej 180 st



Frågan ställdes till samtliga kommuner oavsett om de angivit att de har en företagslots/ en väg in funktion eller inte. Två kommuner avstod från att besvara frågan, vilket innebär att bortfallet på frågan blev 35 procent (101 kommuner).

Endast nio av de 189 kommunerna uppgav att företagen kan följa sitt ärende på nätet. Nedan listas dessa kommuner.

Kommuner där företagen kan följa sitt ärende på nätet

Kommunnamn
Järfälla
Kalmar
Ludvika
Norrtälje
Sundsvall
Täby
Växjö
Ängelholm
Östhammar

Anledningen till att så få kommuner uppger att företagen kan följa sitt ärende på nätet kan bara spekuleras i. Det kan ha med kommunernas ekonomi och organisation att göra, politiska prioriteringar eller dålig kunskap. En annan anledning till att så många kommuner svarat nej kan vara att de endast för vissa typer av ärenden eller områden kan erbjuda tjänsten, men inte för alla ärenden.

Det ligger nära tillhands att anta att flera kommuner använder sig av interna IT-system för att följa upp och styra ärendehantering. Plan- och bygglagen kräver exempelvis att bygglov ska meddelas tio veckor från det att ansökan är komplett. Kommuner med många ärenden behöver därför någon form av IT-stöd för att kunna göra denna



uppföljning. Steget från att gå från en intern tjänst till "offentlig" tjänst borde därmed inte vara så stort.

NNR menar att det skulle kunna göras stora vinster genom att kunna följa ärendet på nätet. Det skulle framför allt spara tid för företagen och kommunen genom att företagen inte behöver ringa eller skriva och fråga om ärendet mottagits, i vilket skede det ligger i processen, vem som är handläggare osv.

Inför sammanslagningen av 13 länsstyrelser telefonväxlar till en enhet kartlade telefonitjänsten på Länsstyrelsen i Kronobergs län (som blir "värd" för telefonväxeln) under en månads tid de mest frekventa frågorna, både övergripande och inom varje ansvarsområde⁹. De vanligaste frågorna var: har mitt ärende kommit in? vem ansvarar för mitt ärende? och var i processen befinner sig mitt ärende? Motsvarande torde även gälla för kommunernas räkning. Om nyss nämnda uppgifter skulle kunna återfinnas på nätet och därmed vara lättåtkomliga för företagen, men även för kommunens lotsfunktion, skulle med största sannolikhet de handläggare som ansvarar för ärendena få minskad arbetsbörda genom att slippa svara på samma frågor från alla. Företagen skulle också kunna planera bättre då de vet var i processen deras ärende ligger.

9 Länsstyrelsen i Kronobergs län, Växjö



3 Slutsatser och NNRs rekommendationer

NNRs undersökning visar att det stora flertalet av kommunerna har en företagslots/en väg in funktion och att medvetenheten om behovet därmed är stort. Lotsfunktionen har relativt hög tillgänglighet men med begränsningen att den tämligen ofta är knuten till en enskild person som även har andra arbetsuppgifter. Den kan vanligtvis lämna information om regler och dess samordnande roll består oftast i att förmedla kontaktinformation till rätt handläggare/förvaltning, men ibland också att följa upp enskilda ärenden. De flesta lotsar ser sig som pådrivande men det är inget som sker systematiskt. Kommunerna erbjuder i regel företagen att träffa ansvariga chefer och handläggare i någon form, ofta på företagets initiativ. Drygt hälften av kommunerna säger sig erbjuda en samordnad handläggning av ett företags olika tillståndsärenden. Detta innebär inte att det sker systematiskt för alla områden eller att tillståndsärendena handläggs samtidigt. Endast fem procent av de svarande kommunerna anger att företagen kan följa sitt ärende på nätet.

Två kommuner som deltog i undersökningen, Sundsvall och Östhammar, svarade ja på samtliga av NNRs frågor i undersökningen, d.v.s. de angav att lotsen och kommunen har alla de kriterier/möjligheter som NNR efterfrågade. Det som avgjorde Sundsvalls och Östhammars "topplacering" jämfört med 38 andra kommuner, som i övrigt lämnat samma svar som dem, var att de svarat ja på frågan om företagen kunde följa sitt ärende hos kommunen på nätet. De kommuner som svarat ja på samtliga frågor utom den som avser huruvida företagen kan följa sina ärenden hos kommunen på nätet listas nedan:

Kommuner med näst bäst placering

Kommunnamn				
Alingsås	Färgelanda	Ljungby	Orsa	Timrå
Aneby	Hagfors	Ljusdal	Robertsfors	Uppvidinge
Berg	Härnösand	Luleå	Sandviken	Vänersborg
Bollebygd	Knivsta	Malmö	Simrishamn	Östra
Båstad	Krokom	Mora	Sjöbo	Göinge
Eda	Kävlinge	Norsjö	Sotenäs	Övertorneå
Filipstad	Laxå	Nybro	Svalöv	
Forshaga	Lerum	Nässjö	Söderhamn	

Undersökningens resultat har förutom av NNR analyserats av företagare och experter. NNR har sedan i samråd med dem utarbetat ett antal rekommendationer för kommunerna när det gäller förekomsten av företagslotsar och deras uppgifter. Rekommendationerna är baserade på vad näringslivet tycker är viktigt och vad som efterfrågas av en företagslots/en väg in funktion. I vissa delar motsvaras de av de krav som ställs i den av SIS nyligen framtagna standarden för kommunal företagslotsning. NNR och näringslivet har inte deltagit i framarbetandet av standarden men är naturligtvis positiva om de önskemål och behov som framförs av näringslivet återfinns i standarden. NNR menar vidare att alla sätt som bidrar till en effektiv företagslots/en väg in funktion är positiva.



NNRs rekommendationer till kommunerna redogörs för nedan:

- 1 **Alla kommuner ska ha en väg in för företagen, ofta benämnd företagslots.**
Lotsen ska ha en hög tillgänglighet och kunna nås på utsatta tider.
- 2 **Lotsen ska ha en informerande, samordnande och pådrivande roll.**
Lotsen ska kunna ge samlad information om vilka regler som gäller för företagens verksamhet och hur dessa ska uppfyllas. Den ska samordna olika ansökningar och förmedla information till och mellan olika förvaltningar. Den ska vara eller utse en kontaktperson gentemot företaget som ansvarar för att ärendet följs upp. Lotsen ska även vara pådrivande så att ärendet hanteras inom rimlig tid.
- 3 **Kommunen ska samordna sin handläggning av ärenden som kräver olika tillstånd.**
Handläggningen av olika tillstånd som krävs för ett företag ska så långt som möjligt ske samtidigt inom kommunens förvaltningar. I samband med detta ska företagen erbjudas att träffa de som handlägger ärendet, samtidigt eller enskilt.
- 4 **Ett företag ska kunna följa sina ärenden hos kommunen på nätet.**
- 5 **Kommunernas hemsidor ska innehålla eller hänvisa till tydlig och lättillgänglig information om regler, krav och avgifter som gäller för företagens olika verksamheter.**
Information om regler, krav, avgifter och kontaktpersoner måste finnas lättillgängliga via kommunens hemsida, anpassade efter företagens behov för att företagen snabbt och enkelt ska få kunskap om villkoren för deras verksamhet.



Bilagor

- Sammanställning av undersökningens frågor samt kommunernas svar

Bilaga 1- NNRs frågor till kommunerna.....	24
Bilaga 2- Kommunernas svar.....	25



Bilaga 1 - NNRs frågor till kommunerna

Frågorna 2-5 har endast ställts till de kommuner som svarat ja på fråga 1, d.v.s. de kommuner som angivit att det har en företagslots eller en väg in till kommunen

1. Har kommunen personal eller en funktion som kan vägleda företagen till rätt person och information inom den kommunala förvaltningen (t. ex en företagslots eller en väg in till kommunen)? Ja/Nej

Om nej, beskriv kort om kommunen arbetar med företagslotsning på annat sätt.

2. Hur ofta är personalen eller en funktion som arbetar med företagslotsning/en väg in tillgängliga för företagen?

En dag i veckan

Två dagar i veckan

Tre dagar i veckan

Fyra dagar i veckan

Fem dagar i veckan

Annat, nämligen...

OBS! Kommunernas svar på fråga 2 redovisas inte i bilaga 2- Kommunernas svar

3. Kan denna personal eller funktion vid förfrågan erbjuda företagen information om vilka regler som gäller för deras verksamhet? Ja/Nej
4. Har denna personal eller funktion en samordnande roll vid handläggningen av ett företags olika tillståndsärenden? Ja/Nej
5. Har denna personal eller funktion en pådrivande roll i beslutsprocessen när det gäller företagsärenden? Ja/Nej
6. Erbjuder kommunen de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet att träffa ansvariga chefer eller handläggare för olika verksamhetsområden för att kunna diskutera sitt ärende? Ja/Nej
7. Erbjuder kommunen de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet en samordnad handläggning av olika tillstånd som krävs? Ja/Nej
8. Kan ett företag följa sitt ärende hos kommunen på nätet? Ja/Nej



Bilaga 2 - Kommunernas svar

1. Har kommunen personal eller en funktion som kan vägleda företagen till rätt person och information inom den kommunala förvaltningen (t. ex en företagslots eller en väg in till kommunen)?

Svarat ja

Kommunnamn

A	Gullspång	Kristianstad	Mörbylånga	Strängnäs	Vimmerby
Ale	Gällivare	Krokom	N	Strömstad	Vindeln
Alingsås	Göteborg	Kumla	Norberg	Sundsvall	Vänersborg
Alvesta	H	Kungsbacka	Nordanstig	Surahammar	Växjö
Aneby	Hagfors	Kungälv	Norrtälje	Svalöv	Y
Arvidsjaur	Hallsberg	Kävlinge	Norsjö	Svedala	Ydre
Arvika	Hallstahammar	L	Nybro	Söderhamn	Å
Askersund	Halmstad	Laholm	Nykvarn	T	Ånge
B	Haparanda	Laxå	Nyköping	Tanum	Årjäng
Berg	Heby	Lekeberg	Nässjö	Tibro	Åsele
Bjurholm	Herrljunga	Lerum	O	Tierp	Ä
Bollebygd	Hjo	Lessebo	Ockelbo	Timrå	Älvsbyn
Bollnäs	Hofors	Lidingö	Olofström	Tjörn	Ängelholm
Borgholm	Huddinge	Lidköping	Orsa	Tomelilla	Ö
Boxholm	Härjedalen	Linköping	Orust	Torsby	Öckerö
Bromölla	Härnösand	Ljungby	Osby	Torsås	Ödesbäck
Burlöv	Härryda	Ljusdal	Ovanåker	Tranemo	Örebro
Båstad	Höganäs	Ljusnarsberg	Oxelösund	Tranås	Örkelljunga
D	Högsby	Ludvika	P	Trollhättan	Örnsköldsvik
Degerfors	Hörby	Luleå	Partille	Trosa	Östersund
E	Höör	Lund	R	Töreboda	Österåker
Eda	J	Lycksele	Robertsfors	U	Östhammar
Ekerö	Jokkmokk	Lysekil	Ronneby	Umeå	Östra Göinge
Emmaboda	Järfälla	M	Rättvik	Upplands Väsby	Övertorneå
F	K	Malmö	S	Upplands-Bro	
Falkenberg	Kalix	Malung-Sälen	Sandviken	Uppsala	
Filipstad	Kalmar	Mariestad	Simrishamn	Uppvidinge	
Forshaga	Karlsborg	Mark	Sjöbo	V	
Färgelanda	Karlshamn	Markaryd	Skurup	Vadstena	
G	Karlstad	Mellerud	Smedjebacken	Valdemarsvik	
Gnesta	Kinda	Mora	Sollefteå	Vara	
Gnosjö	Kiruna	Mullsjö	Sollentuna	Vaxholm	
Gotland	Klippan	Munkedal	Sotenäs	Vellinge	
Grums	Knivsta	Munkfors	Staffanstorps	Vetlanda	
Grästorp	Kramfors	Mölnådal	Stockholm	Vilhelmina	



1. Har kommunen personal eller en funktion som kan vägleda företagen till rätt person och information inom den kommunala förvaltningen (t. ex en företagslots eller en väg in till kommunen)?

Svarat nej

Kommunnamn

D	G	L	S	V
Dals-Ed	Gävle	Landskrona	Säter	Vansbro
Danderyd	H	M	Sölvesborg	Värmdö
F	Habo	Motala	T	
Falun	Hammarö	N	Täby	
	Håbo	Nacka		



3. Kan denna personal eller funktion vid förfrågan erbjuda företagen information om vilka regler som gäller för deras verksamhet?

Frågan har endast ställts till de kommuner som svarat ja på fråga 1, d.v.s. de kommuner som angivit att de har en företagslots eller en väg in till kommunen.

Svarat ja

Kommunnamn

A	G	L	O	T	Y
Ale	Gnosjö	Laholm	Ockelbo	Tibro	Ydre
Alingsås	Grästorp	Laxå	Orsa	Tierp	Å
Alvesta	Göteborg	Lerum	Orust	Timrå	Åsele
Aneby	H	Lessebo	Osby	Tjörn	Ä
Arvidsjaur	Hagfors	Linköping	Ovanåker	Tomelilla	Älvsbyn
Arvika	Hallsberg	Ljungby	Oxelösund	Torsby	Ängelholm
Askersund	Halmstad	Ljusdal	P	Torsås	Ö
B	Haparanda	Luleå	Partille	Tranemo	Ödeshög
Berg	Herrljunga	Lycksele	R	Tranås	Örkelljunga
Bjurholm	Hjo	Lysekil	Robertsfors	Trollhättan	Örnsköldsvik
Bollebygd	Härnösand	M	Rättvik	Töreboda	Östersund
Borgholm	Härryda	Malmö	S	U	Österåker
Boxholm	Höganäs	Malung-Sälen	Sandviken	Umeå	Östhammar
Burlöv	Högsby	Mariestad	Simrishamn	Upplands Väsby	Östra Göinge
Båstad	J	Mark	Sjöbo	Upplands-Bro	Övertorneå
E	Jokkmokk	Markaryd	Smedjebacken	Uppsala	
Eda	Järfälla	Mora	Sollefteå	Uppvidinge	
Ekerö	K	Munkedal	Sollentuna	V	
Emmaboda	Kalix	Mölnadal	Sotenäs	Valdemarsvik	
F	Karlsborg	Mörbylånga	Staffanstorps	Vaxholm	
Filipstad	Karlshamn	N	Stockholm	Vetlanda	
Forshaga	Karlstad	Nordanstig	Strängnäs	Vilhelmina	
Färgelanda	Knivsta	Norrtälje	Strömstad	Vimmerby	
	Kristianstad	Norsjö	Sundsvall	Vindeln	
	Krokom	Nybro	Surahammar	Vänersborg	
	Kungsbacka	Nykvarn	Svalöv	Växjö	
	Kävlinge	Nyköping	Söderhamn		
		Nässjö			



3. Kan denna personal eller funktion vid förfrågan erbjuda företagen information om vilka regler som gäller för deras verksamhet?

Frågan har endast ställts till de kommuner som svarat ja på fråga 1, d.v.s. de kommuner som angivit att de har en företagslots eller en väg in till kommunen.

Svarat nej

Kommunnamn

B	Gullspång	K	L	N	T
Bollnäs	Gällivare	Kalmar	Lekeberg	Norberg	Tanum
Bromölla	H	Kinda	Lidingö	O	Trosa
D	Hallstahammar	Kiruna	Lidköping	Olofström	V
Degerfors	Heby	Klippan	Ljusnarsberg	R	Vara
F	Hofors	Kramfors	Ludvika	Ronneby	Vellinge
Falkenberg	Huddinge	Kumla	Lund	S	Å
G	Härjedalen	Kungälv	M	Skurup	Ånge
Gnesta	Hörby		Mellerud	Svedala	Årjäng
Gotland	Höör		Mullsjö		Ö
Grums			Munkfors		Öckerö
					Örebro

3. Kan denna personal eller funktion vid förfrågan erbjuda företagen information om vilka regler som gäller för deras verksamhet?

Inte svarat

Kommunnamn

V

Vadstena



4. Har denna personal eller funktion en samordnande roll vid handläggningen av ett företags olika tillståndsärenden?

Frågan har endast ställts till de kommuner som svarat ja på fråga 1, d.v.s. de kommuner som angivit att de har en företagslots eller en väg in till kommunen.

Svarat ja

Kommunnamn

A	Färgelanda	Kävlinge	Munkedal	Sundsvall	Å
Alingsås	G	L	N	Svalöv	Ånge
Aneby	Gotland	Laxå	Norsjö	Svedala	Årjäng
B	Gullspång	Lerum	Nybro	Söderhamn	Ä
Berg	Göteborg	Lidingö	Nykvarn	T	Älvsbyn
Bollebygd	H	Linköping	Nässjö	Tanum	Ö
Bromölla	Hagfors	Ljungby	O	Tierp	Örnsköldsvik
Båstad	Hallstahammar	Ljusdal	Orsa	Timrå	Östersund
D	Härnösand	Luleå	R	Tranemo	Östhammar
Degerfors	Högsby	Lycksele	Robertsfors	Tranås	Östra Göinge
E	K	Lysekil	Ronneby	Trosa	Övertorneå
Eda	Kalmar	M	S	U	
Ekerö	Karlstad	Malmö	Sandviken	Umeå	
F	Kinda	Malung-Sälen	Simrishamn	Uppvidinge	
Falkenberg	Knivsta	Mark	Sjöbo	V	
Filipstad	Krokom	Markaryd	Skurup	Valdemarsvik	
Forshaga	Kungsbacka	Mora	Sotenäs	Vänersborg	



4. Har denna personal eller funktion en samordnande roll vid handläggningen av ett företags olika tillståndsärenden?

Frågan har endast ställts till de kommuner som svarat ja på fråga 1, d.v.s. de kommuner som angivit att de har en företagslots eller en väg in till kommunen.

Svarat nej

Kommunnamn

A	H	Kiruna	Mörbylånga	Staffanstorp	Vellinge
Ale	Hallsberg	Klippan	N	Stockholm	Vetlanda
Alvesta	Halmstad	Kramfors	Norberg	Strängnäs	Vilhelmina
Arvidsjaur	Haparanda	Kristianstad	Nordanstig	Strömstad	Vimmerby
Arvika	Heby	Kumla	Norrtälje	Surahammar	Vindeln
Askersund	Herrljunga	Kungälv	Nyköping	T	Växjö
B	Hjo	L	O	Tibro	Y
Bjurholm	Hofors	Laholm	Ockelbo	Tjörn	Ydre
Bollnäs	Huddinge	Lekeberg	Olofström	Tomelilla	Å
Borgholm	Härjedalen	Lessebo	Orust	Torsby	Åsele
Boxholm	Höganäs	Lidköping	Osby	Torsås	Ä
Burlöv	Hörby	Ljusnarsberg	Oxelösund	Trollhättan	Ängelholm
E	Höör	Ludvika	P	Töreboda	Ö
Emmaboda	J	Lund	Partille	U	Öckerö
G	Jokkmokk	M	R	Upplands Väsby	Ödeshög
Gnesta	Järfälla	Mariestad	Rättvik	Upplands-Bro	Örebro
Gnosjö	K	Mellerud	S	Uppsala	Örkelljunga
Grums	Kalix	Mullsjö	Smedjebacken	V	Österåker
Grästorp	Karlsborg	Munkfors	Sollefteå	Vara	
Gällivare	Karlshamn	Mölnadal	Sollentuna	Vaxholm	

4. Har denna personal eller funktion en samordnande roll vid handläggningen av ett företags olika tillståndsärenden?

Inte svarat

Kommunnamn

H	O	V
Härryda	Ovanåker	Vadstena



5. Har denna personal eller funktion en pådrivande roll i beslutsprocessen när det gäller företagsärenden?

Frågan har endast ställts till de kommuner som svarat ja på fråga 1, d.v.s. de kommuner som angivit att de har en företagslots eller en väg in till kommunen.

Svarat ja

Kommunnamn

A	Gotland	Knivsta	Munkfors	Skurup	V
Alingsås	Grästorp	Kramfors	N	Smedjebacken	Vaxholm
Alvesta	Gullspång	Krokom	Norberg	Sollentuna	Vilhelmina
Aneby	Gällivare	Kumla	Nordanstig	Sotenäs	Vindeln
Arvidsjaur	H	Kungsbacka	Norsjö	Strängnäs	Vänersborg
Arvika	Hagfors	Kävlinge	Nybro	Strömstad	Växjö
Askersund	Hallsberg	L	Nykvarn	Sundsvall	Å
B	Hallstahammar	Laholm	Nyköping	Svalöv	Ånge
Berg	Halmstad	Laxå	Nässjö	Svedala	Åsele
Bjurholm	Haparanda	Lerum	O	Söderhamn	Ä
Bollebygd	Herrljunga	Lidingö	Olofström	T	Älvsbyn
Boxholm	Hofors	Linköping	Orsa	Tanum	Ängelholm
Bromölla	Huddinge	Ljungby	Osby	Tibro	Ö
Båstad	Härjedalen	Ljusdal	Ovanåker	Timrå	Öckerö
E	Härnösand	Ljusnarsberg	Oxelösund	Tomelilla	Ödeshög
Eda	Härryda	Luleå	P	Torsby	Örkelljunga
Ekerö	Hörby	Lund	Partille	Torsås	Östersund
Emmaboda	Höör	Lycksele	R	Tranås	Östhammar
F	J	Lysekil	Robertsfors	Trollhättan	Östra Göinge
Falkenberg	Jokkmokk	M	Ronneby	Töreboda	Övertorneå
Filipstad	K	Malmö	Rättvik	U	
Forshaga	Kalix	Mariestad	S	Umeå	
Färgelanda	Kalmar	Mark	Sandviken	Upplands Väsby	
G	Karlsborg	Mellerud	Simrishamn	Upplands-Bro	
Gnesta	Kinda	Mora	Sjöbo	Uppvidinge	



5. Har denna personal eller funktion en pådrivande roll i beslutsprocessen när det gäller företagsärenden?

Frågan har endast ställts till de kommuner som svarat ja på fråga 1, d.v.s. de kommuner som angivit att de har en företagslots eller en väg in till kommunen.

Svarat nej

Kommunnamn

B	Högsby	Ludvika	S	Vara
Bollnäs	J	M	Sollefteå	Vellinge
Borgholm	Järfälla	Malung-Sälen	Staffanstorps	Vetlanda
Burlöv	K	Markaryd	Stockholm	Vimmerby
D	Karlshamn	Mullsjö	Surahammar	Y
Degerfors	Karlstad	Munkedal	T	Ydre
G	Kiruna	Mölnadal	Tierp	Å
Gnosjö	Klippan	Mörbylånga	Tjörn	Årjäng
Grums	Kristianstad	N	Tranemo	Ö
Göteborg	Kungälv	Norrtälje	Trosa	Örebro
H	L	O	U	Örnsköldsvik
Heby	Lekeberg	Ockelbo	Uppsala	Österåker
Hjo	Lessebo	Orust	V	
Höganäs	Lidköping		Valdemarsvik	

5. Har denna personal eller funktion en pådrivande roll i beslutsprocessen när det gäller företagsärenden?

Inte svarat

Kommunnamn

A	V
Ale	Vadstena



6. Erbjuder kommunen de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet att träffa ansvariga chefer eller handläggare för olika verksamhetsområden för att kunna diskutera sitt ärende?

Svarat ja

Kommunnamn

A	Grums	Kiruna	Motala	Sotenäs	Vaxholm
Ale	Grästorp	Klippan	Mullsjö	Staffanstorps	Vellinge
Alingsås	Gullspång	Knivsta	Munkedal	Stockholm	Vetlanda
Alvesta	Gällivare	Kramfors	Munkfors	Strängnäs	Vilhelmina
Aneby	Gävle	Kristianstad	Mölnadal	Strömstad	Vimmerby
Arvidsjaur	Göteborg	Krokom	N	Sundsvall	Vindeln
Arvika	H	Kumla	Nacka	Surahammar	Vänersborg
Askersund	Habo	Kungsbacka	Norberg	Svalöv	Värmdö
B	Hagfors	Kungälv	Nordanstig	Svedala	Växjö
Berg	Hallsberg	Kävlinge	Norrtälje	Säter	Y
Bjurholm	Hallstahammar	L	Norsjö	Söderhamn	Ydre
Bollebygd	Halmstad	Laholm	Nybro	Sölvesborg	Å
Bollnäs	Hammarö	Landskrona	Nykvarn	T	Ånge
Boxholm	Haparanda	Laxå	Nyköping	Tanum	Årjäng
Bromölla	Herrljunga	Lekeberg	Nässjö	Tibro	Åsele
Burlöv	Hjo	Lerum	N	Tierp	Ä
Båstad	Hofors	Lessebo	Ockelbo	Timrå	Älvsbyn
D	Huddinge	Lidingö	Olofström	Tjörn	Ängelholm
Dals-Ed	Håbo	Linköping	Orsa	Tomelilla	Ö
Danderyd	Härjedalen	Ljungby	Osby	Torsby	Öckerö
Degerfors	Härnösand	Ljusdal	Oxelösund	Torsås	Ödesög
E	Höganäs	Ljusnarsberg	O	Tranemo	Örebro
Eda	Högsby	Ludvika	Partille	Tranås	Örkelljunga
Ekerö	Hörby	Luleå	R	Trollhättan	Örnsköldsvik
Emmaboda	Höör	Lund	Robertsfors	Trosa	Östersund
F	J	Lycksele	Ronneby	Täby	Österåker
Falkenberg	Jokkmokk	Lysekil	Rättvik	Töreboda	Östhammar
Falun	Järfälla	M	S	U	Östra Göinge
Filipstad	K	Malmö	Sandviken	Umeå	Övertorneå
Forshaga	Kalix	Malung-Sälen	Simrishamn	Upplands Väsby	
Färgelanda	Kalmar	Mariestad	Sjöbo	Upplands-Bro	
G	Karlsborg	Mark	Skurup	Uppvidinge	
Gnesta	Karlshamn	Markaryd	Smedjebacken	V	
Gnosjö	Karlstad	Mellerud	Sollefteå	Valdemarsvik	
Gotland	Kinda	Mora	Sollentuna	Vara	



6. Erbjuder kommunen de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet att träffa ansvariga chefer eller handläggare för olika verksamhetsområden för att kunna diskutera sitt ärende?

Svarat nej

Kommunnamn

H	L	O	U	V
Heby	Lidköping	Orust	Uppsala	Vansbro

6. Erbjuder kommunen de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet att träffa ansvariga chefer eller handläggare för olika verksamhetsområden för att kunna diskutera sitt ärende?

Inte svarat

Kommunnamn

B	H	M	O	V
Borgholm	Härryda	Mörbylånga	Ovanåker	Vadstena



7. Erbjuder kommunen de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet en samordnad handläggning av olika tillstånd som krävs?

Svarat ja

Kommunnamn

A	G	Krokom	Norberg	Sundsvall	Vänersborg
Alvesta	Gotland	Kungälv	Norsjö	Surahammar	Å
Aneby	Grums	Kävlinge	Nybro	Svalöv	Årjäng
Arvidsjaur	Grästorp	L	Nykvarn	Säter	Ö
Askersund	Gullspång	Laholm	Nyköping	Söderhamn	Örnsköldsvik
B	Gällivare	Laxå	Nässjö	Sölvesborg	Österåker
Berg	Gävle	Lekeberg	O	T	Östhammar
Bjurholm	H	Lerum	Orsa	Tierp	Östra Göinge
Bollebygd	Hagfors	Lidingö	Osby	Timrå	Övertorneå
Bollnäs	Hallsberg	Ljungby	Oxelösund	Torsås	
Boxholm	Hallstahammar	Ljusdal	R	Tranemo	
Båstad	Hammarö	Luleå	Robertsfors	Trosa	
D	Herrljunga	Lund	Rättvik	Töreboda	
Dals-Ed	Hofors	M	S	U	
Degerfors	Härnösand	Malmö	Sandviken	Upplands-Bro	
E	Högsby	Malung-Sälen	Simrishamn	Uppvidinge	
Eda	Höör	Mariestad	Sjöbo	V	
Ekerö	K	Markaryd	Skurup	Valdemarsvik	
E	Kalmar	Mora	Smedjebacken	Vara	
Falkenberg	Karlshamn	Munkedal	Sollefteå	Vaxholm	
Filipstad	Kiruna	Munkfors	Sollentuna	Vellinge	
Forshaga	Knivsta	N	Sotenäs	Vilhelmina	
Färgelanda	Kramfors	Nacka	Staffanstorps	Vimmerby	



7. Erbjuder kommunen de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet en samordnad handläggning av olika tillstånd som krävs?

Svarat nej

Kommunnamn

A	H				Y
Ale	Habo	Klippan	Mölnadal	Tibro	Ydre
Alingsås	Halmstad	Kristianstad	N	Tomelilla	Å
Arvika	Haparanda	Kumla	Nordanstig	Torsby	Ånge
B	Heby	Kungsbacka	Norrtälje	Tranås	Åsele
Borgholm	Hjo	L	O	Trollhättan	Ä
Bromölla	Huddinge	Landskrona	Ockelbo	Täby	Älvsbyn
Burlöv	Härjedalen	Lessebo	Olofström	U	Ängelholm
D	Härryda	Lidköping	Orust	Umeå	Ö
Danderyd	Höganäs	Linköping	P	Upplands Väsby	Öckerö
E	Hörby	Ljusnarsberg	Partille	Uppsala	Ödeshög
Emmaboda	J	Ludvika	R	V	Örebro
F	Jokkmokk	Lysekil	Ronneby	Vansbro	Örkelljunga
Falun	Järfälla	M	S	Vetlanda	Östersund
G	K	Mark	Stockholm	Vindeln	
Gnesta	Kalix	Mellerud	Strömstad	Värmdö	
Gnosjö	Karlsborg	Motala	T	Växjö	
Göteborg	Karlstad	Mullsjö	Tanum		

7. Erbjuder kommunen de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet en samordnad handläggning av olika tillstånd som krävs?

Inte svarat

Kommunnamn

H	L	O	S	V
Håbo	Lycksele	Ovanåker	Strängnäs	Vadstena
			Svedala	



8. Kan ett företag följa sitt ärende hos kommunen på nätet?				
Svarat ja				
Kommunnamn				
J	L	S	V	Ö
Järfälla	Ludvika	Sundsvall	Växjö	Östhammar
K	N	T	Ä	
Kalmar	Norrtälje	Täby	Ängelholm	



8. Kan ett företag följa sitt ärende hos kommunen på nätet?

Svarat nej

Kommunnamn

A	Grums	Klippan	Munkedal	Staffanstorp	Vetlanda
Ale	Grästorp	Knivsta	Munkfors	Stockholm	Vilhelmina
Alingsås	Gullspång	Kramfors	Mölnadal	Strängnäs	Vimmerby
Alvesta	Gällivare	Kristianstad	Mörbylånga	Strömstad	Vindeln
Aneby	Gävle	Krokom	N	Surahammar	Vänersborg
Arvidsjaur	Göteborg	Kumla	Nacka	Svalöv	Värmdö
Arvika	H	Kungsbacka	Norberg	Svedala	Y
Askersund	Habo	Kungälv	Nordanstig	Säter	Ydre
B	Hagfors	Kävlinge	Norsjö	Söderhamn	Å
Berg	Hallsberg	L	Nybro	Sölvesborg	Ånge
Bjurholm	Hallstahammar	Laholm	Nykvarn	T	Årjäng
Bollebygd	Halmstad	Landskrona	Nyköping	Tanum	Ä
Bollnäs	Hammarö	Laxå	Nässjö	Tibro	Älvsbyn
Borgholm	Haparanda	Lekeberg	O	Tierp	Ö
Boxholm	Heby	Lerum	Ockelbo	Timrå	Öckerö
Bromölla	Herrljunga	Lessebo	Olofström	Tjörn	Ödeshög
Burlöv	Hjo	Lidingö	Orsa	Tomelilla	Örebro
Båstad	Hofors	Lidköping	Orust	Torsby	Örkelljunga
D	Huddinge	Linköping	Osby	Torsås	Örnsköldsvik
Dals-Ed	Håbo	Ljungby	Ovanåker	Tranemo	Östersund
Danderyd	Härjedalen	Ljusdal	Oxelösund	Tranås	Österåker
Degerfors	Härnösand	Ljusnarsberg	P	Trollhättan	Östra Göinge
E	Härryda	Luleå	Partille	Trosa	Övertorneå
Eda	Höganäs	Lund	R	Töreboda	
Ekerö	Högsby	Lycksele	Robertsfors	U	
Emmaboda	Hörby	Lysekil	Ronneby	Umeå	
F	Höör	M	Rättvik	Upplands Väsby	
Falkenberg	J	Malmö	S	Upplands-Bro	
Falun	Jokkmokk	Malung-Sälen	Sandviken	Uppsala	
Filipstad	K	Mariestad	Simrishamn	Uppvidinge	
Forshaga	Kalix	Mark	Sjöbo	V	
Färgelanda	Karlsborg	Markaryd	Skurup	Valdemarsvik	
G	Karlshamn	Mellerud	Smedjebacken	Vansbro	
Gnesta	Karlstad	Mora	Sollefteå	Vara	
Gnosjö	Kinda	Motala	Sollentuna	Vaxholm	
Gotland	Kiruna	Mullsjö	Sotenäs	Vellinge	



8. Kan ett företag följa sitt ärende hos kommunen på nätet?	
Inte svarat	
Kommunnamn	
V	Å
Vadstena	Åsele



Kommuner som avstått från att medverka i undersökningen					
A	Finspång*	Kungsör*	R	T	Åstorp*
Arboga*	Flen*	Köping*	Ragunda	Tidaholm*	Åtvidaberg*
Arjeplog*	G	L	S	Tingsryd*	Ä
Avesta*	Gagnef*	Leksand	Sala*	Trelleborg*	Älmhult*
B	Gislaved*	Lilla Edet*	Salem*	Tyresö	Älvdalen
Bengtstors	Götenes*	Lindesberg*	Sigtuna*	U	Älvkarleby*
Bjuv*	H	Lomma	Skara*	Uddevalla	Ö
Boden*	Haninge*	M	Skellefteå*	Ulricehamn	Överkalix*
Borlänge*	Hedemora*	Malå	Skinnskatteberg	V	
Borås	Helsingborg*	Mjölby*	Skövde	Vaggeryd*	
Botkyrka	Hudiksvall*	Mönsterås*	Solna	Vallentuna*	
Bräcke*	Hultsfred*	N	Sorsele	Varberg*	
D	Hylte*	Nora	Stenungsund	Vingåker	
Dorotea*	Hällefors	Nordmaling	Storfors*	Vårgårda*	
E	Hässleholm*	Norrköping*	Storuman	Vännäs	
Eksjö*	J	Nynäshamn*	Strömsund*	Värnamo*	
Enköping*	Jönköping*	O	Sundbyberg	Västervik	
Eskilstuna*	K	Oskarshamn*	Sunne	Västerås*	
Eslöv	Karlskoga	P	Svenljunga*	Y	
Essunga*	Karlskrona*	Pajala*	Säffle	Ystad*	
F	Katrineholm*	Perstorp	Sävsjö*	Å	
Fagersta	Kil	Piteå*	Söderköping*	Åmål*	
Falköping	Kristinehamn*		Södertälje*	Åre	
* Kommuner som i 2010 års undersökning angav att de hade en företagslots/en väg in till kommunen					



Näringslivets Regelnämnds, NNR, medlemmar

- Fastighetsägarna Sverige
- Finansbolagens Förening
- Fondbolagens Förening
- FöretagarFörbundet
- Företagarna
- Lantbrukarnas Riksförbund
- Småföretagarnas Riksförbund
- Stockholms Handelskammare
- Svenska Bankföreningen
- Svenska Fondhandlareföreningen
- Svenska Petroleum och Biodrivmedel Institutet
- Svensk Energi
- Svensk Industriförening
- Svenskt Näringsliv



Medverkande

Näringslivets Regelnämnd, NNR

Jens Hedström, VD och ansvarig utgivare

Andrea Femrell, sakkunnig och rapportförfattare



Näringslivets Regelnämnd, NNR

Näringslivets Regelnämnd, NNR bildades år 1982 och är en oberoende, politisk obunden ideell förening som helt finansieras av sina medlemmar. Medlemmarna är 14 svenska näringslivsorganisationer och branschförbund som tillsammans representerar drygt 300 000 företag. Det betyder att NNR talar för de allra flesta aktiva företag i Sverige som har en eller fler anställda oavsett bransch. NNRs uppgift är att verka för enklare och mer företagsvänliga regler samt en minskning av företagens uppgiftslämnande och regelkostnader i Sverige och EU. NNR samordnar näringslivets granskning av konsekvensanalyser av förslag till nya eller ändrade regler samt koordinerar näringslivets regelförenklingsarbete på nationell- och EU-nivå. Detta fokuserade verksamhetsområde gör att NNR är unik bland näringslivsorganisationer i Europa. Mer information om NNR finns på www.nnr.se.