

MYNDIGHETS RANKING 2008

SÅ KLARAR MYNDIGHETERNA SERVICE OCH BEMÖTANDE GENTEMOT SMÅ FÖRETAG

januari 2009

företagarna^{fr}

INNEHÅLL

	sid
1. Bakgrund	3
Resultat i korthet	3
2. Företagarna sätter betyg	4
Andel femmor	5
Kontakttoppen	5
3. Regionala resultat	6
4. Betyg över tiden	7
5. Appendix: Tabeller	8

1. Bakgrund

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

Sedan 2004 har Företagarna därför gjort en årlig mätning 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.

Resultat i korthet

Myndigheterna blir allt bättre på att bemöta och ge service till småföretagen. Alla myndigheter utom Försäkringskassan har fått höjt betyg sedan den senaste mätningen. Bolagsverket får högst betyg, tätt följt av Skatteverket. Därefter följer i tur och ordning Länsstyrelserna, Arbetsmiljöverket, Arbetsförmedlingen, Statistiska Centralbyrån (SCB) och Försäkringskassan. Bolagsverket får flest antal 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.

Så gjordes undersökningen

Undersökningen bygger på 4 630 telefonintervjuer med företagare med 1-49 anställda, utförda mellan 24 september och 11 oktober 2008. 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".

De bedömda myndigheterna är Bolagsverket, Skatteverket, Länsstyrelserna, Arbetsmiljöverket, Arbetsförmedlingen, Statistiska Centralbyrån (SCB) och Försäkringskassan. En liknande metod användes i mätningarna 2004, 2005 och 2006. 2007 gjordes en mer omfattande granskning.

2. Företagarna sätter betyg

Liksom de senaste två åren tar Bolagsverket förstaplaceringen, tätt följt av Skatteverket. Därefter följer i tur och ordning Länsstyrelserna, Arbetsmiljöverket, Arbetsförmedlingen, SCB och sist Försäkringskassan.

Alla myndigheter utom Försäkringskassan har höjt sitt betyg markant sedan den senaste mätningen. Försäkringskassan ligger kvar på samma betygsnivå, men eftersom de andra myndigheterna har förbättrat sig, hamnar Försäkringskassan sist i rankingen. Avskaffandet av arbetsgivarnas medfinansieringsansvar för sjukförsäkringen 2007 borde ha frigjort resurser för Försäkringskassan att förbättra sin service gentemot företagen. Trots detta har inte Försäkringskassan fått höjt betyg av företagarna.

	2008	2007
1  Bolagsverket	3,75	3,5
2  Skatteverket	3,60	3,4
3 Länsstyrelserna	3,44	3,1 (2006)
4  ARBETSMILJÖ VERKET	3,43	3,1
5  Arbetsförmedlingen	3,11	2,8
6  Statistiska centralbyrån Statistics Sweden	3,08	2,9
7  Försäkringskassan	2,74	2,7

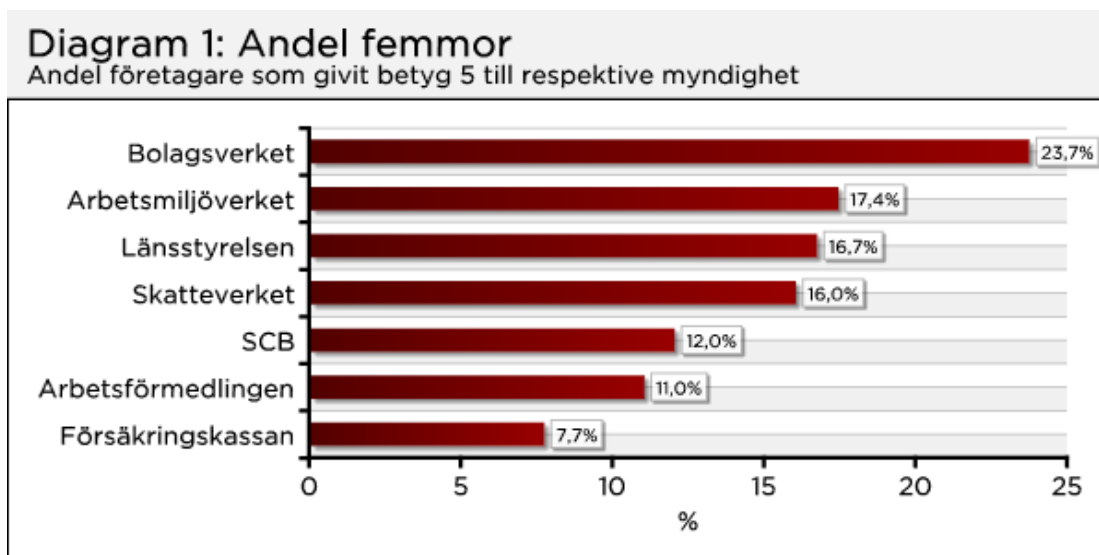
Vem ska vara med?

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. Därför har vi successivt tagit med fler myndigheter i undersökningen. 2006 togs Bolagsverket med i underlaget, och förra året var Arbetsmiljöverket den nya deltagaren.

Det betyder också att ingen myndighet helt kan vara säker på att undgå granskning, bara för att de inte varit med i betygsättningen hittills. Vi hoppas att det ska sätta fart på arbetet med såväl service till som regelförenkling för företag inom alla svenska myndigheter.

Andel femmor

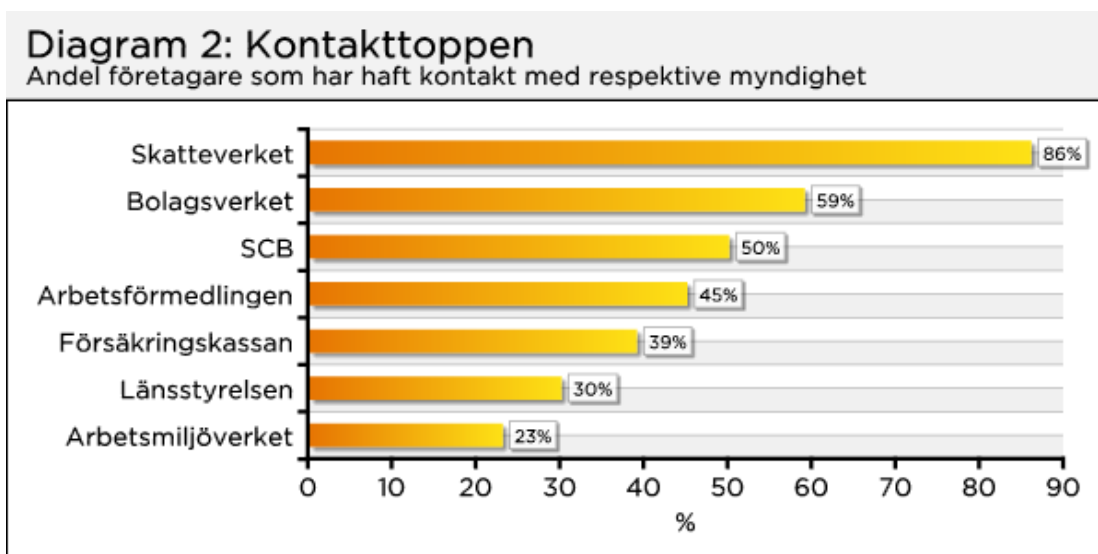
24 procent av de företagare som har varit i kontakt med Bolagsverket ger myndigheten betyget 5, vilket ger Bolagsverket förstaplaceringen när det gäller andel 5:or. Sedan följer ett glapp till Arbetsmiljöverket, Länsstyrelserna och Skatteverket som har 17,4, 16,7 respektive 16 procent 5:or. Försäkringskassan hamnar sist även här med knappt 8 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.



Företagarna/SIFO, september/oktober 2008

Kontakttoppen


Skatteverket är den myndighet som klart flest företagare, 86 procent, har haft kontakt med. Tvåan, Bolagsverket, hamnar en bit efter på 59 procent.




Företagarna/SIFO, september/oktober 2008

3. Regionala resultat

Urvalets storlek gör att län är den lägsta möjliga nivå som resultaten kan brytas ner på. Nedbrytning på lägre nivå, t.ex. kommunnivå, skulle kräva ett större antal svarande. Nedan följer de högsta och lägsta snittbetygen som länen har satt på respektive myndighet (se Tabell 1 och 2, s. 7).

 **Bolagsverket**
 Snittbetyg riket: 3,75
 Högst betyg: 4,10 (**Jämtland**)
 Lägst betyg: 3,41 (Örebro)



 **Skatteverket**
 Snittbetyg riket: 3,60
 Högst betyg: 3,84 (**Gotland**)
 Lägst betyg: 3,43 (Jönköping)





Länsstyrelserna
 Snittbetyg riket: 3,44
 Högst betyg: 3,74 (**Norrbottnen**)
 Lägst betyg: 3,10 (Västerbotten)



 **ARBETSMILJÖ
VERKET**
 Snittbetyg riket: 3,43
 Högst betyg: 3,58 (**Kronoberg**)
 Lägst betyg: 2,80 (Västerbotten)



 **Arbetsförmedlingen**
 Snittbetyg riket: 3,11
 Högst betyg: 3,48 (**Norrbottnen**)
 Lägst betyg: 2,92 (Blekinge)



 **Statistiska centralbyrån**
 Statistics Sweden
 Snittbetyg riket: 3,08
 Högst betyg: 3,24 (**Jämtland**)
 Lägst betyg: 2,68 (Blekinge)

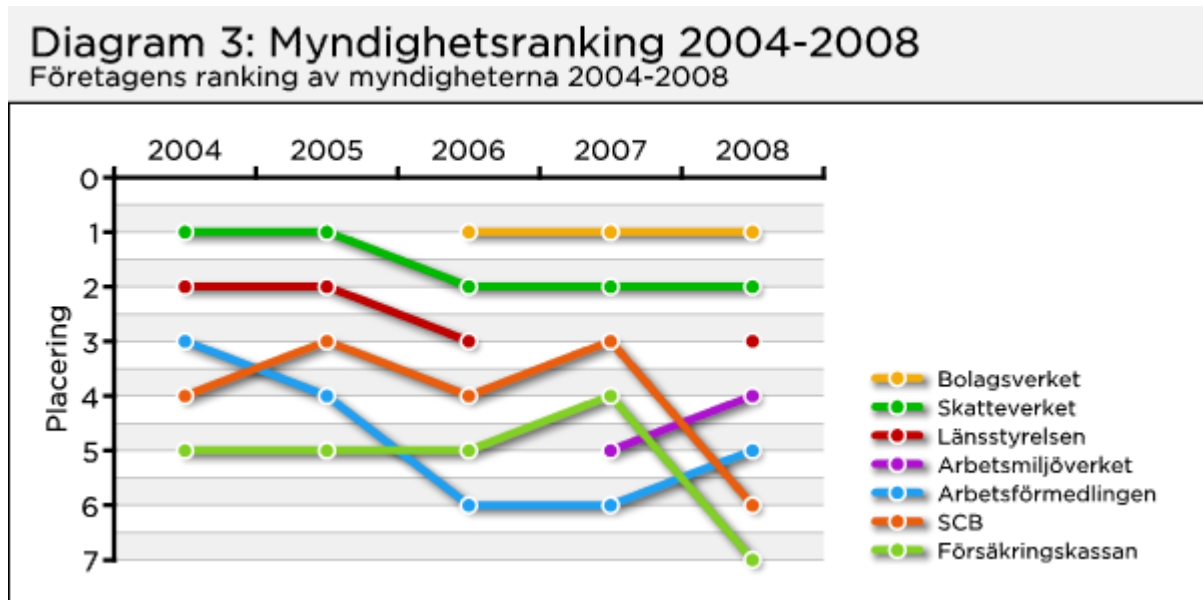


 **Försäkringskassan**
 Snittbetyg riket: 2,74
 Högst betyg: 2,98 (**Örebro**)
 Lägst betyg: 2,41 (Västerbotten)



4. 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. Skatteverket och Länsstyrelsen visar också upp stabila resultat.



Företagarna/SIFO, september/oktober 2008

5. Appendix: Tabeller

Tabell 1: Resultat riket

Myndighet	Medelvärde	Andel 5:or (%)	Har ej haft kontakt (%)	Medel 2007	Medel 2006
Bolagsverket	3,75	14	41	3,5	3,4
Skatteverket	3,60	16	14	3,4	3,3
Länsstyrelsen	3,44	5	70	Deltog ej	3,1
Arbetsmiljöverket	3,43	4	77	3,1	Deltog ej
Arbetsförmedlingen	3,11	5	55	2,8	2,4
SCB	3,08	6	50	2,9	2,8
Försäkringskassan	2,74	3	61	2,7	2,6

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

Län	Bolagsverket	Skatteverket	Länsstyrelsen	Arbetsmiljöverket	Arbetsförmedlingen	SCB	Försäkringskassan
Stockholm	3,79	3,59	3,27	3,42	3,02	2,91	2,67
Uppsala	3,64	3,82	3,38	2,89	3,06	3,21	2,76
Södermanland	3,91	3,79	3,41	3,08	3,16	3,17	2,87
Östergötland	3,59	3,49	3,53	3,24	3,14	2,96	2,76
Jönköping	3,48	3,43	3,28	3,13	3,09	3,02	2,70
Kronoberg	3,68	3,63	3,47	3,58	3,31	2,95	2,81
Kalmar	3,55	3,62	3,21	3,39	3,33	3,02	2,80
Gotland	3,74	3,84	3,15	3,17	3,45	3,02	2,83
Blekinge	3,68	3,61	3,37	3,11	2,92	2,68	2,51
Skåne	3,84	3,58	3,50	3,38	3,16	2,91	2,86
Halland	3,68	3,75	3,58	3,29	3,18	3,20	2,91
Västra Götaland	3,67	3,65	3,32	3,29	3,25	3,00	2,73
Värmland	3,65	3,50	3,31	3,30	3,37	3,02	2,96
Örebro	3,41	3,60	3,33	3,04	3,24	2,78	2,98
Västmanland	3,61	3,74	3,15	3,50	3,37	2,84	2,57
Dalarna	3,80	3,61	3,62	3,35	3,08	2,96	2,86
Gävleborg	3,48	3,59	3,43	3,47	3,08	2,88	2,80
Västernorrland	3,92	3,69	3,55	3,33	3,23	3,08	2,88
Jämtland	4,10	3,76	3,67	3,29	3,31	3,24	2,69
Västerbotten	3,52	3,55	3,10	2,80	3,23	3,02	2,41
Norrbottnen	3,74	3,78	3,74	3,28	3,48	3,00	2,95
MEDELVÄRDE RIKET	3,75	3,60	3,44	3,43	3,11	3,08	2,74