

JUNI 2019



Kommuner som hjälper företag att göra rätt



Ansvarig: Christer Östlund, Svenskt Näringsliv
Redaktör: Jakob Steinstö, Svenskt Näringsliv
Författare: Emma Supponen, Svenskt Näringsliv

Om Svenskt Näringsliv

Svenskt Näringsliv är företagens företrädare i Sverige. Vårt långsiktiga mål är att Sverige ska återta en tätposition i den internationella välståndsligan. Vi arbetar med opinionsbildning och kunskapsspridning, utvecklar nya idéer och tar fram konkreta förslag för att skapa ett bättre klimat för företagsamheten. Svenskt Näringsliv har 21 regionkontor från norr till söder. Du hittar ditt på www.svensktnaringsliv.se/regioner

Innehåll

Inledning	2
Främjande myndighetsutövning.	3
Förståelse.	4
Förtroende	4
Kommunikation.	5
Avgifter	7
Handläggningstid	9
Kontakt	11
Digitalisering	13
Extrafrågor 2019.	15
Checklista för myndighet som hjälper företagare att göra rätt	19

Inledning

Med ett bra företagsklimat i din kommun blir det lättare att starta och utveckla framgångsrika företag. Fler invånare kommer i arbete och skatteintäkterna ökar. Därför behöver det lokala företagsklimatet vara en prioriterad fråga för varje kommun.

I Sverige har vi valt att decentralisera stora delar av det offentliga uppdraget, vilket medför att kommunerna hanterar många frågor som är direkt avgörande för människors möjlighet att förverkliga sina drömmar genom företagande. Det handlar om olika tillstånd, tillsyn och bygglov samt tillgången till mark och lokaler för att nämna några.

Svenskt Näringsliv arbetar över hela landet med att förbättra det lokala företagsklimatet. Vi träffar kommuner i dialoger om det lokala företagsklimatet, skapar mötesplatser för företag och beslutsfattare, arrangerar inspirationstillfällen och sammanställer varje år en ranking där 30 000 företag lämnat omdömen om sitt lokala företagsklimat. Kommunernas rankingresultat presenteras på www.foretagsklimat.se. I enkäten för 2019 har vi bett de företag som haft kontakt med sin kommun angående **tillstånd, tillsyn eller kontroll** att lämna omdöme om några extra frågor kopplat till dessa områden.

En del i arbetet med att förbättra det lokala företagsklimatet är våra guider, som är till för politiker och chefer som vill skapa bättre förutsättningar för nöjda företagare, nya arbetstillfällen och ökade skatteintäkter i sin kommun. I den här rapporten presenterar vi resultatet från 2019 års enkät och tittar närmre på hur kommuner kan utveckla sin myndighetsutövning för att skapa ett bättre företagsklimat utan att ge avkall på ändamålet. Om du är nyfiken på vad just din kommun har svarat på extrafrågorna hittar du det i slutet av rapporten.

Vi hoppas att du låter dig inspireras och funderar på vad ditt nästa steg är. Förändring tar tid och kräver uthållighet, så det är lika bra att sätta igång direkt!

Främjande myndighetsutövning

TOPP 10 - 2019

För de företag som haft kontakt med kommunen angående tillstånd, tillsyn eller kontroll och svarat på i vilken utsträckning de instämmer i påståendet "Jag upplever att kommunens handläggare hade förståelse för min verksamhet" så ser topp tio i Sverige ut enligt nedan:

Rättvik	5,5
Munkfors	5,5
Grästorp	5,1
Mönsterås	5,1
Höganäs	4,9
Vårgårda	4,8
Haparanda	4,8
Torsby	4,8
Surahammar	4,8
Filipstad	4,8

Detta på en skala 1-6 där
1=Instämmer inte alls och
6=Instämmer helt.

Rättvik behåller förstaplatsen gällande förtroende! Varför ligger Rättvik i topp?

Den vanligaste kontakten mellan en kommun och ett företag handlar om tillstånd eller tillsyn. Det innebär att myndighetsutövningen har en avgörande betydelse för förutsättningarna att starta och utveckla ett företag på en ort.

Varje kommun borde sträva efter att bli världsmästare på att hjälpa företagen att göra rätt.

Den internationella organisationen OECD har i studien "Best Practice Principles for Regulatory Policy" studerat internationella framgångsexempel när det gäller myndighetsutövning med särskilt fokus på kontroller och inspektioner. Studien slår bland annat fast två utvecklingsområden av särskild betydelse för svenska kommuner:

1. Att hjälpa företagare att göra rätt är det mest effektiva sättet att bedriva tillsyn på.
2. Att arbeta med förändringsledning inom myndighetsrollen handlar minst lika mycket om metoder och kulturer, som det handlar om att lagstifta eller att organisera om.

OECD sätter med andra ord fingret på de mjuka värdenas avgörande betydelse för hur framgångsrik myndighetsutövningen blir.

Kopplat till extrafrågan om förståelse går vi igenom en metod för främjande myndighetsutövning som har tagits fram i Rättviks kommun och som nu fortsätter utvecklas av organisationen Tillväxt och Tillsyn. Metoden utgår ifrån att de flesta företag vill göra rätt. Kommunens roll blir därmed att i så hög utsträckning som möjligt underlätta för företagen att följa lagar och regler. Genom detta uppnås två syften – dels blir företagen nöjdare och dels får kommunen en högre regelefterlevnad. Arbetsättet vilar på tre grundstenar: **förståelse, förtroende och kommunikation.**

2018

2018 års extrafrågor handlade om kommunens råd och vägledning för de företag som haft kontakt med kommunen angående tillstånd, tillsyn eller kontroll under 2018.

Av dem som svarade på i vilken utsträckning de instämmer i påståendet "Jag upplever att kommunens handläggare hade förståelse för min verksamhet" så tog **Rättvik förstaplatsen med ett betyg på 4,28 av 5** där 1=Instämmer inte alls och 5=Instämmer helt och hållet.

Förståelse. De allra flesta medarbetare inom kommunens myndighetsutövning vet inte att de står för det vanligaste mötet mellan kommunen och det lokala näringslivet. Därmed är de inte heller medvetna om att deras agerande har en direkt påverkan på hur företagen trivs i kommunen. För att komma vidare i utvecklingsarbetet behöver såväl politiker och chefer som medarbetarna själva förstå myndighetsutövarnas förutsättningar och betydelse.

Ber man människor att nämna två svenska företag är svaret oftast Volvo och Ikea. Det är två fantastiska företag som varit viktiga för svensk tillväxt, men de är inte representativa för svenska företag. I Sverige finns det över en miljon företag. 99,4 procent av dessa har färre än 50 anställda. 75 procent är rena enmansföretag där bara en person går till jobbet, skapar värden för sig själv och samhället och går hem igen, ofta efter väldigt långa arbetsdagar. Dessa företag möts årligen av 1200 lagar, 2200 förordningar, 8100 föreskrifter och allmänna råd samt 97 miljoner blanketter. Att medarbetarna inom myndighetsutövningen har förståelse för verksamhetens vanligaste och därmed viktigaste kund är en viktig förutsättning för ett målinriktat förändringsarbete.

Förtroende handlar om tillit och byggs upp av handlingar. Ett exempel på en sådan handling är när Rättviks kommun bestämde sig för att byta modell för avgifter, något som företagen i kommunen länge hade efterfrågat. Kommuners avgifter för tillsyn är ofta baserade på schablonnivåer. Genom att klassificera företagen kommer kommunen fram till hur många timmar som företagen ska betala tillsyn för. Dessa timmar multiplicerat med den kommunala timtaxan blir den summa som faktureras företagen, oftast i början av året. Beräkningsmodellerna upplevs dock ofta som svårtydliga av företagen. Så såg det även ut i Rättvik. Men de lokala företagen klagade på systemet.

De flesta kan acceptera att betala en avgift för att ansöka om ett tillstånd eller när kommunen genomför tillsyn och ger vägledning. Men om ett företag inte förstår vad de faktureras för eller upplever att de faktureras för någonting som de inte har fått, då kan förtroendet skadas allvarligt. Kommuner behöver säkerställa att deras avgiftsmodell upplevs som legitim. 2014 införde Rättvik en ny modell som bygger på efterhandsdebitering, det vill säga att företagen faktureras för faktiskt utfört arbete. Modellen har fungerat väl och har blivit ett föredöme. Att kommunen var beredd att ändra sig för att skapa en bättre situation för företagen ingav förtroende.

Kom igång

För att förbättra företagsklimatet behöver ni skapa förutsättningar för myndighetsrollen att utvecklas. Ett första steg är att skapa förståelse mellan företagare och myndighetspersonal.

Börja med att samla myndighetspersonalen, gärna tillsammans med näringslivsfunktionen, och diskutera följande frågor:

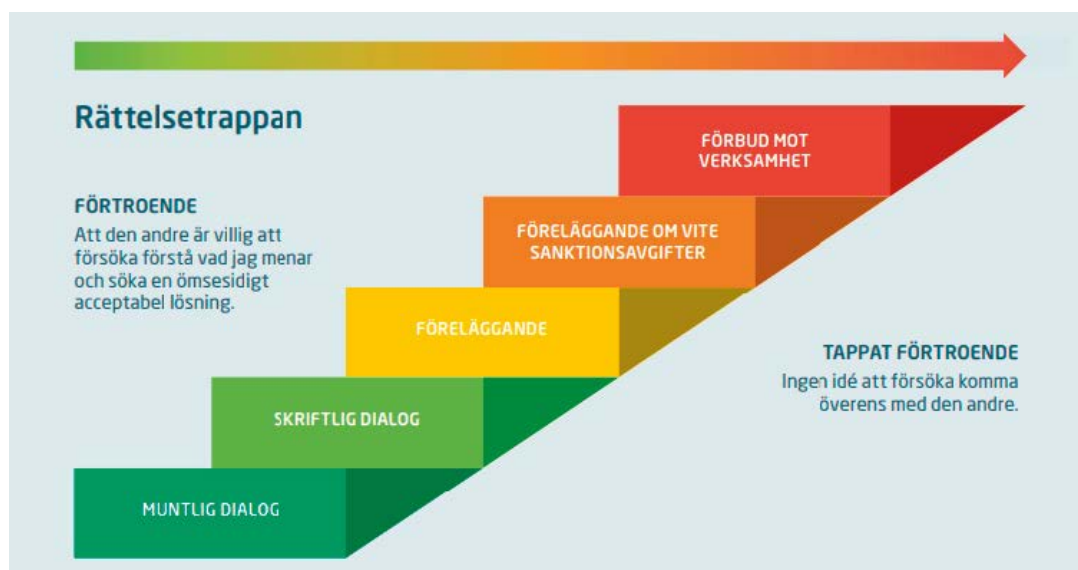
- Känner myndighetspersonalen sig som en del av kommunens näringslivsarbete?
- Har de resurserna och verktygen som krävs för att göra det?
- Vem är er myndighets vanligaste och därmed viktigaste kund?
- Lever ni upp till den kundens förväntningar? Hur mäts detta idag?
- Om inte, var brister ni och vad behövs för att åtgärda bristerna?

Kommunikation. Det går att säga saker på olika sätt och genom olika kanaler. Den kommunala myndigheten kan själv välja vilka kanaler och vilket språk som ska användas. Muntlig eller skriftlig kommunikation är ett sådant val. Användandet av många eller få juridiska termer är ett annat. Studie efter studie har visat på kommunikationens stora betydelse för mottagarens upplevelse. Detta gäller såklart även för hur kommunens myndighetsutövning påverkar det lokala företagsklimatet.

En organisation som arbetat mycket med detta är föreningen Tillväxt och Tillsyn. Deras kommunikationsplattform har byggts i samråd med forskare och har testats i möten med en mängd myndighetspersoner och företagare runt om i Sverige. Plattformen består av tre delar:

1. Säkerställa att den som får information av en myndighet verkligen förstår vad myndigheten menar, att den känner sig behandlad med respekt och att den kan ställa följdfrågor som tas i beaktande
2. Skapa positiva gensvar. En myndighet som kommunicerar på ett sätt som upplevs som trevligt och ärligt, kommer med stor sannolikhet att mötas med samma beteende och en vilja att gå kommunen till möte
3. Gör en matchning av vem inom den kommunala myndigheten som ska kommunicera vad. En person som inte lockas av sociala situationer kanske inte ska vara den som muntligen möter kunder i ett tidigt skede.

Rättelsetrappan. I kommun-Sverige är det vanligt att företag får beslut eller förelägganden om att de inte följt reglerna, men inte förstår vad de gjort fel eller hur de ska agera för att göra rätt. Ett centralt verktyg i modellen från Tillväxt och Tillsyn är därför Rättelsetrappan. Det är ett arbetsätt som tar hänsyn till företagarnas vardag och som utgår från muntlig kommunikation i första steget. Ledorden är information och vägledning i första läget. Om det visar sig otillräckligt tar man steg för steg upp mot det sista steget som innebär förbud mot verksamhet. Genom att ta det stegvis bygger man upp ett förtroende där man försöker hitta en ömsesidig lösning på problemet.



“Myndighetsutövningen behöver bli mer rådgivande”

Myndighetsutövningen behöver bli mer rådgivande

Markus Svensson och Martin Clarstedt har arbetat fram nya innovativa modeller som syftar till att skapa en användarvänlighet för företagare. De förespråkar bland annat ett nytt sätt för att ta ut avgifter. I Rättvik slopades förskottsbetalningen för kommunens tillsyn och istället fakturerade man i efterhand. Ofta när kommuner har problem så betonar politikerna att vi ska förbättra rättssäkerheten och så skapar vi ännu fler paragrafer berättar Marcus Svensson och Martin Clarstedt, men de vill förbättra säkerheten genom ett ökat förtroende.

- Rättviks kommun hade inte haft så bra företagsklimat om de inte varje dag jobbat med att hjälpa företagare att göra rätt. Om vi vill att fler ska starta verksamheter i Sverige så måste vi göra regelverken mer användarvänliga. Att fortsätta producera blanketter som ska fyllas i kommer inte att ge högre tillväxt, säger Markus Svensson och Martin Clarstedt från Tillväxt & Tillsyn.



Markus Svensson och Martin Clarstedt-
Foto: Linda Bergström

CHECKLISTA: FRÄMJANDE MYNDIGHETSUTÖVNING

- Gör en nulägesanalys över företagens upplevelse
- Hur tycker företagarna att er hantering av tillstånd och tillsyn fungerar? Gör en nulägesanalys. En bra början är att titta på Svenskt Näringslivs enkätfrågor, SKLs insiktsmätningar och kommungranskningar från Näringslivets Regelnämnd. Skapa möten mellan politiker, tjänstemän och företagare för att diskutera och analysera vad som fungerar bra och mindre bra och få företagens egna berättelser på hur verksamheten fungerar idag.
- Gör en nulägesanalys över organisationskulturen
- Har medarbetarna inom kommunens myndighetsutövning de kunskaper och perspektiv de behöver för att se sig själva som en del av kommunens arbete med företagsklimatet?
- Sätt mål
- Det finns mycket forskning som visar på vikten av att ha bra och tydliga mål. Har er kommun satt upp tydliga mål inom exempelvis service, kundnöjdhet och handläggningstider för myndighetsutövningen? Målen får ännu större kraft om de är välförankrade både i politiken och i tjänstemannaorganisationen.
- Avsätt resurser
- Verksamhetsutveckling tar tid. Ta fram en långsiktig plan för utvecklingsarbetet och se till så att både ledning och medarbetare får tid och resurser till utvecklingsarbete och blir delaktiga i näringslivsarbetet. Använd gärna externa utbildare eller processledare som är vana att arbeta med den sortens utvecklingsarbete.

Avgifter

TOPP 10 - 2019

För de företag som haft kontakt med kommunen angående tillstånd, tillsyn eller kontroll och svarat på i vilken utsträckning de instämmer i påståendet "Det framstår som tydligt för mig hur kommunen beräknat sin avgift" så ser topp tio i Sverige ut enligt nedan:

Surahammar	4,7
Rättvik	4,7
Övertorneå	4,2
Grästorp	4,2
Åstorp	4,2
Vellinge	4,1
Timrå	4,1
Höganäs	4,1
Filipstad	4,1
Mönsterås	4,0

Detta på en skala 1-6 där
1=Instämmer inte alls och
6=Instämmer helt.

Efterhandsdebitering. Rättvik är en kommun som har infört efterhandsdebitering vilket innebär att företagen får en faktura på den tillsyn som genomförts, istället för att i början av året få en faktura på den tillsyn som planeras men som inte alltid blir av. För många företag påverkar detta markant synen på kommunens myndighetsutövning och dess legitimitet. Såväl Livsmedelsverket som regeringen vill att kommunerna ska övergå till att debitera företagen i efterhand för faktiskt utfört arbete. För varje år använder fler och fler kommuner efterhandsdebitering.

Självkostnadsprincipen. Kommuner får enligt lag inte ta ut mer i avgift än vad det kostar kommunen att handlägga det som avgiften avser. Det kallas för självkostnadsprincipen. Om alla kommuner arbetade effektivt och följde självkostnadsprincipen skulle avgifterna vara ungefär samma i alla kommuner. Trots det skiljer det oerhört mycket från kommun till kommun. I många kommuner är det uppenbart att kommunen tar ut långt mer i avgift än vad det kostar kommunen att handlägga ärendet. Kommunen har då gjort avgiften till en extra inkomstkälla – en extra skatt på de företag som finns i kommunen och framför allt på de som vill utöka sin verksamhet. Det kan också handla om att kommunen generellt bedömer verksamhetsriskerna som högre eller tar mindre hänsyn till branschcertifieringar än andra kommuner och därför gör mer omfattande och därmed dyrare kontroller än i andra kommuner. Det är inte konstigt att företagen i de kommunerna blir upprörda – de får ju sämre förutsättningar än sina konkurrenter på andra sidan kommungränsen.

Kommunens avgifter kan därför behöva genomlysas för att se om kommunen verkligen följer självkostnadsprincipen. Om kommunen följer självkostnadsprincipen och ändå behöver ta ut högre avgifter än genomsnittet behöver man fundera på om verksamheten verkligen bedrivs så effektivt som den skulle kunna göra. Kanske finns det andra kommuner att lära av?

SÅ SKILJER SIG AVGIFTERNA	LÄGST	HÖGST
Ansökan om stadigvarande serveringstillstånd	1 200 kr	13 600 kr
Bygglov	5 126 kr	170 000 kr
Livsmedelskontroll	2 570 kr	28 224 kr
Anmälan om miljöfarlig verksamhet	0 kr	19 000 kr

Avgifterna är hämtade från Näringslivets Regelnämnds kommungranskning 2016 och avser identiska ärenden.

Transparenta avgifter. Den som ska betala en faktura vill såklart veta vad han eller hon betalar för. Det gäller för alla privatpersoner som dubbelkollar kvittot i kassan för att se att kundrabatterna drogs och det gäller för det företag som haft miljötillsyn. Företagen ska lätt kunna se till exempel hur avgiften har räknats fram och hur mycket tid som har gått åt. Detta för att kunna reagera om någonting verkar vara fel, men framför allt för att förstå. Transparens ger legitimitet.

Företagarna i Surahammar betalar livsmedelsfakturan utan att klaga

Surahammar sticker ut i positiv bemärkelse när det gäller myndighetsutövningen.

”Inte en enda företagare har ifrågasatt varför de har fått en faktura”, säger Minal Mistry, ansvarig för miljötillsyn.

- Vi gjorde en utredning av våra livsmedelsinspektioner 2016 och kollade på hur mycket tid inspektörerna lägger ner och hur mycket företagarna får betala. Vi såg att företagarna betalade för fler timmar än vad vi egentligen utförde, berättar Minal Mistry som tidigare var livsmedels-handläggare i kommunen men som nu bytt tjänst till miljötillsyn.

Inspirerade av Rättviks modell valde Surahammar att debitera företagarna först när kontrollen är utförd. Oavsett var i kommunen inspektionen sker tillkommer en tilläggstimme för resor och administration.

- Vi försöker vara så tydliga som möjligt i fakturan vad det är vi debiterar för. Vi skriver det även i inspektionsrapporten och förklarar i början och i slutet av inspektionen att så här många timmar kommer du få betala. Inte en enda företagare har ringt in och ifrågasatt varför de har fått en faktura sedan vi införde den här modellen, säger Minal Mistry.



CHECKLISTA: FRÄMJANDE MYNDIGHETSUTÖVNING

- Efterhandsdebitera företagen för faktiskt utfört arbete.
- Genomlys avgiftsnivåerna så att företagen inte överdebiteras.
- Redovisa öppet och pedagogiskt hur avgiften tagits fram.

Handläggningstid

TOPP 10 - 2019

För de företag som haft kontakt med kommunen angående tillstånd, tillsyn eller kontroll och svarat på i vilken utsträckning de instämmer i påståendet "Kommunens handläggningstid framstår som rimlig." så ser topp tio i Sverige ut enligt nedan:

Grästorp	4,8
Rättvik	4,7
Mönsterås	4,7
Munkfors	4,7
Surahammar	4,6
Övertorneå	4,6
Herrljunga	4,5
Sunne	4,5
Vårgårda	4,5
Haparanda	4,4

Detta på en skala 1-6 där
1=Instämmer inte alls och
6=Instämmer helt.

"Erfarenheter visar att handläggningstiderna kan kortas markant när tjänstemännen får mandat att fatta beslut i enklare ärenden"

Handläggningstiderna är en av de allra viktigaste frågorna för företagen. Ju snabbare ett företag kan få sitt tillstånd beviljat, desto fortare kan de komma igång med sin verksamhet. En längre tidsperiod utan besked kan vara förödande, då det kan innebära att en företagare står med kostnader för lokaler och sin egen lön, utan att kunna bedriva verksamhet och få intäkter. En riktigt utdragen handläggning kan i värsta fall innebära slutet för ett företag. Det innebär också att det alltid är skönt att få ett svar, även om det är negativt. Ju tidigare ett avslag kommer, desto mer tid har företaget på sig att ordna det som behöver ordnas innan verksamheten kan komma igång.

Delegationsordning. En nämnd kan delegera till tjänstemän att fatta beslut i rutinärenden utifrån gällande lagar och de riktlinjer som politiken har beslutat om. Det görs i alla Sveriges kommuner, men omfattningen skiljer sig mycket mellan kommunerna. Erfarenheter visar att handläggningstiderna kan kortas markant när tjänstemännen får mandat att fatta beslut i enklare ärenden. Dels innebär det att beslutet inte behöver vänta på den politiska processen, som kan innebära flera veckors extra väntan på nästa nämndsammanträde. Dels innebär det att tjänstemännen sparar tid när ärendena inte behöver förberedas för politisk behandling.

En bra princip som många kommuner arbetar efter är att tjänstemännen har mandat att bifalla ansökningar som följer alla lagar och riktlinjer, medan de ansökningar från företag och privatpersoner som är föreslagna att avslås alltid lyfts till nämnden för avgörande.

SÅ SKILJER SIG HANDLÄGGNINGSTIDERNÄ

	KORTAST	LÄNGST
Stadigvarande serveringstillstånd	1 vecka	12 veckor
Bygglov	1 vecka	12 veckor

Tiderna är hämtade från Näringslivets Regelnämnds kommungranskning 2016 och avser identiska ärenden.

Tjänstegaranti. En tjänstegaranti eller en servicedeklaration är ett löfte eller en försäkran om att ett ärende ska behandlas inom en viss tid. Det är ett tydligt och uppskattat bevis på att kommunen vill erbjuda företagen bra service.

När tjänstegarantier tas fram, blir kända och kommunen lyckas leverera enligt garantin ökar förtroendet för kommunens verksamheter. Det gör det också tydligt för företagen vad de kan förvänta sig. Förutsägbarhet värdesätts högst av många företag. Tjänstegarantier är även ett strategiskt verktyg i kommunens egna kvalitetsarbete. De slår fast konkreta nyckeltal som verksamheten behöver leva upp till. För att få full effekt behöver de följas upp regelbundet och användas i styrningen. Byggnämnden kan exempelvis besluta om en tjänstegaranti som innebär att kommunen ger som löfte att ett företag ska få en första respons på en bygglovsansökan inom två arbetsdagar och att en komplett bygglovsansökan som följer detaljplan ska behandlas inom tio arbetsdagar.

Vissa kommuner har gett extra kraft till tjänstegarantierna genom att kompensera den drabbade. Det kan till exempel handla om att avgiften minskas med 20 procent för varje vecka som handläggningstiden över-

Rekordet för en bygglovsansökan att bli godkänd i Vårgårda är en lunch

Det finns en kultur i kommunförvaltningen att saker går att lösa och att man har ett positivt bemötande, berättar kommunstyrelsens ordförande Bengt Hilmersson (C).

Inte nog med att Vårgårda kommer på topplistan gällande rimliga handläggningstider - de är också den kommun i landet som fått högst betyg i det sammanfattande omdöme i 2019 års företagarenkät om lokalt företagande.



skriker den tid kommunen lovat i sin garanti. Andra har som rutin att ansvarig chef framför en ursäkt eller förklaring till företaget, för att visa att kommunen tar sin service på största allvar.

FÅ FULL EFFEKT AV TJÄNSTEGARANTIerna:

- ✓ **Uppföljning.** När politiken har beslutat om ett löfte till företagen behöver nämnden varje månad eller varje kvartal följa upp i hur många fall kommunen inte har lyckats leva upp till garantierna.
- ✓ **Tänk på hela processen.** För ett bygglovsärende handlar det inte bara om tiden från inkommen komplett ansökan till beslut, utan om tiden från första inskickade ansökan till beviljat startbesked, inklusive tid för komplettering.
- ✓ **Sätt inte ambitionerna för lågt.** Lagen ger kommunerna tio veckor att behandla en komplett inkommen bygglovsansökan. Många kommuner lyckas dock bevilja bygglov inom två veckor i de fall som ärendet inte behöver lyftas till nämnden för beslut.

CHECKLISTA: FRÄMJANDE MYNDIGHETSUTÖVNING

- Efterhandsdebitera företagen för faktiskt utfört arbete.
- Genomlys avgiftsnivåerna så att företagen inte överdebiteras.
- Redovisa öppet och pedagogiskt hur avgiften tagits fram.

Kontakt

Topp 10 - 2019

För de företag som haft kontakt med kommunen angående tillstånd, tillsyn eller kontroll och svarat på i vilken utsträckning de instämmer i påståendet "Det är lätt för mig att komma i kontakt med kommunens handläggare." så ser topp tio i Sverige ut enligt nedan:

Munkfors	5,6
Götene	5,0
Gnosjö	5,0
Ydre	5,0
Torsby	4,9
Mönsterås	4,9
Rättvik	4,9
Karlsborg	4,9
Sorsele	4,9
Övertorneå	4,8

Detta på en skala 1-6 där
1=Instämmer inte alls och
6=Instämmer helt.

God service. Bland det viktigaste för att skapa ett bra lokalt företagsklimat är att kommunen erbjuder god service när tillstånd och tillsyn ska falla på plats. Det kan vara svårt för företag att hitta rätt inom kommunen. Många företagare önskar en kontakt som hjälper dem i kommunens byråkrati. Det är företagslotsens roll.

Företagslots. En företagslots är en service som lotsar företaget genom alla förvaltningar, blanketter och handläggare. Lotsfunktionen samordnar kommunen gentemot företaget, en "one stop shop", istället för att företaget själv ska behöva samordna sina kontakter med olika delar av den kommunala organisationen. Men funktionen i sig räcker sällan för att åstadkomma resultat för kommuner. Det som utmärker kommuner som verkligen lyckas är att den som samordnar processen har förståelse för företagarens perspektiv, personligen åtar sig att följa ärendet från början till slut och har intern förankring med ett tydligt mandat att driva processerna framåt.

Lotsfunktionen ska...

...**informera** om hur processen fungerar, vilka uppgifter som måste skickas in, hur lång tid det kommer ta och vad det kommer kosta.

...**samordna** inom kommunen, så att frågor inte hamnar mellan stolarna eller bollas runt mellan förvaltningar.

...**påskynda** processen, så att verksamhetsstarten inte riskerar att försenas av att något av ärendena drar ut på tiden.

Löpande insikt är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning som genomförs av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Den genomförs genom att de kunder som haft ett myndighetsärende hos kommunen får en enkät med frågor om hur de upplevde processen. Undersökningen genomförs löpande och är jämförbar mellan åren. Att delta i Insikt ger kommuner ett värdefullt verktyg för att följa upp verksamheten, se var det krävs förbättringar och om åtgärder har effekt.

Tydlig kommunikation. Tänk på vad du som kund förväntar dig av ett modernt företag. Samma grundläggande önskemål om information gäller även för de företag som kommer i kontakt med kommunen. Den som ansöker om ett tillstånd vill redan innan ansökan skickas in veta:

- vad tillståndsprocessen kommer kosta.
- vart man kan vända sig med frågor.
- hur lång handläggningstiden är

Så fort ansökan skickats vill man också gärna få veta:

- att ansökan kommit fram.
- vem som handlägger ärendet.
- var och hur man kan nå handläggaren. om ansökan behöver kompletteras

I allt fler kommuner är det möjligt för företaget att följa sitt ärende på nätet. Om några år kommer det sannolikt finnas i alla Sveriges kommuner, men fram till dess kan servicen förbättras genom att ovanstående punkter kommuniceras på ett tydligt och pedagogiskt sätt.

Kompetensutveckling. För den medarbetare som själv aldrig drivit företag eller kommit i kontakt med den kommunala myndighetsutövningen kan det självklart vara svårt att sätta sig in i företagets perspektiv. Kommunens kompetensutveckling kan inte begränsas till exempelvis juridik och ny praxis, utan behöver även handla om service, bemötande och förståelse för företagets betydelse och perspektiv. Det finns idag flera företag som har tagit fram genomarbetade utbildningskoncept som kommuner kan använda sig av.

Myndighetssamordning. Tillsyn inom exempelvis miljöfarlig verksamhet eller alkoholserving är givetvis viktig, men det tar också tid för den som driver företag. Genom att samordna tillsynen mellan kommunens olika myndighetsdelar behöver företaget bara få ett tillsynsbesök. Det kan till exempel handla om att samordna tillsyn av miljöfarlig verksamhet och livsmedelskontroll.

Munkfors hyllat för sitt samarbete med företag

Redan under våren 2018 vann Munkfors priset Årets Inspiration för att de arbetar medvetet och strategiskt för att förbättra företagsklimatet. Motiveringen till att det blev just Munkfors som tog hem den första utmärkelsen var följande:

”För en bra dialog mellan företag och kommunföreträdare. För insikt och förståelse om företagets betydelse. För välfärden i den kommunala förvaltningen. För en kommunledning som äger ansvaret för näringslivsfrågorna och årligen upprättar nya strategiska målsättningar för ett bättre företagsklimat.”



Med på bild är Mathias Lindquist, kommunalråd (S), Birgitta Svensson, näringslivschef och Jan- Olof Appel, kommunchef, från Munkfors kommun samt Urban Svanberg, Svenskt Näringslivs regionchef i Värmland.

CHECKLISTA: KONTAKT - SERVICE OCH BEMÖTANDE

- Inrätta en företagslotsfunktion med mandat att påskynda processen.
- Utvärdera kundnöjdheten genom exempelvis Löpande insikt.
- Tydliggör informationen som företagen behöver i ansökningsprocessen.
- Kompetensutveckla personalen i service och bemötande.
- Samordna tillsynen när det är möjligt..

Digitalisering

Topp 10 - 2019

För de företag som haft kontakt med kommunen angående tillstånd, tillsyn eller kontroll och svarat på i vilken utsträckning de instämmer i påståendet "Jag skulle önska en mer digitaliserad hantering av kommunens ärenden." så ser topp tio i Sverige ut enligt nedan:

Salem	4,6
Dorotea	4,6
Mönsterås	4,3
Ånge	4,3
Timrå	4,3
Upplands-Bro	4,3
Ronneby	4,3
Lycksele	4,3
Burlöv	4,2

Detta på en skala 1-6 där
1=Instämmer inte alls och
6=Instämmer helt.

För många företagare är tid en bristvara. Det finns ingen administrativ avdelning som är van att sköta pappersarbetet, utan företagaren får räkna med att göra det mesta själv, ofta på kvällstid och i konkurrens med att driva verksamheten eller ägna tid åt familjen. Kan kommunen minska tiden det tar att hantera sina ärenden är det värt oerhört mycket. Ett sätt att göra det på är att digitalisera.

E-tjänsteplattformar. Det finns idag flera företag som har välutvecklade e-tjänsteplattformar för kommuner. När kommuner ansluter sig till en plattform kan företag skicka in många av sina ansökningar digitalt. Det handlar bland annat om att söka bygglov, anmäla livsmedelsverksamhet och ansöka om serveringstillstånd. Det minskar pappershanteringen och gör det lättare för företaget att skicka in korrekta handlingar. Många plattformar är dessutom anslutna till Bolagsverket. Det innebär att om företagen loggar in med e-legitimation hämtas alla bolagsuppgifter automatiskt från Bolagsverket och företagaren

slipper fylla i sammauppgifter gång på gång. I vissa kommuner kan många företagsärenden till och med hanteras i mobilappar istället för genom pappersblanketter eller möten i kommunhuset.

Serverat är ett projekt som ska göra det lättare att starta och driva företag i restaurangbranschen genom att erbjuda lättillgängliga digitala tjänster. Bakom projektet står SKL, Tillväxtverket, Bolagsverket och flera kommuner. Arbetet pågår med att utvidga Serverat till fler branscher och näst på tur står bland annat besöksnäringen.

Den som driver eller vill starta restaurangföretag i de anslutna kommunerna har tillgång till pedagogiska checklistor på nätet genom portalen verksamt.se, slipper skicka in papper och behöver bara fylla i uppgifter en gång – resten hanteras automatiskt. Genom Serverat har både företagen och de anslutna kommunerna sparat mycket tid. Kommunerna blir dessutom delaktiga i ett nationellt samarbete där kommunerna får hjälp att komma igång och får både lägre driftskostnader och lägre utvecklingskostnader.

Fördelar med digitalisering

- ✓ Företaget behöver bara rapportera in uppgifter en gång. Sedan kan systemen hämta uppgifterna automatiskt. Det minskar tiden företagaren behöver ägna åt att fylla i uppgifter.
- ✓ Ofta kan systemen se om alla uppgifter är korrekt ifyllda. Det ökar chansen att ansökan är komplett från början. Då kan handläggningen påbörjas snabbare.
- ✓ Digital handläggning kan effektivisera kommunens interna processer, vilket kan korta handläggningstiderna.
- ✓ Med bra digitala tjänster kan företaget följa sina ärenden på nätet, på samma sätt som många företag låter dig spåra paket på väg till utlämningsstället.

Tips från SKL:

STÖRRE NYTTA FÖR MINDRE PENGAR GENOM SAMVERKAN

Fredrik Berglund är sakkunnig i näringslivsfrågor på Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och har under flera år arbetat med kommunal digitalisering som ska underlätta för företagen i deras kommunkontakter. Fredrik har några tips till digitaliserande kommuner

- ✓ Gå ihop. Jobba med till exempel andra kommuner i närområdet eller andra som ni samarbetar bra med. Det är svårare och dyrare att göra det själv, så gör det tillsammans med andra.
- ✓ Anslut er till nationella initiativ. Då blir ni en del av en nationell standard och det kommer på sikt leda till lägre kostnader och snabbare utveckling.
- ✓ Följ efter andra som gått före. Om ni inte själva har så mycket resurser att leda utvecklingen kan ni sikta på att vara stark tvåa. Man får leva med att det inte blir exakt som man själv vill ha det, men det blir väldigt mycket billigare.



Fredrik Berglund, SKL.
Foto Thomas Carlgren

CHECKLISTA: DIGITALISERING

- Ta fram en strategi för arbetet med digitala tjänster för företagen.
- Upphandla en e-tjänsteplattform.
- Anslut kommunen till Serverat.

Extrafrågor 2019

Företag som haft kontakt med kommunen angående tillstånd, tillsyn eller kontroll har svarat på i vilken utsträckning de instämmer i följande fem påståenden:

1. Jag upplever att kommunens handläggare hade förståelse för min verksamhet
2. Det framstår som tydligt för mig hur kommunen beräknat sin avgift.
3. Kommunens handläggningstid framstår som rimlig.
4. Det är lätt för mig att komma i kontakt med kommunens handläggare.
5. Jag skulle önska en mer digitaliserad hantering av kommunens ärenden

Detta på en skala 1-6 där 1=Instämmer inte alls och 6=Instämmer helt. Nedan kan du hitta resultatet för just din kommun. De markerade resultaten visar topp 15 i landet för respektive fråga.

Kommun	1	2	3	4	5
Ale	3,6	2,8	2,3	3,1	4,0
Alingsås	2,9	2,3	2,0	2,8	4,0
Alvesta	4,2	2,9	3,5	4,1	3,4
Aneby	4,6	3,8	4,1	4,3	3,2
Arboga	4,1	2,6	3,5	4,0	4,2
Arjeplog	3,9	3,1	3,7	4,2	3,5
Arvidsjaur	3,3	2,8	3,3	3,9	2,8
Arvika	3,9	3,0	3,4	4,1	3,4
Askersund	4,1	3,4	3,9	4,6	3,7
Avesta	4,5	2,7	3,5	4,2	3,4
Bengtsfors	4,1	3,5	3,9	4,8	3,0
Berg	4,1	3,4	3,6	4,3	3,2
Bjurholm	3,5	2,9	3,5	4,5	3,8
Bjuv	3,8	3,3	3,4	3,7	3,5
Boden	4,2	3,3	3,9	4,2	4,0
Bollebygd	3,3	3,0	3,1	4,0	3,4
Bollnäs	3,8	2,8	3,4	3,8	3,7
Borgholm	3,5	2,7	3,2	3,8	3,4
Borlänge	3,7	2,8	2,8	3,3	3,4
Borås	3,5	2,5	2,6	2,9	3,7
Botkyrka	3,3	2,5	3,2	3,6	3,7
Boxholm	4,0	2,9	3,6	4,1	2,6
Bromölla	3,8	2,9	3,5	4,0	2,8
Bräcke	3,9	2,8	3,8	3,9	4,1
Burlöv	4,1	3,7	3,8	4,0	4,2
Båstad	3,3	2,8	2,5	3,1	3,5
Dals-Ed	4,3	3,6	3,4	4,3	3,5
Danderyd	4,0	3,0	3,0	3,6	3,5
Degerfors	3,5	3,3	3,3	3,9	3,1
Dorotea	3,5	2,3	2,4	3,3	4,6
Eda	3,8	3,0	3,8	4,0	3,0
Ekerö	2,9	2,9	2,7	3,0	3,9
Eksjö	3,9	3,2	3,7	4,3	3,3
Emmaboda	4,2	2,5	3,5	4,2	2,9
Enköping	3,3	2,5	2,6	3,0	3,9
Eskilstuna	3,6	3,0	3,1	3,8	3,4
Eslöv	4,1	3,4	3,5	4,2	3,4
Essunga	4,4	4,0	4,0	4,3	3,2
Fagersta	3,4	3,1	3,5	4,2	2,7
Falkenberg	4,3	3,1	3,8	4,2	3,5
Falköping	4,3	3,0	3,7	4,3	3,2
Falun	3,7	3,2	2,9	3,2	3,5
Filipstad	4,8	4,1	4,1	4,6	3,6
Finspång	3,1	3,1	2,9	3,1	3,9
Flen	4,2	3,3	3,7	4,2	3,8
Forshaga	4,0	3,2	3,8	3,9	3,9
Färgelanda	3,8	3,3	3,8	3,8	3,2
Gagnef	3,4	2,5	3,1	3,5	2,9
Gislaved	3,5	3,0	2,9	3,5	3,9
Gnesta	4,4	3,8	3,9	4,1	3,2
Gnosjö	4,8	3,6	4,2	5,0	4,0
Gotland	3,4	2,5	2,4	3,1	3,6
Grums	4,0	3,6	3,4	4,7	3,6
Grästorps	5,1	4,2	4,8	4,8	3,2
Gullspång	3,9	3,2	3,3	4,3	3,0
Gällivare	3,3	2,9	2,8	2,9	3,3
Gävle	3,2	2,7	2,6	3,0	3,6

Göteborg	3,2	2,9	2,6	3,2	4,1	Kramfors	3,9	3,0	3,5	4,1	3,3
Götene	4,6	3,5	3,8	5,0	3,6	Kristianstad	3,6	3,0	3,2	3,7	3,3
Habo	3,5	2,8	3,1	3,6	2,7	Kristinehamn	3,7	3,1	3,5	4,1	3,6
Hagfors	4,0	3,4	3,8	4,5	3,5	Krokom	3,6	2,8	2,7	3,4	3,6
Hallsberg	4,1	3,1	3,7	3,4	3,3	Kumla	4,1	3,3	3,4	3,8	3,9
Hallstahammar	4,4	3,3	3,7	4,5	4,2	Kungsbacka	3,4	2,6	2,3	3,3	3,3
Halmstad	3,4	2,8	3,0	3,3	3,7	Kungsör	4,1	3,2	4,0	4,4	3,6
Hammarö	3,8	2,6	3,1	3,4	3,0	Kungälv	3,2	2,9	2,7	3,2	3,6
Haninge	3,1	2,7	2,6	3,0	3,5	Kävlinge	3,9	2,8	3,2	3,8	3,8
Haparanda	4,8	4,0	4,4	4,8	3,2	Köping	4,3	2,4	3,3	4,1	3,6
Heby	3,9	2,8	2,9	4,1	3,4	Laholm	3,9	3,0	3,1	3,8	3,4
Hedemora	3,5	3,0	2,6	3,0	3,5	Landskrona	3,8	3,0	3,5	4,2	3,6
Helsingborg	3,9	2,9	3,4	3,6	3,3	Laxå	4,3	3,5	4,2	4,6	3,5
Herrljunga	4,7	3,5	4,5	4,7	3,0	Lekeberg	4,7	3,4	3,8	4,7	3,5
Hjo	3,6	2,6	3,0	3,9	3,3	Leksand	4,2	3,4	3,6	4,0	3,6
Hofors	4,4	2,8	3,9	4,1	3,5	Lerum	3,2	2,4	2,4	3,1	3,7
Huddinge	3,3	2,6	2,5	2,8	3,4	Lessebo	4,4	3,5	3,8	4,8	3,3
Hudiksvall	4,0	3,0	3,2	3,7	3,5	Lidingö	4,1	2,7	3,7	3,9	4,1
Hultsfred	4,1	3,1	3,7	4,3	3,5	Lidköping	3,6	2,7	3,0	3,5	3,4
Hylte	3,8	2,9	3,4	4,1	3,6	Lilla Edet	3,6	2,5	3,3	3,5	4,1
Håbo	3,5	2,4	2,8	3,3	3,4	Lindesberg	3,4	3,3	2,8	3,5	3,6
Hällefors	3,4	3,0	2,9	2,9	2,8	Linköping	3,6	3,1	3,2	3,6	3,4
Härjedalen	4,2	2,8	3,4	3,9	3,6	Ljungby	3,8	3,3	3,9	4,2	3,3
Härnösand	4,0	3,1	3,2	4,0	3,6	Ljusdal	3,3	2,6	3,3	3,7	3,8
Härryda	3,9	3,3	3,2	3,8	3,8	Ljusnarsberg	4,3	3,8	3,6	3,7	4,0
Hässleholm	3,2	2,7	2,5	3,2	3,6	Lomma	3,3	3,1	2,8	3,3	3,8
Höganäs	4,9	4,1	4,2	4,8	3,5	Ludvika	4,1	3,3	3,8	4,3	3,0
Högsby	4,3	3,4	3,9	4,7	2,7	Luleå	3,8	3,0	3,2	3,6	3,3
Hörby	3,9	3,2	3,1	3,7	3,6	Lund	3,6	3,3	3,4	3,9	3,7
Höör	3,0	2,2	2,8	2,9	3,8	Lycksele	4,1	3,5	3,6	4,4	4,3
Jokkmokk	4,1	3,2	3,3	3,9	3,6	Lysekil	3,7	3,0	3,2	3,4	3,1
Järfälla	4,0	3,2	3,7	3,9	4,2	Malmö	3,3	2,9	2,8	3,2	4,1
Jönköping	3,6	3,2	2,8	3,1	4,2	Malung-Sälen	4,3	3,3	3,8	4,5	3,8
Kalix	3,5	3,0	2,7	3,2	3,4	Malå	4,3	3,2	3,5	4,4	3,8
Kalmar	4,0	3,4	3,4	4,0	3,1	Mariestad	4,3	3,2	3,7	4,3	3,0
Karlsborg	4,2	3,5	4,0	4,9	2,4	Mark	3,5	2,6	2,8	3,2	3,8
Karlshamn	3,4	2,9	3,0	3,6	3,8	Markaryd	3,8	3,4	3,5	3,8	3,1
Karlskoga	4,0	3,2	3,4	3,8	3,9	Mellerud	4,4	3,3	3,9	4,4	3,8
Karlskrona	3,9	2,5	3,2	3,6	3,5	Mjölby	4,0	2,9	3,8	4,1	3,7
Karlstad	3,5	2,8	2,8	3,4	3,7	Mora	3,8	3,1	3,0	3,7	3,2
Katrineholm	4,0	3,5	3,8	4,5	4,0	Motala	3,6	3,0	3,2	3,6	3,2
Kil	4,4	3,6	3,8	4,3	3,2	Mullsjö	4,8	3,8	4,0	4,4	3,6
Kinda	3,5	3,0	3,0	3,9	3,7	Munkedal	3,7	2,8	3,0	4,2	3,5
Kiruna	3,7	2,9	2,9	3,1	3,6	Munkfors	5,5		4,7	5,6	
Klippan	3,5	3,0	3,6	3,8	3,4	Mölnadal	3,4	2,5	2,9	3,3	3,2
Knivsta	3,9	3,7	3,5	4,3	3,4	Mönsterås	5,1	4,0	4,7	4,9	4,3

Mörbylånga	3,8	2,9	2,6	3,3	3,2	Sorsele	4,7	3,9	4,3	4,9	3,4
Nacka	3,8	3,1	3,1	3,7	3,7	Sotenäs	3,7	2,9	2,9	3,7	3,5
Nora	3,3	2,9	2,6	3,3	3,3	Staffanstorp	4,5	3,8	4,1	4,4	3,1
Norberg	3,6			3,7		Stenungsund	3,6	2,9	3,3	3,9	3,9
Nordanstig	4,1	2,9	3,5	3,8	3,1	Stockholm	3,5	2,9	2,7	3,2	4,1
Nordmaling	4,7	3,7	4,1	4,3	3,3	Storfors	3,9	3,4	3,8	4,5	3,5
Norrköping	3,6	2,9	2,9	3,4	3,5	Storuman	4,7	3,4	3,8	4,6	3,2
Norrtälje	3,6	2,7	3,0	3,4	3,4	Strängnäs	4,0	2,8	3,2	3,8	3,7
Norsjö	4,4	3,6	4,2	4,6	3,6	Strömstad	3,9	3,2	3,2	4,3	3,2
Nybro	4,4	3,4	4,3	4,5	3,3	Strömsund	4,4	3,8	4,0	4,7	2,7
Nykvarn	4,1	3,7	3,2	3,6	3,3	Sundbyberg	4,0	4,0	3,7	3,7	4,2
Nyköping	3,5	2,8	3,3	3,8	3,6	Sundsvall	3,7	3,5	3,1	3,5	3,8
Nynäshamn	3,5	2,6	3,1	3,6	4,1	Sunne	4,6	3,6	4,5	4,6	3,4
Nässjö	4,4	3,8	3,9	4,3	3,5	Surahammar				4,4	3,4
Ockelbo	3,4	2,6	3,1	3,7	3,8	Svalöv	3,8	2,5	3,0	3,8	2,5
Olofström	4,3	3,3	3,8	4,2	3,6	Svedala	2,7	2,5	2,5	2,8	3,5
Orsa	4,3	2,9	3,2	4,4	3,7	Svenljunga	3,9	2,8	3,6	4,2	3,5
Orust	3,4	2,5	2,4	3,2	3,2	Säffle	4,7	3,9			3,3
Osby	3,6	2,6	3,4	3,6	3,2	Säter	3,6	3,1	2,8	3,5	3,1
Oskarshamn	4,2	3,3	3,5	4,2	3,7	Sävsjö	3,9	3,3	3,7	4,1	4,1
Ovanåker	3,5	2,8	3,2	3,7	3,5	Söderhamn	3,5	2,8	3,2	3,5	3,6
Oxelösund	3,7	3,0	2,9	3,2	3,5	Söderköping	3,5	2,9	2,9	3,5	3,5
Pajala	3,4	2,4	3,1	3,3	3,3	Södertälje	3,1	2,6	2,5	2,8	4,0
Partille	3,9	3,5	3,4	4,0	3,7	Sölvesborg	4,3	3,5	3,8	4,4	3,4
Perstorp	4,3	2,9	3,4	4,5	3,9	Tanum	3,5	2,7	2,6	3,2	3,4
Piteå	3,7	2,8	3,2	3,6	3,0	Tibro	3,2	3,0	2,6	3,4	3,2
Ragunda	4,5	3,0	3,8	4,5	3,8	Tidaholm	4,1	2,8	3,3	4,3	3,2
Robertsfors	4,1	3,2	3,9	4,7	3,3	Tierp	4,1	3,1	3,5	4,2	3,2
Ronneby	3,6	3,1	2,7	3,8	4,3	Timrå	4,7	4,1	4,2	4,8	4,3
Rättvik	5,5	4,7	4,7	4,9	3,3	Tingsryd	3,2	2,7	2,4	3,2	3,6
Sala	3,5	3,2	3,3	3,6	3,8	Tjörn	4,1	3,2	2,8	3,4	4,0
Salem	4,3	3,8	3,9	3,9	4,6	Tomelilla	4,5	3,1	3,7	4,0	3,7
Sandviken	3,8	3,4	3,3	3,7	3,2	Torsby	4,8	3,9	4,3	4,9	3,6
Sigtuna	3,5	3,2	3,2	3,3	4,1	Torsås	4,0	3,0	3,5	4,0	3,5
Simrishamn	3,5	2,8	3,2	3,4	3,6	Tranemo	3,2	2,9	2,6	3,3	3,4
Sjöbo	4,0	3,1	3,2	3,6	3,6	Tranås	4,2	3,7	4,2	4,8	3,9
Skara	4,5	3,8	3,9	4,5	3,9	Trelleborg	3,8	3,2	3,1	3,8	3,4
Skellefteå	4,0	2,9	3,3	3,6	3,4	Trollhättan	3,9	3,1	3,5	4,2	3,9
Skinnskatte- berg	4,1	2,9	3,4	3,9	3,6	Trosa	4,0	3,9	3,8	4,5	3,7
Skurup	3,6	2,2	3,2	3,7	3,3	Tyresö	3,1	2,8	2,7	3,0	3,7
Skövde	4,0	3,0	3,3	3,7	3,5	Täby	3,9	2,8	2,8	3,5	3,5
Smedje- backen	4,0	3,3	4,2	4,2	2,7	Töreboda	4,1	3,0	3,3	3,9	3,3
Sollefteå	4,3	3,7	3,9	4,3	3,1	Uddevalla	3,5	2,8	2,9	3,5	3,2
Sollentuna	3,3	3,7	3,3	3,4	3,8	Ulricehamn	3,3	3,0	2,7	3,3	3,4
Solna	3,9	3,4	3,6	4,0	3,9	Umeå	3,4	3,0	2,7	3,4	3,5
						Upplands Väsby	4,1	3,3	3,5	4,1	3,7

Upplands-Bro	4,0	3,3	3,4	4,2	4,3	Östhammar	3,2	2,7	2,8	3,4	3,9
Uppsala	3,3	2,7	2,9	3,3	3,8	Östra Göinge	4,0	3,3	3,8	4,5	3,3
Uppvidinge	3,6	2,8	3,1	3,8	3,6	Överkalix	3,0	2,5	2,8	3,8	3,6
Vadstena	4,1	3,1	3,5	4,3	3,9	Övertorneå	4,6	4,2	4,6	4,8	4,0
Vaggeryd	4,2	3,2	3,8	4,2	3,3						
Valdemarsvik	4,1	3,5	3,5	4,4	3,5						
Vallentuna	3,5	3,5	2,9	3,5	3,6						
Vansbro	4,7	3,5	4,2	4,4	3,8						
Vara	3,7	3,0	3,4	4,1	3,5						
Varberg	3,6	3,1	3,0	3,4	3,6						
Vaxholm	3,4	2,6	2,9	3,4	3,9						
Vellinge	4,2	4,1	3,8	4,1	3,8						
Vetlanda	4,5	3,5	4,2	4,5	3,6						
Vilhelmina	4,1	3,2	3,6	4,2	3,5						
Vimmerby	3,6	3,3	3,1	4,0	3,3						
Vindeln	3,0	2,7	2,5	3,5	3,6						
Vingåker	4,0	2,6	3,4	4,1	2,4						
Vårgårda	4,8	3,9	4,5	4,5	3,4						
Vänersborg	3,7	2,8	2,5	3,5	3,0						
Vännäs	3,4	2,2	3,4	4,0	2,9						
Värmdö	3,7	2,8	2,7	3,6	3,7						
Värnamo	3,9	3,1	3,5	3,9	3,7						
Västervik	3,8	2,6	3,3	3,7	3,7						
Västerås	3,7	3,3	3,0	3,3	4,1						
Växjö	3,9	3,1	3,2	3,9	3,5						
Ydre	4,7	3,5	4,2	5,0	3,5						
Ystad	4,0	3,4	3,2	3,9	3,5						
Åmål	4,4	3,4	3,8	4,4	3,6						
Ånge	4,6	3,2	3,6	4,6	4,3						
Åre	3,3	2,7	2,7	3,2	3,4						
Årjäng	2,9	2,3	2,6	3,4	3,2						
Åsele	3,8	2,9	3,4	3,6	3,2						
Åstorp	4,7	4,2	4,0	4,3	3,6						
Åtvidaberg	4,4	3,2	4,2	4,3	2,6						
Älmhult	3,4	2,9	2,8	3,4	3,7						
Älvdalen	4,4	3,2	3,5	4,0	3,9						
Älvkarleby	3,7	2,4	4,2	4,1	3,5						
Älvsbyn	4,0	3,2	3,8	4,3	4,1						
Ängelholm	4,0	3,1	3,2	3,8	3,7						
Öckerö	4,2	3,4	3,4	4,2	3,4						
Ödeshög	4,5	3,6	4,0	4,6	2,9						
Örebro	3,6	2,9	3,0	3,7	3,6						
Örkelljunga	4,1	3,8	3,6	4,1	3,5						
Örnsköldsvik	3,3	2,8	2,5	3,2	3,2						
Östersund	3,9	2,6	3,2	3,6	4,0						
Österåker	3,8	3,2	2,9	3,5	3,5						

CHECKLISTA FÖR MYNDIGHET SOM HJÄLPER FÖRETAGARE ATT GÖRA RÄTT

Främjande myndighetsutövning

- Vi har gjort en nulägesanalys över företagens upplevelse av vår myndighetsutövning.
- Vi har gjort en nulägesanalys över organisationskulturen.
- Vi har satt mål för service, kundnöjdhet och handläggningstider inom myndighetsutövningen.
- Vi har avsatt tid och resurser för ett långsiktigt utvecklingsarbete.

Service och bemötande

- Vi har en lotsfunktion med mandat att påskynda processen.
- Vi mäter kundnöjdheten genom exempelvis SKLs mätning Insikt.
- Vi har sett över den information företagen får inför och under ansökningsprocessen.
- Vi har kompetensutvecklat personalen i service och bemötande.
- Vi samordnar tillsynen inom kommunen och med andra myndigheter när det är möjligt.

Digitalisering

- Vi har en strategi för arbetet med digitala tjänster för företagen.
- Vi har en e-tjänsteplattform.
- Vi är anslutna till Serverat

Handläggningstider

- Vi har tjänstegarantier för företagsärenden.
- Vi följer regelbundet upp tjänstegarantierna och vidtar åtgärder om löftena inte nås.
- Tjänstemännen har delegation på att bifalla ärenden som uppfyller lagkraven.

Avgifter

- Vi debiterar företagen i efterhand för faktiskt utfört arbete.
- Vi har genomlyst våra avgifter så att vi inte överdebiterar företagen.

www.svensktnaringsliv.se

Storgatan 19, 114 82 Stockholm

Telefon 08-553 430 00