

# MYNDIGHETS RANKING 2012/2013

---

*Så klarar myndigheterna service och bemötande  
gentemot små företag*

## Innehåll

Sammanfattning.....	3
Bakgrund.....	3
Så gjordes undersökningen.....	4
Vilka myndigheter ska vara med?.....	4
Något bättre betyg 2012 – efter försämringen 2010.....	4
Andel femmor.....	6
Andel ettor.....	7
Åsiktstoppen.....	8
Toppens femmor.....	9
Bottens ettor.....	10
Geparden och sengångaren – Hur snabbt besvarar myndigheterna frågor via E-post?..	11
Regionala resultat.....	12
Branschvisa resultat.....	14
Betyg efter företagsstorlek.....	14
Betyg över tiden.....	15
Appendix.....	16
Tabell 1: Resultat Riket.....	16
Tabell 2: Genomsnittsbetyg per län (topp- och bottennoteringar i fet stil).....	16

## Sammanfattning

Myndigheterna har sedan 2004 gradvis blivit bättre på att bemöta och ge service till småföretagen. I den undersökning som genomfördes 2010 var det dock fyra myndigheter som fick sänkt betyg, medan endast en fick högre betyg. I årets undersökning har sex myndigheter fått högre betyg; Bolagsverket, Skatteverket, Transportstyrelsen, SCB, kommunala myndigheter samt Försäkringskassan. En myndighet, Polisen, har fått sämre betyg. För tre myndigheter; Länsstyrelsen, Arbetsmiljöinspektionen och Arbetsförmedlingen, är betygen oförändrade. Endast i ett fall, Försäkringskassan, har betyget förändrats med mer än 0,1 steg.

Bolagsverket får högst betyg även denna gång, tätt följt av Skatteverket. Därefter följer i tur och ordning Länsstyrelserna, Transportstyrelsen, Arbetsmiljöinspektionen, Polisen, SCB samt kommunala myndigheter som samtliga har ett betyg över 3,0. Efter dem följer Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och allra sista Migrationsverket. Bolagsverket får flest antal 5:or (högsta betyg), medan Skatteverket är den myndighet som flest företagare har haft kontakt med under året.

## Bakgrund

Det är i de små företagen som tillväxten sker och har skett de senaste tjugo åren. Runt 1,6 miljoner människor i Sverige sysselsätts i små företag, och sedan början av 1990-talet har fyra av fem nya jobb tillkommit i småföretagen. Drygt 99 procent av landets företag är småföretag.

Bristande insikt om deras förutsättningar, krångliga regler, blind byråkrati och långa handläggningstider bromsar Sveriges tillväxt och hindrar skapandet av fler jobb. Det är också småföretagen som drabbas hårdast av snåriga regler och administrativt krångel. Nästan ingen blir företagare för att man är så duktig på administration. En entreprenör brinner för sin affärsidé, inte för administrationen. Dessutom har de begränsade möjligheter att anlita experter utifrån.

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

Sedan 2004 har Företagarna gjort återkommande mätningar av hur småföretagen upplever bemötandet och servicenivån hos olika myndigheter. Vi hoppas att med denna undersökning kunna hjälpa myndigheter att förbättra sin service gentemot mindre företag genom att ge ett mått på hur myndigheten betraktas av Sveriges småföretagare.

## **Så gjordes undersökningen**

Rapporten bygger på drygt 4 000 telefonintervjuer med företagare med 1–49 anställda, utförda dels under maj, dels under oktober 2012. Studien genomfördes av SIFO Research International med följande formulering: ”Med utgångspunkt från dina erfarenheter vill vi att du betygsätter följande myndigheter utifrån service och bemötande på en skala 1-5, där 1 betyder mycket dåligt och 5 är mycket bra”. Endast företagare med egna erfarenheter från kontakter med respektive myndighet sätter således betyg.

De bedömda myndigheterna är Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöinspektionen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket, kommunala myndigheter (i klump), Länsstyrelserna, Migrationsverket, Polisen, Statistiska Centralbyrån (SCB) och Transportstyrelsen. En liknande metod användes i mätningarna 2004, 2005, 2006, 2008 och 2010. 2007 gjordes en mer omfattande granskning.

## **Vilka myndigheter ska vara med?**

Det är inte självklart vilka myndigheter som ska vara med i vår betygsättning. Vi vill koncentrera oss på att granska myndigheter som små företag verkligen kommer i kontakt med regelbundet. Betygsättningen kan komma att utökas till fler myndigheter framöver. Det betyder att ingen myndighet kan vara säker på att undgå granskning, bara för att de inte varit med i betygsättningen hittills. Vi hoppas att våra granskningar ska sätta fart på arbetet med såväl service som regelförenkling för företag inom alla svenska myndigheter.

## **Något bättre betyg 2012 – efter försämringen 2010**

Myndigheterna har blivit bättre på att bemöta och ge service till småföretagen sedan 2004. Mellan 2010 och 2008 stannade förbättringen av, men har i årets undersökning återkommit. I undersökningen har sex myndigheter fått högre betyg; Bolagsverket, Skatteverket, Transportstyrelsen, SCB, kommunala myndigheter samt Försäkringskassan. En myndighet, Polisen, har fått sämre betyg. För tre myndigheter; Länsstyrelsen, Arbetsmiljöinspektionen och Arbetsförmedlingen, är betygen oförändrade. Endast i ett fall, Försäkringskassan, har betyget förändrats med mer än 0,1 steg.

Bolagsverket får högst betyg för femte mätningen i rad, tätt följt av Skatteverket. Därefter följer i tur och ordning Länsstyrelserna, Transportstyrelsen, Arbetsmiljöinspektionen, Polisen, SCB samt kommunala myndigheter som samtliga har ett betyg över 3,0. Efter dem följer Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och allra sist Migrationsverket.

Bolagsverket får flest andel 5:or (högsta betyg), medan Skatteverket är den myndighet som flest företagare har haft kontakt med under året.

Bolagsverket har inga regionala eller lokala kontor, men samtidigt har många företagare kontakt med myndigheten. Detta innebär att även om en myndighet har mycket kontakt med företagare behöver den inte finnas fysiskt representerad i företagarnas närhet. Kontakterna sker snarare över internet och telefon. Det ska dock nämnas att den myndighet som toppar listan över kontakter med företagare, Skatteverket, har hög lokal representation. Detta hindrar dock inte att även en stor del av företagarnas kontakter med Skatteverket sker via Internet.

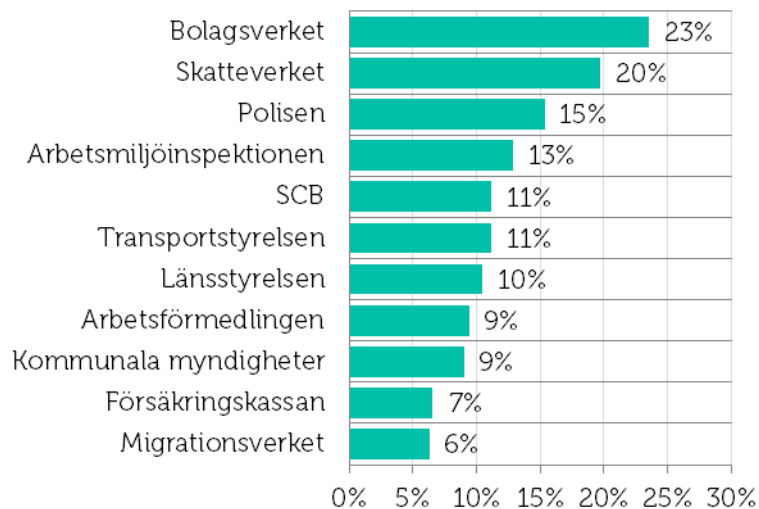
De kommunala myndigheterna får i genomsnitt betyget 3,2, men här finns givetvis mycket stora lokala skillnader (se bilaga 2 nedan). Allra lägst betyg får Migrationsverket, sannolikt en följd av problem i hanteringen av ärenden som rör arbetskraftsinvandring.

Tabell 1: Myndigheternas betyg år 2012 och år 2010

	v2012	h2010
Bolagsverket	3,8	3,7
Skatteverket	3,7	3,6
Länsstyrelsen	3,3	3,3
Transportstyrelsen	3,3	3,2
Polisen	3,3	3,4
Arbetsmiljöinspektioner	3,3	3,1
SCB	3,3	3,2
Kommunala myndighet	3,2	3,1
Arbetsförmedlingen	3,0	3,0
Försäkringskassan	2,9	2,7
Migrationsverket	2,8	2,7

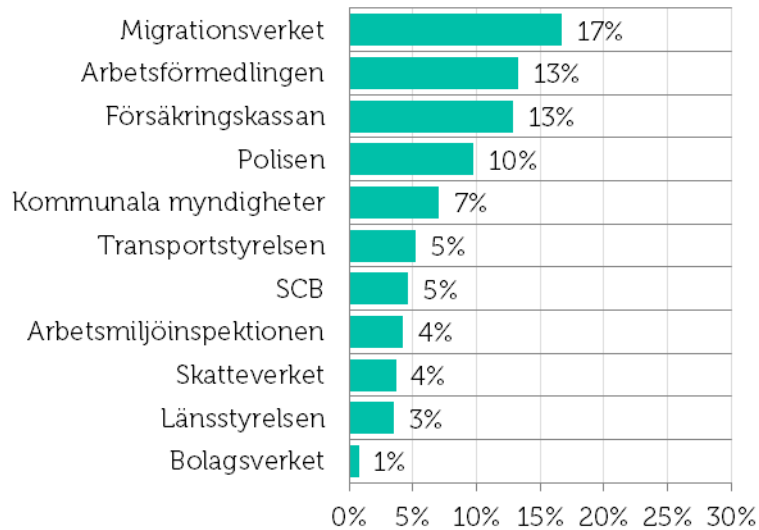
## Andel femmor

23 procent av de företagare som har varit i kontakt med Bolagsverket ger myndigheten betyget 5, vilket ger verket förstaplaceringen när det gäller andel 5:or. På andra plats hamnar Skatteverket med 20 procent femmor. Sedan följer ett litet glapp till Polisen och Arbetsmiljöinspektionen som har 15 respektive 13 procent 5:or. Migrationsverket hamnar sist även här med endast 6 procent 5:or. Andelen 5:or är intressant eftersom den kan ses som en indikation på hur ofta kontakten mellan myndighet och företagare varit nästan eller helt problemfri.



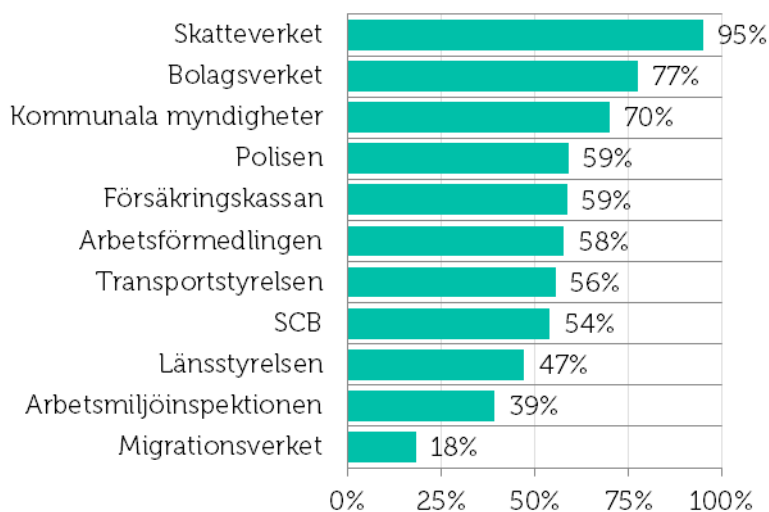
## Andel ettor

17 procent av de företagare som har en åsikt om Migrationsverket ger myndigheten en etta i betyg. Därefter följer Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen med 13 procent vardera. För Bolagsverket, Skatteverket, Länsstyrelsen, Transportstyrelsen och Arbetsmiljöinspektionen är det högst 5 procent av företagen som anger betyget ett.



## Åsiktstoppen

Skatteverket är den myndighet som klart flest företagare, 95 procent, har en åsikt om (5 procent har svarat "Vet ej"). Tvåan, Bolagsverket, hamnar en bit efter på 77 procent. Den myndighet som minst andel företag känner till är Migrationsverket där 82 procent av de svarande angett "vet ej". Man kan också notera att 44 procent av småföretagen anger "Vet ej" vad avser Arbetsförmedlingen. Detta avspeglar sannolikt det faktum att många småföretag ej vänder sig till Arbetsförmedlingen vid anställningsbehov eftersom den inte är anpassad till de små företagens situation<sup>1</sup>.

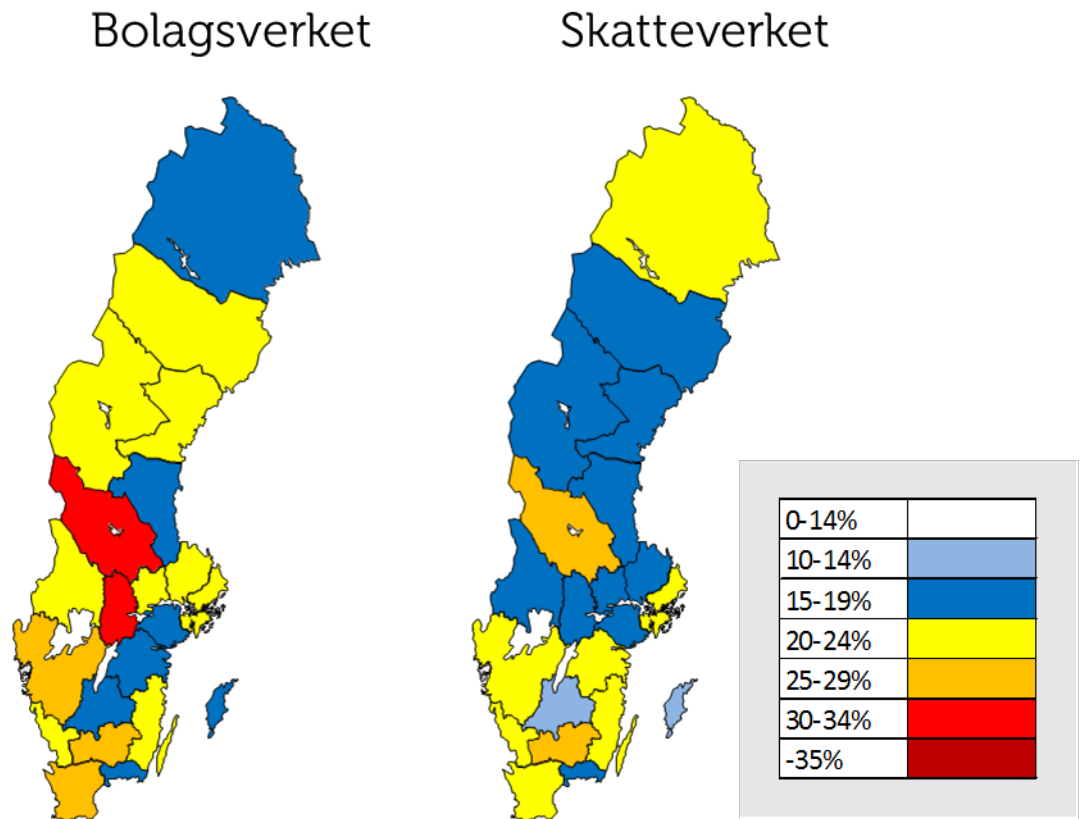


<sup>1</sup> Se <http://blogg.foretagarna.se/2012/03/30> som summerar en undersökning som visar att över hälften av landets småföretag aldrig använder Arbetsförmedlingen.



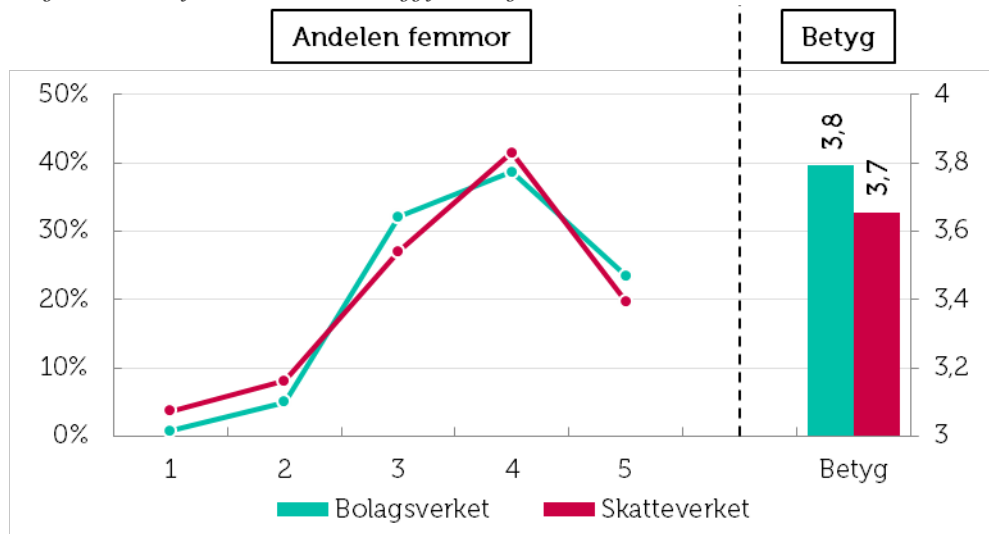
## Toppens femmor

Nedan återfinns kartor över hur landets län delar ut andelen femmor till undersökningens etta och tvåa – Bolagsverket och Skatteverket.



Intressant är att Skatteverket har en bredare fördelning än Bolagsverket – de har fler femmor (20 procent mot Bolagsverkets 16 procent), men också fler ettor och tvåor, vilket gör att de får ett lägre helhetsbetyg.

Diagram: Antalet femmor och helhetsbetyg för Bolagsverket och Skatteverket

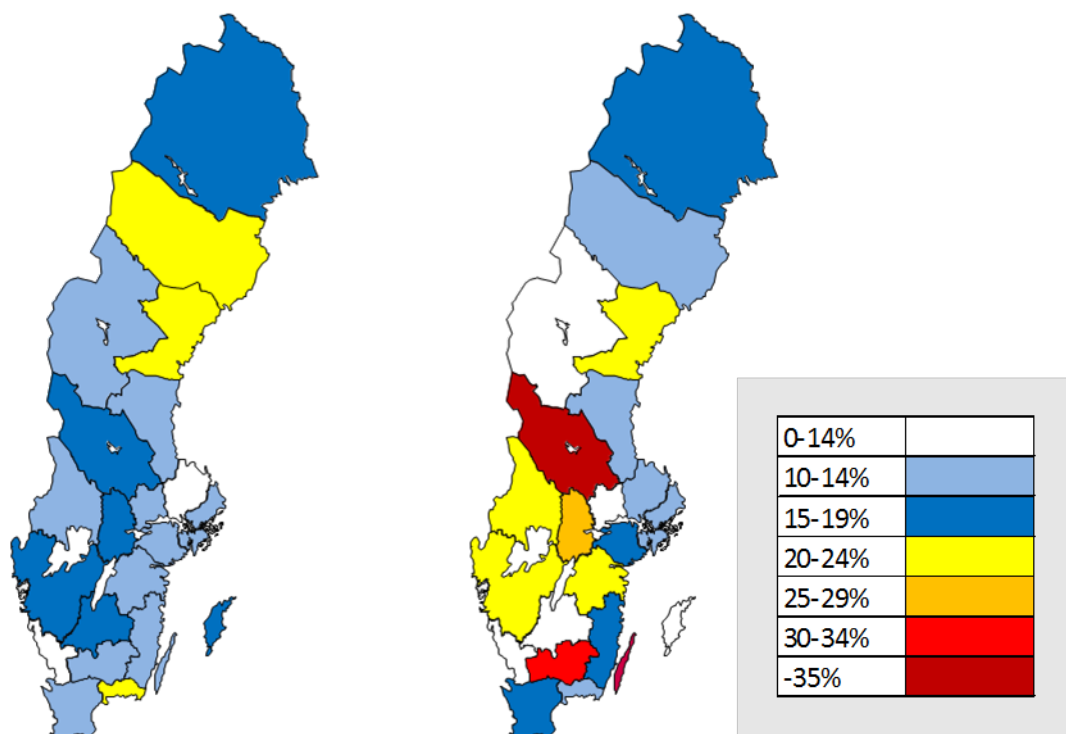


## Bottens ettor

Nedan återfinns kartor över hur landets län delar ut andelen ettor till undersökningens två lägst rankade myndigheter – Försäkringskassan och Migrationsverket.

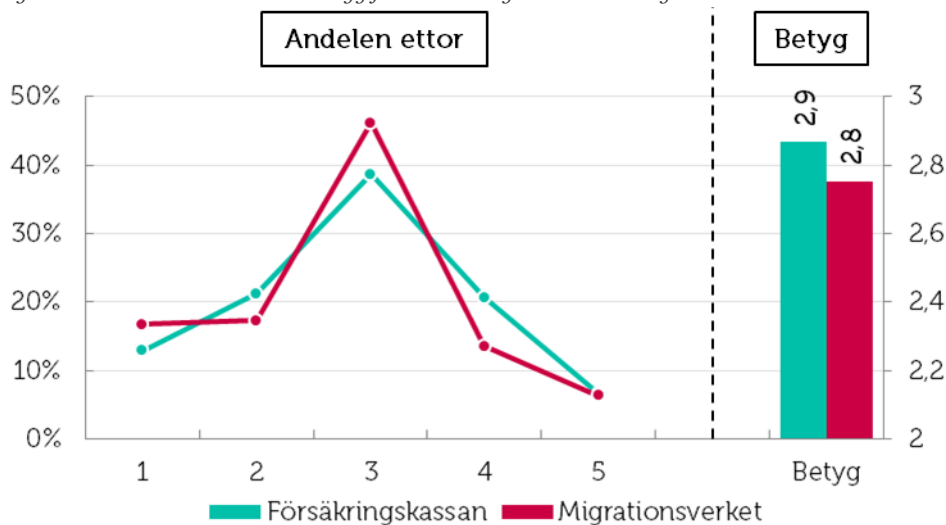
Försäkringskassan

Migrationsverket



Försäkringskassan och Migrationsverket har liknande fördelningar av betygen. Skillnaden är att Migrationsverket har en större andel ettor vilket gör att deras helhetsbetyg sjunker något under Försäkringskassans.

Diagram: Antalet ettor och helhetsbetyg för Försäkringskassan och Migrationsverket

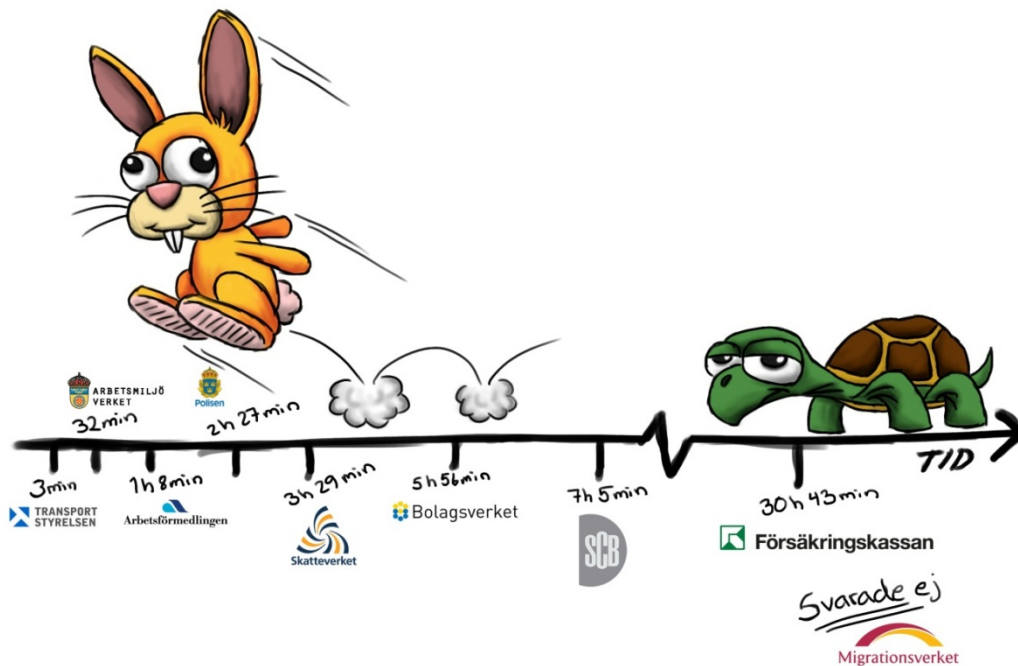


## Geparden och sengångaren – Hur snabbt besvarar myndigheterna frågor via E-post?

Som ett komplement till betygsättningen har vi under vintern 2012/13 även skickat frågor till de undersökta statliga myndigheterna. Av naturliga skäl har vi inte varit öppna med att frågorna kommer från Företagarna. Frågorna har varit mycket enkla faktafrågor, och avsikten att se hur snabbt respektive myndighet svarar på sådana förfrågningar.


Det finns stora skillnader mellan myndigheterna i hur snabbt de besvarar mejlfrågor. Vi har satt en gräns på en vecka som längsta accepterbara svarstid.


Bästa myndighet vad gäller svarstid blev Transportstyrelsen, följt Arbetsmiljöinspektionen och Arbetsförmedlingen. Men även Polisen, Skatteverket, Bolagsverket och SCB svarade inom ett dygn. Försäkringskassan svarade efter drygt tre arbetsdagar. Migrationsverket svarade inte inom vår maximala svarstid på en vecka.




## Regionala resultat


Urvalets storlek gör att resultaten är nedbrytbara på länsnivå. Nedbrytning på lägre nivå, t.ex. kommunnivå, skulle kräva ett större antal svarande. Nedan följer de högsta och lägsta snittbetygen som företagare i respektive län har satt på myndigheterna.

 <b>Bolagsverket</b>
Snittbetyg i riket: <b>3,8</b>
Högst betyg: <b>3,91</b> <i>VGL</i>
Lägst betyg: <b>3,63</b> <i>Gävleborg</i>

 <b>Skatteverket</b>
Snittbetyg i riket: <b>3,7</b>
Högst betyg: <b>3,82</b> <i>Halland</i>
Lägst betyg: <b>3,33</b> <i>Örebro</i>

<b>Länsstyrelsen</b>
Snittbetyg i riket: <b>3,3</b>
Högst betyg: <b>3,74</b> <i>Halland</i>
Lägst betyg: <b>3,08</b> <i>Gotland</i>

 <b>TRANSPORT STYRELSEN</b>
Snittbetyg i riket: <b>3,3</b>
Högst betyg: <b>3,48</b> <i>Skåne</i>
Lägst betyg: <b>3,13</b> <i>Uppsala</i>

 <b>Polisen</b>
Snittbetyg i riket: <b>3,3</b>
Högst betyg: <b>3,71</b> <i>Dalarna</i>
Lägst betyg: <b>2,97</b> <i>Jönköping</i>

## Arbetsmiljöinspektionen

Snittbetyg i riket:	<b>3,3</b>
Högst betyg:	<b>3,41</b> <i>VGL</i>
Lägst betyg:	<b>2,99</b> <i>Blekinge</i>



Snittbetyg i riket:	<b>3,3</b>
Västernorrland	<b>3,42</b> <i>Östergötland</i>
Norrbotten	<b>2,99</b> <i>Västernorrland</i>

## Kommunala myndigheter

Snittbetyg i riket:	<b>3,2</b>
Högst betyg:	<b>3,44</b> <i>Dalarna</i>
Lägst betyg:	<b>2,89</b> <i>Blekinge</i>



Snittbetyg i riket:	<b>3</b>
Högst betyg:	<b>3,36</b> <i>Västerbotten</i>
Lägst betyg:	<b>2,77</b> <i>Västmanland</i>



Snittbetyg i riket:	<b>2,9</b>
Högst betyg:	<b>3,14</b> <i>Halland</i>
Lägst betyg:	<b>2,56</b> <i>Blekinge</i>



Snittbetyg i riket:	<b>2,8</b>
Högst betyg:	<b>3,32</b> <i>Östergötland</i>
Lägst betyg:	<b>2,72</b> <i>Jönköping</i>

## Branschvisa resultat

Nedan återfinns en tabell över betyg uppdelat på branscherna *Byggnad*, *Tillverkning*, *Tjänster* och *Övriga tjänster*. Högst betyg ger *övriga tjänster* till Bolagsverket – 3,9 i betyg. Lägst betyg av branscherna ger *övriga tjänstesektorn* till Migrationsverket – 2,6.

	Bransch				Totalt
	Bygg	Tillverkning	Tjänster	Övriga tjänster	
Bolagsverket	3,7	3,7	3,7	3,9	3,8
Arbetsmiljöinspektionen	3,3	3,3	3,3	3,3	3,7
Transportstyrelsen	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3
Migrationsverket	2,7	2,7	2,9	2,6	3,3
Länsstyrelsen	3,2	3,4	3,4	3,4	3,3
Kommunala myndigheter	3,3	3,1	3,1	3,1	3,3
Polisen	3,2	3,2	3,4	3,2	3,3
Skatteverket	3,6	3,6	3,6	3,7	3,2
SCB	3,3	3,1	3,3	3,3	3,0
Försäkringskassan	2,7	2,9	2,9	2,9	2,9
Arbetsförmedlingen	2,9	3,0	3,1	2,9	2,8

## Betyg efter företagsstorlek

Nedan återfinns en tabell över betyg uppdelat på företagens storlek. De högsta betygen ger de som har 1-4 anställda till Bolagsverket, 3,8 i betyg. Lägst betyg ger de som har 1-4 anställda samt 20-49 anställda till Migrationsverket – 2,7.

	Antal anställda			Totalt
	1-4	5-19	20-49	
Bolagsverket	3,8	3,7	3,7	3,8
Arbetsmiljöinspektionen	3,3	3,3	3,3	3,3
Transportstyrelsen	3,4	3,3	3,2	3,3
Migrationsverket	2,7	2,8	2,7	2,8
Länsstyrelsen	3,3	3,4	3,4	3,3
Kommunala myndigheter	3,2	3,1	3,1	3,2
Polisen	3,3	3,3	3,5	3,3
Skatteverket	3,7	3,6	3,5	3,7
SCB	3,3	3,2	3,1	3,3
Försäkringskassan	2,8	2,9	2,9	2,9
Arbetsförmedlingen	2,9	3,1	3,2	3,0

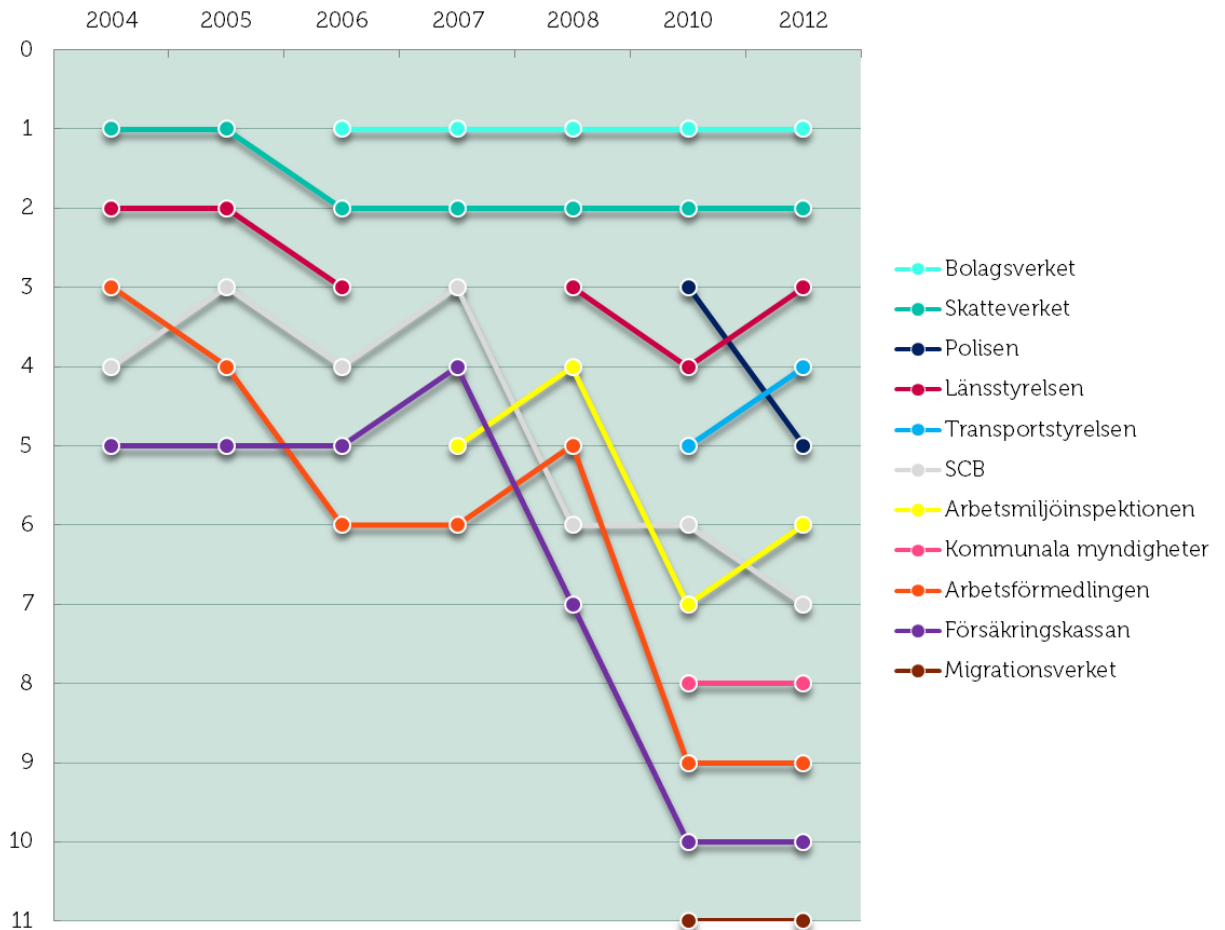
## Betyg över tiden

Småföretagens uppfattningar om myndigheterna är relativt stabil över tid, i alla fall om man tittar på de myndigheter som toppar listan. Sedan Bolagsverket infördes i undersökningen år 2006 har det legat etta varje år. Bolagsverket tog förstaplatsen från Skatteverket, som i sin tur legat tvåa i alla mätningar sedan år 2006.

Även i botten är rangordningen stabil. Historiskt sett har Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan, med några undantag, återfunnits bland de sämsta myndigheterna, sedan föregående mätning tillsammans med Migrationsverket som då betygssattes för första gången. legat mindre bra till i tidigare undersökningar, även nu ligger dåligt till. Arbetsförmedlingen landar på en nionde plats, Försäkringskassan på en tionde och Migrationsverket på 11:e plats..

Diagram: Myndighetsranking 2004 – 2012

Företags ranking av myndigheterna



Företagarna/SIFO, 2010

## Appendix

Tabell 1: Resultat Riket

Myndighet	Medelvärde	Andel 5:or	Andel som en har åsikt	Medel 2010	Medel 2008	Medel 2007	Medel 2006
Bolagsverket	3,8	23%	77%	3,7	3,8	3,5	3,4
Skatteverket	3,7	20%	95%	3,6	3,6	3,4	3,3
Länsstyrelsen	3,3	10%	47%	3,3	3,4	-	3,1
Transportstyrelsen	3,3	11%	56%	3,2	-	-	-
Polisen	3,3	15%	59%	3,4	-	-	-
Arbetsmiljöinspektionen	3,3	13%	39%	3,1	3,3	3,1	-
SCB	3,3	11%	54%	3,2	3,1	2,9	2,8
Kommunala myndigheter	3,2	9%	70%	3,1	-	-	-
Arbetsförmedlingen	3,0	9%	58%	3,0	3,1	2,8	2,4
Försäkringskassan	2,9	7%	59%	2,7	2,7	2,7	2,6
Migrationsverket	2,8	6%	18%	2,7	-	-	-

Tabell 2: Genomsnittsbetyg per län (topp- och bottennoteringar i fet stil)

Län	Bolagsverket	Arbetsmiljöinspektionen	Transportstyrelsen	Migrationsverket	Länsstyrelsen	Kommunala myndigheter	Polisen	Skatteverket	SCB	Försäkringskassan	Arbetsförmedlingen
Blekinge	3,68	<b>2,99</b>	3,44	2,69	3,33	<b>2,89</b>	3,21	3,47	3,15	<b>2,56</b>	2,88
Dalarna	3,78	3,23	3,31	<b>1,88</b>	3,59	<b>3,44</b>	<b>3,71</b>	3,81	3,05	2,69	2,88
Gotland	3,63	3,17	3,29	2,69	3,24	3,01	3,66	3,67	3,12	2,72	2,89
Gävleborg	<b>3,63</b>	3,34	3,37	<b>3,10</b>	3,39	3,02	3,19	3,45	3,29	2,82	3,18
Halland	3,80	3,11	3,19	2,90	<b>3,08</b>	3,02	3,61	<b>3,82</b>	3,20	<b>3,14</b>	3,16
Jämtland	3,77	3,32	3,37	2,89	3,62	3,12	3,59	3,59	3,31	2,86	3,20
Jönköping	3,64	3,18	3,25	2,62	3,31	3,28	<b>2,97</b>	3,49	3,19	2,59	<b>2,72</b>
Kalmar	3,73	3,33	3,46	2,50	3,18	3,23	3,44	3,75	3,22	2,84	3,20
Kronoberg	3,81	3,33	3,30	2,55	3,57	3,24	3,29	3,67	3,18	2,94	2,95
Norrbottnen	3,65	3,29	3,20	2,55	3,33	3,15	3,35	3,68	<b>2,99</b>	2,74	3,16
Skåne	3,77	3,35	<b>3,48</b>	2,86	3,33	3,13	3,37	3,65	3,29	2,91	3,05
Stockholm	3,84	3,31	3,28	2,87	3,20	3,18	3,07	3,67	3,32	2,98	2,95
Södermanland	3,66	3,30	3,25	2,66	3,37	3,20	3,27	3,60	3,20	2,83	2,97
Uppsala	3,75	3,22	<b>3,13</b>	2,83	3,16	2,98	3,15	3,63	3,33	2,73	2,85
VGL	<b>3,91</b>	<b>3,41</b>	3,37	2,57	3,33	3,11	3,46	3,69	3,33	2,82	2,97
Värmland	3,73	3,24	3,27	2,58	3,31	3,24	3,26	3,71	3,14	2,84	2,95
Västerbotten	3,64	3,08	3,44	2,91	3,45	3,21	3,43	3,74	3,18	2,66	2,99
Västernorrland	3,82	3,26	3,47	2,82	<b>3,74</b>	3,27	3,33	3,50	<b>3,42</b>	2,68	2,97
Västmanland	3,77	3,35	3,25	3,03	3,52	3,16	3,43	3,74	3,34	2,95	3,23
Örebro	3,89	3,36	3,13	2,39	3,58	3,09	3,40	<b>3,33</b>	3,25	2,95	3,16
Östergötland	3,65	3,21	3,25	2,90	3,39	3,20	3,36	3,74	3,30	2,94	<b>3,32</b>
Riket	3,79	3,30	3,32	2,75	3,34	3,16	3,30	3,65	3,27	2,87	3,01