

2022-09-01  
N2022/01751  
N2020/01493 (delvis)

Näringsdepartementet

Adressater: se bilaga

Uppdrag att följa upp mål om handläggningstider samt om bemötande och service hos vissa myndigheter

### Regeringens beslut

Regeringen ger följande myndigheter i uppdrag att, i de delar där myndigheten berörs, följa upp myndighetens arbete mot de mål som anges under rubriken Närmare beskrivning av uppdraget och vid behov vidta lämpliga åtgärder:

- Bolagsverket
- Energimarknadsinspektionen
- Försäkringskassan
- Inspektionen för vård och omsorg
- Lantmäteriet
- Naturvårdsverket
- Statens jordbruksverk
- Trafikverket
- Transportstyrelsen

Regeringen ger Tillväxtverket i uppdrag att sammanställa och analysera underlag samt redovisa detta enligt vad som framgår under rubriken Närmare beskrivning av uppdraget.

### **Närmare beskrivning av uppdraget**

Mål om kortare och mer transparenta handläggningstider samt bemötande och service framgår av regeringens skrivelse En förenklingspolitik för stärkt konkurrenskraft, tillväxt och innovationsförmåga (skr. 2021/22:3) och ska följas upp och återspeglas.

#### **Kortare handläggningstid**

Regeringens mål är att förvaltningsmyndigheters handläggningstider för ärenden som rör företag ska bli kortare och mer transparenta och den förväntade handläggningstiden ska synliggöras för den sökande i fler ärendekategorier. Myndigheterna ska i dialog med Tillväxtverket identifiera den eller de ärendetyper hos myndigheten som har störst betydelse för företag. Dessa utvalda ärendetyper ska ligga till grund för uppföljningen.

Urvalet av ärendetyper bör inte ändras under uppdragets gång. Följande aspekter är exempel på sådana som kan ges prioritet vid urvalet:

- Hur många företag som berörs.
- Handläggningstiden har stor påverkan på företagets likviditet, intäkter eller förmåga att planera sin verksamhet.
- Det har framkommit väsentlig kritik mot att handläggningstiderna för ärendetypen är för långa.
- För myndigheter inom vård och omsorgssektorn: i vilken utsträckning ärendetyperna har betydelse för vård- och omsorgstagare samt hur många vård- och omsorgstagare som berörs.

För Lantmäteriets fastighetsbildningsverksamhet omfattar uppdraget alla som ansöker om lantmäteriförrättningar, dvs. enskilda, företag och övriga.

Myndigheterna ska genomföra en nollbasmätning av den genomsnittliga handläggningstiden för de ärendetyper som har valts ut i dialog med

Tillväxtverket. Myndigheterna ska därefter ta fram en handlingsplan för att uppnå kortare och mer transparenta handläggningstider för dessa ärendetyper.

Myndigheternas förkortade handläggningstider ska uppnås – i den mån det kan ske – utan att det innebär negativa konsekvenser för företag, till exempel att deras uppgiftslämnande ökar. Som ett led i uppföljningen ska myndigheterna genomföra åtgärder som ökar synligheten i de förväntade handläggningstiderna inom de utvalda ärendetyperna.

Myndigheterna ska redovisa uppdraget till Tillväxtverket årligen senast den 15 februari 2023–2029 enligt instruktion från Tillväxtverket. Redovisningen ska inkludera handläggningstiden för de utvalda ärendetyperna samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förkorta dessa handläggningstider. Utvecklingen ska kunna följas över tid.

#### Bemötande och service

Regeringens mål är att förvaltningsmyndigheters bemötande och service till företag ska vara företagsanpassat och väl fungerande. Det kan röra såväl tillsyn som handläggningsärenden. Myndigheternas uppföljning av målet ska möjliggöra jämförelser över tid. Vilka underlag som ska ligga till grund för uppföljningen ska väljas ut i dialog med Tillväxtverket. Aspekter som är av intresse är tillgänglighet, svarstid, upplevt bemötande, vägledning i fråga om regler och förståelse för företagens villkor. Uppföljningen bör fokusera på de aspekter som är viktigast för företagen och ska besvara dessa frågeställningar:

- Hur nöjda är företagen med sina kontakter med berörd myndighet? För Lantmäteriets fastighetsbildningsverksamhet ska uppföljningen besvaras utifrån hur nöjda samtliga grupper, dvs. företag, enskilda och övriga, är med sina kontakter med myndigheten.
- På vilket sätt arbetar myndigheten med att förbättra bemötande och service?

Myndigheterna ska redovisa uppdraget till Tillväxtverket årligen senast den 15 februari 2023–2029 enligt instruktion från Tillväxtverket.

## Sammanställning, analys och redovisning

Tillväxtverket ska lämna anvisningar för myndigheternas uppföljning enligt detta uppdrag.

Tillväxtverket ska årligen sammanställa och analysera de underlag som myndigheterna levererar till Tillväxtverket enligt detta uppdrag till en sammanfattande rapport.

Uppföljningen och återrapporteringen ska, där lämpligt, utgå från befintliga indikatorer. Om lämpliga indikatorer saknas ska nya indikatorer tas fram. En utgångspunkt för utformningen av respektive myndighets rapportering är att rapporteringen inte blir mer resurskrävande än nödvändigt för att uppnå syftet med rapporteringen.

Om Tillväxtverket bedömer det lämpligt kan kompletterande indikatorer inkluderas i rapporteringen, under förutsättning att de är förenliga med den ansats för uppföljningen av de förenklingspolitiska målen som anges i regeringens skrivelse En förenklingspolitik för stärkt konkurrenskraft, tillväxt och innovationsförmåga (skr. 2021/22:3).

Tillväxtverket ska redovisa den sammanfattande rapporten till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) årligen senast den 15 april 2023–2028. En fördjupad redovisning med analys och förslag som kan bidra till att nå de förenklingspolitiska målen ska lämnas till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) senast den 15 april 2024, 2026 och 2028. Slutredovisning av uppdraget ska lämnas till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) senast den 30 april 2029.

### **Skälen för regeringens beslut**

Förenklingspolitiken är en viktig del av näringspolitiken och bidrar till att stärka den svenska konkurrenskraften och skapa fler jobb i fler och växande företag. Regeringen anger i skrivelsen En förenklingspolitik för stärkt konkurrenskraft, tillväxt och innovationsförmåga (skr. 2021/22:3) fem nya mål för förenklingspolitik. Detta uppdrag omfattar följande två mål i skrivelsen:

- Förvaltningsmyndigheters handläggningstider för ärenden som rör företag ska bli kortare och ärendets olika steg och förväntade

handläggningstid ska synliggöras för den sökande i fler ärendekategorier.

- Förvaltningsmyndigheters bemötande och service till företag ska vara företagsanpassat och väl fungerande.


Långa och oförutsägbara handläggningstider kan påverka företagens tillväxt och konkurrenskraft negativt. Det kan medföra att investeringar försenas eller inte alls blir av, att nya företag inte startar eller att de väljer annan etableringsort och att nya arbetstillfällen inte skapas. Regeringen anser att handläggningstiderna inte ska hämma företagens tillväxt, konkurrenskraft och omställningsförmåga. Samtidigt ska myndigheter som handlägger ärenden från företag inom vård- och omsorgssektorn i första hand utgå ifrån och värna vård- och omsorgstagarnas intressen.

Regeringen anser vidare att myndigheters service och bemötande är viktigt för ett konkurrenskraftigt företagsklimat. Ett gott bemötande och service kan vara särskilt angeläget för den som startar ett företag och för mikroföretag.

Målen ovan ansluter även till förvaltningslagen (2017:900) där det anges att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Det anges även att en myndighet ska se till att dess kontakter med enskilda blir smidiga och enkla samt att myndigheten lämnar den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen.

En årlig systematisk uppföljning av arbetet på myndigheter för att nå de förenklingspolitiska målen är nödvändigt för det fortsatta förenklingsarbetet. Utvecklingen över tid är angelägen att följa för att få en indikation på vilka åtgärder som har effekt och för att se vilka ytterligare åtgärder som behöver vidtas.

På regeringens vägnar



Karl-Petter Thorwaldsson



Ulf Berkelöf

**Kopiens överensstämmelse med  
originalet intygas:**

*Catherine Verbeke*

Kopia till

Justitiedepartementet/MIG och PO  
Socialdepartementet/FS och SF  
Finansdepartementet/BA, SPN och SKA  
Miljödepartementet/V  
Infrastrukturdepartementet/E och US

**Bilaga till beslut vid I 4 regeringssammanträde den 1 september 2022**

Bolagsverket, 851 81 Sundsvall

Energimarknadsinspektionen, Box 155, 631 03 Eskilstuna

Försäkringskassan, 103 51 Stockholm

Inspektionen för vård och omsorg, Box 45184, 104 30 Stockholm

Lantmäteriet, 801 82 Gävle

Naturvårdsverket, Virkesvägen 2, 106 48 Stockholm

Statens jordbruksverk, 551 82 Jönköping

Tillväxtverket, Box 4044, 102 61 Stockholm

Trafikverket, 781 89 Borlänge

Transportstyrelsen, 601 73 Norrköping