

Villkor för nyetablering

Tillämpning, service och myndighetsutövning

Delrapport 5 om regeltillämpning på kommunal nivå

Undersökning av Sveriges kommuner



December 2020

Författare: August Liljeqvist

NNR
NÄRINGSLIVETS
REGLNÄMND
- FÖR KOSTNADEFFEKTIVA REGLER -

Näringslivets Regelnämnd NNR AB
Andrea Femrell, VD och ansvarig utgivare
August Liljeqvist, sakkunnig och rapportförfattare
Scantech Strategy Advisors, produktion och layout

Sammanfattning

NNRs rapport "Villkor för nyetablering – Tillämpning, service och myndighetsutövning" är den femte av fem uppföljande rapporter om regeltillämpning på kommunal nivå. Rapporten redogör för hur kommunerna har svarat på NNRs enkät om villkoren för en nyetablering och försöker visa på olika åtgärder som kan förbättra kommunernas service gentemot företagarna. Övriga rapporter i serien behandlar motsvarande frågor, för områdena serveringstillstånd, livsmedelskontroll, bygglov och miljöfarlig verksamhet.

NNRs undersökning visar att företagslotsens funktioner fortsatt kan utvecklas i många kommuner. Andelen kommuner där en etablering såsom i etableringsexemplet helt och hållet vägleds av lotsfunktionen har ökat något från 45 procent vid undersökningen år 2016 till 50 procent idag. Samtidigt kan andelen kommuner som erbjuder samordningsmöten i samband med en sådan etablering tolkas ha minskat från 82 procent år 2016 till 66 procent idag. Av årets undersökning framgår också att företagslotsfunktionen i 64 procent av de svarande kommunerna kan agera proaktivt genom att arrangera möten samt följa och bevaka ett ärende till slut, vid en etablering såsom i exemplet. NNR menar att funktionen företagslots bör användas på ett offensivt sätt för att få bästa möjliga effekt på företagsklimatet.

När ett företag fattar beslut om nyetablering i en kommun finns det viktig information som kommunen behöver tillhandahålla företagaren innan ett väl underbyggt investeringsbeslut kan fattas. NNRs undersökning visar att endast en tredjedel av de svarande kommunerna säger sig kunna lämna ett besked om totalkostnaderna vid första kontakt med kommunen eller åtminstone innan ansökning. Dessutom lämnar 36 procent av kommunerna besked först efter särskild förfrågan eller bara genom utskick av fakturorna. När det gäller besked om förväntad total handläggningstid för samtliga nödvändiga tillstånd och anmälningar i verksamheten är det 56 procent av kommunerna som kan lämna ett sådant besked vid första kontakt med kommunens företagsservice eller åtminstone innan en ansökning. Hos 14 procent av de svarande kommunerna lämnas besked först efter särskild förfrågan eller enbart genom utskick av tillståndsbeskeden.

NNR bad också kommunerna att ange etableringsexemplet totala kostnad för samtliga nödvändiga tillstånd och anmälningar. Endast 36 av 150 svarande kommuner (24 procent) lämnade ett siffersatt svar på frågan. Resterande svarande har lämnat en kommentar som i några fall räknar upp de avgifter som näringslivschef eller motsvarande känner till och i andra fall förklarar att frågan är svår och komplicerad att besvara samt att ingen exakt angivelse kan lämnas.

Det är tydligt att de kommunala taxorna behöver göras enklare och mer transparenta så att kollegor inom andra delar av den kommunala förvaltningen lätt kan förstå och beräkna en avgift. Ett fullt rimligt krav från näringslivet är att samtliga Sveriges kommuner har förmågan att i förväg svara, åtminstone ungefärligen, på frågan – Vad kostar det? – oavsett bransch för etableringen.

NNR menar att de problem som många näringslivschefer eller motsvarande har att uppskatta en maximal handläggningstid skulle kunna avhjälpas genom en servicegaranti. Det finns idag, om än mycket få, företagslotsar som enkelt kan besvara en fråga från en företagare: Hur lång tid tar det som längst? – Det tar två veckor (vilket är vår servicegaranti), förutsatt att samtliga ansökningar är kompletta.

I 77 procent av kommunerna kan en företagare åtminstone göra en (1) ansökan eller anmälan digitalt, för något av de 13 områden som NNR frågat om. Endast 14 procent av de svarande kommunerna angav att samtliga efterfrågade tillståndsansökningar och anmälningar kan göras digitalt. E-tjänster för kommunal service är under uppbyggnad på många håll i landet och det är därför



viktigt att det också ställs krav på att olika tjänster som tas fram ska kunna integreras med varandra. Det finns väldigt mycket att vinna på att tänka "brett" tidigt i processen, innan man har byggt in sig i olika separata lösningar.

En viktig del i digitaliseringen handlar om att en företagare ska kunna följa sitt ärende på nätet. Andelen kommuner där ett företag kan följa åtminstone en (1) typ av ärende på nätet har ökat från 21 procent år 2016 till 40 procent vid årets undersökning. Det finns tid att spara för företaget och kommunen genom att inte behöva ringa eller skriva för att uppdatera sig om ärendets läge.

En etablering behöver följas av en utvärderande kontakt mellan kommunen och företagaren. Tre av fyra av NNRs förslag på utvärderande åtgärder vidtas av över 75 procent av de svarande kommunerna. Men, kommunernas kommentarer visar att det finns en spridning i vad de tolkar in i svarsalternativen. Det är viktigt vid en utvärderande dialog med företagare, att det finns ett intresse för och ett systematiskt mottagande av det som framförs av företagaren.

Av svaren och kommentarerna till enkäten kan det uppfattas som att vissa kommuner inte ser något behov att arbeta med utveckling av myndighetsservicen. NNR menar dock att varje enskilt tillstånd/kontroll/tillsyn säkert har sina skäliga motiv men att den ackumulerade regelbördan ofta helt enkelt blir för övermäktig för en företagare, och särskilt för ett mindre företag. Det är av största vikt att varje enskild myndighetsåtgärd är så effektiv och proportionerlig som möjligt för att minimera belastningen på varje företag.



Med anledning av undersökningens resultat rekommenderar NNR kommunerna följande:

1. **Kommunernas hemsidor ska innehålla eller hänvisa till tydlig och lättillgänglig information om regler, krav och avgifter som gäller för företagens olika verksamheter.**

Företag, särskilt de med etableringar i flera kommuner, har fördel av att information om ansökningsförfaranden för olika tillstånd är lätta att hitta genom att kommunernas hemsidesstruktur har en logik som känns igen från kommun till kommun.

2. **Kommunerna behöver stärka kommunikationen mellan näringslivsenheten och övriga förvaltningar för att öka förståelsen för företagens kommersiella villkor.**

Kommunens näringslivsfrämjande policy och åtgärder måste uppmärksammas inom hela den kommunala förvaltningen för att myndighetsutövningen ska påverkas på avsett sätt.

3. **Kommunen ska samordna sin handläggning av ärenden som kräver olika tillstånd.**

Handläggningen av olika tillstånd inom kommunens förvaltningar som krävs för ett företags verksamhet ska så långt som möjligt ske samordnat och samtidigt. I samband med detta ska företagen erbjudas att träffa de olika handläggarna för ärendet, samtidigt eller enskilt.

4. **Alla kommuner ska ha en servicegaranti för sin myndighetsutövning.**

Servicegarantin bör innehålla ett åtagande för kommunen att fatta beslut om tillstånd inom en viss given tid liksom att en avgift minskas eller efterskänks om kommunen inte uppfyller garantin. Garantin bör även innehålla åtaganden om att företagen tillförsäkras tydlig information om vad en ansökan ska innehålla, hur och när beslut fattas samt vem de kan vända sig till med frågor och klagomål.

5. **Ett företag ska kunna följa sina ärenden hos kommunen på nätet.**

Fler kommuner behöver erbjuda sina företagare möjligheten att följa sina ärenden på nätet. En kommun som inte erbjuder denna möjlighet bör införa detta stegvis genom att identifiera prioriterade ärendetyper och sedan utöka till fler områden.

6. **Föreskrivande myndigheter och kommunerna bör löpande utvärdera hur regelverken påverkar kommunernas regeltillämpning och i sin tur dess effekter på företagen.**

Föreskrivande myndigheter och kommunerna behöver förbättra sin överblick över hela tillämpningsledet.



Innehållsförteckning

Villkor för nyetablering – Tillämpning, service och myndighetsutövning

1. Inledning	5
1.1 NNRs projekt om regeltillämpning på kommunal nivå	6
1.2 Bakgrund	7
1.3 Disposition	9
1.4 Metod	9
2. Resultat och analys	11
2.1 Hur underlättas nyetablering	12
2.2 Vilken hjälp lämnas vid en nyetablering	15
2.3 Hjälp med sammanställning	18
2.4 När lämnas kostnadsbesked	21
2.5 Total tillståndavgift	23
2.6 Information om total handläggningstid	26
2.7 Digital anmälan	28
2.8 Följa sina ärenden på nätet	32
2.9 Kontakt för utvärdering	34
2.10 Allmänna kommentarer till enkäten	36
3. Slutsatser och NNRs rekommendationer	38
NNRs rekommendationer till kommunerna	43
Näringslivets Regelnämnds NNR medlemmar	44



1. Inledning

Frågan om förändring och förbättring av regler som påverkar företagen är ofta uppe på den politiska agendan i samband med diskussioner om företagsklimatet. Enskilda företagare och näringslivsorganisationer lyfter ofta fram att olika regler och tillämpningar är kostnadsdrivande eller påverkar tillväxtförutsättningarna negativt.

Hur olika regelverk utformas har fått allt mer uppmärksamhet, såväl i Sverige som internationellt. Det finns sannolikt flera orsaker till det, men en viktig förklaring är att ökad globalisering medför att regelverken i olika länder i ökande grad jämförs med de som finns i omvärlden. Företagens konkurrenskraft bestäms utifrån vissa grundläggande faktorer som regelkostnader samt marknadens utbud och efterfrågan. En annan förklaring till den ökade uppmärksamheten kring regeltillämpning kan vara att de stora skillnaderna på lokal nivå, exempelvis hur länsstyrelser och kommuner tillämpar reglerna, har uppmärksammats mer än tidigare. Se bl.a. NNRs undersökning av regeltillämpningen vid Länsstyrelserna¹ och Svenskt Näringslivs granskning av företagens upplevelser av Länsstyrelsernas myndighetsutövning² och LRFs undersökning³ av 1 500 företagens upplevelse av olika myndigheters myndighetsutövning.

Enskilda kommuner och flera statliga myndigheter har tidigare genomfört omfattande utvecklingsprocesser, där de vittnar om att detta har gett positiva resultat i form av "kundnöjdhet" samtidigt som resultatet i form av ökad risk eller minskade skattemedel inte har försämrats. Dessa processer visar att det finns stora vinster att göra för såväl offentliga som privata aktörer, och för skattebetalarna, i att myndighetsutövare förändrar – och kundanpassar – sin verksamhet. Denna undersökning är en del i den här processen, som vill möjliggöra för kommuner att jämföra sig med andra och att utveckla sin verksamhet. En sådan utveckling är till nytta för alla.

Näringsministern gjorde under hösten 2019 en så kallad "förenklingsresa" då han besökte fem olika regioner i Sverige och tog emot synpunkter på olika regelverk från ett stort antal företagare⁴. Många av synpunkterna handlade om hur olika regelverk tillämpas i praktiken, bl.a. på kommunal nivå. Förenklingsresan resulterade bl.a. i myndighetsuppdrag till Tillväxtverket. Ett av uppdragen handlar om att sammanställa, analysera och konkretisera de förenklingsförslag som företag och organisationer lämnade till Näringsministern⁵. I detta sammanhang har Tillväxtverket bl.a. tittat närmare på avgifter i samband med ansökningar och tillsyn.

Regeringen har i enlighet med Januariavtalet tillsatt två utredningar kring småföretag. Den ena startade i december 2019 och utreder om småföretagens skatter kan göras enklare genom en schablonbeskattning baserad på omsättning⁶. Det ska på så sätt bli lättare att starta nya företag och få företag att växa. Den andra utredningen fattades beslut om den 30 april 2020 och ska i fyra delar undersöka hur regelverket för småföretagare kan förenklas⁷. Det handlar om att minska

1 <http://nnr.se/wp-content/uploads/NNRs-Lansgranskning-2019.pdf>

2 https://www.svensktnaringsliv.se/fragor/foretagsklimat/serviceinriktad-myndighetsutovning-i-hela-landet-lansstyrelsernas_763335.html

3 <https://www.lrf.se/mitt-lrf/nyheter/riks/2019/12/ris-och-ros-nar-medlemmar-svarade-pa-fragor-om-myndigheterna/>

4 <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2019/12/naringsministern-ger-uppdrag-for-att-forenkla-for-foretagare/>

5 <https://tillvaxtverket.se/amnesomraden/forenkling/forenklingresan-2019.html>

6 <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2019/12/forenkla-skatteregler-for-egenforetagande-ska-utredas/>

7 <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2020/04/regeringen-tillsatter-en-utredning-om-regelforenklingar-for-mikroföretag-och-modernisering-av-bokforingslagen/>



regelbördan, att titta på hur andra länder framgångsrikt har minskat reglerna för småföretagare, hur regelverket kan bli mer likvärdigt över hela landet och hur EU-regler tillämpas i Sverige.

Kommunernas och regionernas organisation, Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), 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 kommunerna⁸ samt genomförandet av regelbundna undersökningar av den kommunala organisationens tillgänglighet och service till företagen⁹. På lokal nivå tar dessutom många enskilda kommuner egna initiativ för att förenkla för företagen, ett av dessa exempel är Tillväxt & Tillsyn¹⁰. Detta projekt drivs av Rättviks kommun i samverkan med den ideella föreningen Tillväxt & Tillsyn. Antalet kommuner som är medlemmar i föreningen ökar stadigt. Liknande projekt drivs också i andra kommuner i Sverige.

Det arbete som pågår på den lokala, regionala och nationella nivån är viktigt och bör fortsätta. NNR anser dock att konkreta åtgärder måste vidtas som förhindrar väsentligt skilda handläggningstider, divergerande rättstillämpning utifrån samma regelverk, skillnader i attityden till uppdraget, skillnader i synen på främjande av det lokala näringslivet samt kontrollavgifter 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.

År 2012 beslutade NNR om en fortsättning på projektet och en ny undersökning genomfördes i oktober samma år. Denna var delvis en uppföljning av 2010 års undersökning, men även en utvidgning och förändring av densamma. Nytt var då att området livsmedelskontroll lades till, företagslotsens funktioner undersöktes och att undersökningens frågor för området bygglov ändrades till följd av ny lagstiftning på området.

År 2016 genomfördes en uppföljning av de två tidigare undersökningarna, med viss utvidgning och förändring. Nytt var att området offentlig upphandling lades till samt att undersökningens frågor för områdena företagslots, livsmedelskontroll, miljöfarlig verksamhet, serveringstillstånd och bygglov i vissa delar utvidgades.

Denna undersökning från mars 2020 är en förnyad uppföljning av de tre tidigare undersökningarna men utgör även en förändring av desamma. Området offentlig upphandling har tagits bort och enkäten om företagslots har ändrats helt för att istället omfatta frågor om villkor för ett företags nyetablering. Övriga enkäter är i stora delar samma som tidigare men vissa frågor har tillkommit och vissa tagits bort.

8 Förenkla – helt enkelt är en utbildning för kommuner som vill förbättra sina företagskontakter: <https://skr.se/naringslivarbetedigitalisering/naringslivforetagsklimat/utbildningforenklaheltenkelt.1831.html>

9 Insikt är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning: <https://skr.se/naringslivarbetedigitalisering/naringslivforetagsklimat/foretagsklimat/insikt.6696.html>

10 <http://tillvaxtochtillsyn.se/>



Inom ramen för projektet presenteras fem delrapporter, en för varje område som projektet omfattar. Rapporterna bygger på enkätundersökningen som inleddes i mars 2020 och vände sig till kommunala tjänstemän med ansvar för tillstånd och tillsyn av livsmedelskontroll, serveringstillstånd, miljöfarlig verksamhet och bygglov. Undersökningen vände sig också till de kommunala näringslivscheferna (eller motsvarande) med frågor om vilken service som kan erbjudas vid en nyetablering i kommunen. Kontaktuppgifter till kommunernas tjänstemän och näringslivschefer inhämtades från respektive kommuns hemsida samt direkt från kommunerna. Enkäterna föregicks av ett kontrollutskick för att säkerställa rätt kontaktuppgifter och att ingen kommun som önskat svara skulle gå miste om den möjligheten.

Detta är den femte rapporten av fem uppföljande rapporter om regeltillämpning på kommunal nivå och handlar om hur och vad en företagsservice kan hjälpa till med, hur nödvändiga anmälningar sammanställs, tidpunkt för fullständig kostnadsbild och handläggningstid, digitaliseringsgrad samt arbetet med utvärderingar, när det gäller nyetablering av en servicebutik.

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 servicebutik omfattas exempelvis av regler om livsmedelskontroll, alkoholförsäljning (folköl), försäljning av tobaksprodukter, läkemedel, brandfarliga och explosiva varor, skyltlov, markupplåtelse för uteservering, avfallshantering, miljöfarlig verksamhet (exempelvis p.g.a. försäljning av batterier, klister och lösningsmedel), brandskydd, sotning och ventilation. Sammantaget leder detta till att företagaren, förutom att känna till regelverken, 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 one-stop-shop eller en-väg-in till kommunen, är tänkt att underlätta kommunikationen mellan företagen och kommunen. Företagslotsen 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. Lotsen kan samordna företagets ärenden hos kommunen och vara en kontaktpunkt mellan företag och förvaltningar samt driva på i ärendeprocesserna.

NNRs syfte med att undersöka och redogöra för näringslivskontorens och företagslotsarnas verksamhet är att ett ökande antal, och i slutändan alla kommuner, ska erbjuda företagen en service som samordnar, underlättar och snabbar på handläggningen samt företagets kontakter med kommunen (se NNRs rekommendationer under avsnitt 3.2). En effektiv och heltäckande näringslivsservice i kommunerna bidrar till att servicegraden förbättras och till att handläggningstiderna kan förkortas. Syftet med undersökningen är också att dokumentera hur näringslivskontoren/företagslotsarna arbetar på olika håll i Sverige och identifiera goda exempel som kan inspirera till ytterligare förbättringar.



Verksamt.se¹¹ är ett verktyg som kommunerna kan använda som en del i sin företagsservice. Verksamt.se drivs gemensamt av Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket. Där finns information och e-tjänster för företagare som driver, ska starta eller utveckla sitt företag. Bl.a. finns guider där företagare får svara på frågor om sin verksamhet. Utifrån svaren skapas en checklista som är anpassad efter de specifika förutsättningarna och visar vilka statliga och kommunala tillstånd som behövs. För ett urval av de kommunala tillstånden finns e-tjänster som tagits fram inom Serverat. Genom kopplingen till den sammansatta bastjänsten för grundläggande uppgifter om företag (SSBGU) som finns hos Bolagsverket kan e-tjänsterna återanvända och förifylla vissa grundläggande uppgifter om företaget som redan finns hos Bolagsverket, Skatteverket och Statistiska centralbyrån.

Myndighetssamarbetet Starta och driva företag består av tolv myndigheter. Idén med samarbetet är att det ska vara enkelt att starta och utveckla ett företag. Detta görs genom att samla myndigheters information och tjänster på ett ställe. Det utvecklas även gemensamma tjänster utifrån olika händelser och faser i ett företagande. För etableringsexemplet i vår enkät skulle guiden för att starta restaurang eller café¹² kunna vara till nytta.

Ett näringslivskontor kan arbeta på flera olika sätt och ha flera olika roller. NNR har i sina rapporter redovisat vilka roller som NNR bedömer som viktiga för en god näringslivsfrämjande verksamhet. Även Svenska Institutet för Standarder (SIS) har tillsammans med några kommuner tagit fram en standard för en kommunal företagslots¹³. Standarden anger att: Företagslotsning är en kommunal process som ska hantera företagsärenden genom att tillhandahålla information, ombesörja samordning, bevaka, följa upp och kommunicera beslut. NNR menar att standarden kan användas av kommunerna som ett av flera verktyg för att inrätta och anpassa lotsfunktionen till företagets behov.

Begreppet en väg in beskrivs även ibland av kommunerna genom ett annat uttryck: no-wrong-door. NNR uppfattar i detta fall att uttrycket en väg in innebär att det finns många kontaktpunkter hos kommunen, exempelvis alla handläggare, men att det är en kontaktpunkt, företagslotsen, som är den rätta vägen in. NNR uppfattar att uttrycket no-wrong-door innebär att oavsett vilken första kontaktpunkt hos kommunen som företagaren väljer så ska han/hon hänvisas till näringslivskontoret/företagslotsen. Uttrycket handlar om att alla anställda i kommunen känner till att näringslivskontoret/företagslotsen är en god första kontakt med kommunen för en företagare.

NNR vill genom denna rapport tydligt framhålla att det finns flera sätt att bedriva en framgångsrik och samhällsnyttig näringslivsfrämjande verksamhet. Hur verksamheten bedrivs behöver anpassas till omständigheterna i kommunen. En faktor som påverkar utformningen är storleken på kommunens förvaltning och därmed antalet handläggare som kan bli inblandade i ett företagsärende.

Hur kommunerna tillämpar regelverken är viktigt och kan upplevas som tillväxthinder. Detta bekräftas av de svar företagen lämnat i en SKOP-undersökning¹⁴ som NNR låtit göra. Enligt undersökningen upplever bl.a. 24 procent av företagarna att specifika branschregler, utgör stora hinder för tillväxten i företagen. Dessa regelverk tillämpas till stor del av kommunerna och näringslivskontoren har i dessa processer en viktig roll för att underlätta i tillämpningen.

Näringslivskontoret/företagslotsen kan ha en viktig roll i kommunens arbete med att förbättra och förenkla regeltillämpningen, liksom förståelsen för företagets villkor hos politiker och tjänstemän.

11 <https://www.verksamt.se/home>

12 <https://www.verksamt.se/alla-e-tjanster/guider-checklista/-/checklistor/guide/1001/1>

13 <https://www.sis.se/produkter/foretagsorganisation/tjanster/tjanster-for-foretag/ss8840002013/>

14 Länk till SKOP-undersökningen från december 2019 finns på NNRs hemsida med adress <http://nnr.se/wp-content/uploads/nnrs-skop-undersokning-2019-med-svenska-foretagare.pdf>



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 näringslivskontor/företagslots för att svara mot företagens behov. Dock har efterfrågan hos företagen varit relativt stor och många kommuner har inrättat en sådan funktion. Mot bakgrund av detta fann NNR och dess medlemsorganisationer det därför intressant att jämföra vilken service som kan erbjudas vid en nyetablering av en servicebutik (typ SevenEleven eller Direkten) i olika kommuner. Resultatet redogörs för i denna rapport.

Unika omständigheter

Corona-krisen år 2020 (Covid-19) har haft långtgående effekter på företagen i Sverige och därmed på det lokala företagsklimatet. Företag inom vissa branscher har påverkats särskilt mycket, även om just en servicebutik såsom i NNRs ärendeexempelverksamhet inte har påverkats genom försämrad omsättning. Sveriges kommuner arbetar hårt för att företagen ska klara sig igenom krisen och komma stärkta ut på andra sidan. Trots krisen har de kommunala näringslivscheferna, som NNR vänt sig till med denna enkät, tagit sig tid att besvara densamma. Det finns ett intresse i många kommuner att utveckla myndighetsutövningen för att stärka det lokala näringslivsklimatet.

Även om kommunal verksamhetsutveckling och effektivisering inte kan rädda ett företag som drabbats hårt av Corona-pandemin, menar NNR att det kan vara så att även små förbättringar i form av tidiga besked om handläggningstider och avgifter kan få några ytterligare företag att fatta beslut om investeringar trots krisen. Företagen förtjänar en kostnadseffektiv kommunal myndighetsutövning och arbetet att förbättra på detta område bör inte stanna upp, trots att fokus naturligtvis ligger på akuta åtgärder. NNR har därför valt att fortsätta sitt projekt omkring kommunal regeltillämpning trots Corona-pandemin och dess ekonomiska följdverkningar.

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 resultaten. I bilagorna återfinns undersökningens frågor till kommunerna samt en detaljerad redovisning av hur varje kommun har svarat.

1.4 Metod

NNRs undersökning är en totalundersökning och genomfördes i mars 2020. Den utformades som en webbenkät och sändes via e-post till samtliga kommuners näringslivschefer eller motsvarande, ansvariga för det kommunala näringslivsklimatet (290 stycken). 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 flera olika externa experter. Frågorna testades även på ett antal kommuner innan de färdigställdes. Undersökningen innehöll nio frågor, några som skulle besvaras med ja eller nej och några med flervalsalternativ. Frågorna återfinns i bilaga 1. Det gavs även möjlighet att lämna skriftliga kommentarer till frågorna. Många kommuner har i stor utsträckning utnyttjat denna möjlighet.

För att kunna jämföra kommunerna med varandra har NNR valt att använda en servicebutik som etableringsexempel utifrån vilken frågorna om kommunernas myndighetsservice ställdes. Etableringsexemplet formulerades såsom framgår på nästa sida.



Frågorna gäller en företagsetablering av en servicebutik (konkurrent till exempelvis Seven-Eleven och Direkten) på en av orterna inom kommunen. Befintlig lokal (med tidigare liknande verksamhet) i markplan finns och detaljplanen behöver inte ändras. Ett par bord och stolar avses ställas upp på trottoaren utanför (ca 7 kvm). Servicebutiken planeras ha 5 anställda (ca 3 årsarbetskrafter). Det motsvarar 0,4 årsarbetskrafter som hanterar öppna livsmedel. Servicebutiken ska grilla (el-grill) och varmhålla korv och ha manuell betjäning. Servicebutiken ska ha försäljning av färdigmat som är förpackad. Servicebutiken ska ha försäljning av sallad i lösvikt där kunden tar själv. Servicebutiken utför topping av exempelvis bullar. Servicebutiken jäser och bakar halvfärdiga produkter samt bakar frysta degämnar.

Verksamheten inkluderar försäljning av följande:

- Livsmedel enligt beskrivning ovan
- Folköl
- Tobak
- E-cigarett
- Läkemedel
- Brandfarliga och explosiva varor (exempelvis tändvätska)

Verksamheten bedöms behöva följande tillstånd och anmälningar:

- Livsmedel
- Folköl
- Tobak
- E-cigarett
- Läkemedel
- Brandfarliga och explosiva varor
- Skyltlov
- Markupplåtelse för uteservering
- Avfall
- Miljöfarlig verksamhet (exempelvis p.g.a. försäljning av batterier, klister och lösningsmedel)
- Brandskydd
- Sotning
- Ventilation

Exempelärendet benämns nedan "etableringsexemplet". I anslutning till varje fråga finns möjlighet att lämna kommentarer till frågan och till ditt svar. När du är färdig med att besvara enkäten finns möjlighet att skriva ut hela enkäten och dina svar.

Ytterligare fakta om servicebutiken hade kunnat läggas till men NNR bedömer trots detta att svaren ger en rättvisande bild av kommunernas service vid myndighetsutövning, då samtliga kommuner utgått från exakt samma förutsättningar när de lämnat sina svar.

Svaren sammanställdes elektroniskt av företaget SKOP Analys 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.

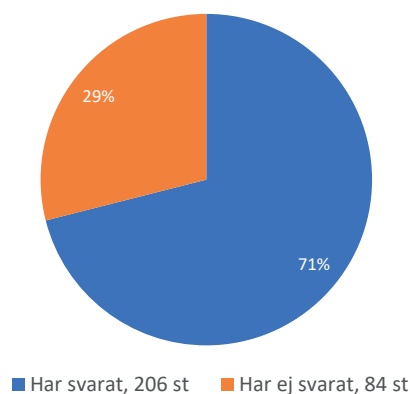


2. Resultat och analys

Nedan redogörs för resultaten av de frågor NNR ställt till kommunerna om hur och vad en företagsservice kan hjälpa till med, hur nödvändiga anmälningar sammanställs, samordning, tidpunkt för fullständig kostnadsbild och handläggningstid, digitaliseringsgrad samt arbetet med utvärderingar. Frågorna avsåg ett specifikt etableringsexempel (se avsnitt 1.4 Metod). Mottagare av frågorna var näringslivschefer eller motsvarande inom berörd förvaltning (oftast näringslivskontoret) på kommunerna.

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

Svarsfrekvens och bortfall



Det är 71 procent av kommunerna (206 stycken) som valt att besvara NNRs undersökning medan 29 procent (84 kommuner) har avstått.

De 84 kommuner som valt att avstå är relativt jämnt fördelade, sett till olika kommungrupper¹⁵ och län. Det är aldrig lägre än 50 procent svarsfrekvens i någon indelning. Vissa indelningar har 100 procent svarsfrekvens. En del kommuner som besvarat undersökningen har inte besvarat alla frågor, vilket innebär att bortfallet för enskilda frågor kan vara större än bortfallet för undersökningen i sin helhet. NNR bedömer inte att bortfallet har påverkat undersökningens resultat i någon riktning.

¹⁵ Enligt SKR:s indelning i kommungrupper, se <https://skr.se/tjanster/kommunerlandsting/faktakommunerochlandsting/kommungruppsindelning.2051.html>



2.1 Hur underlättas nyetablering

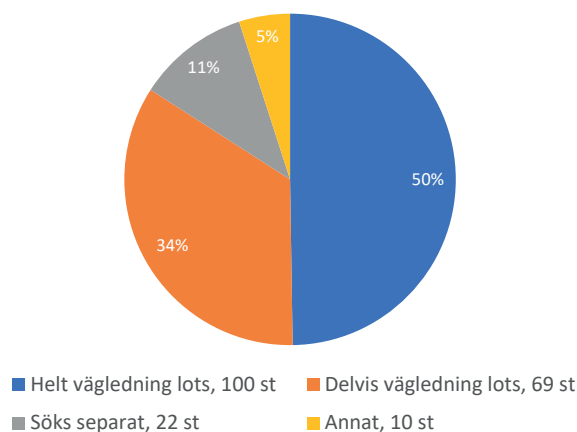
NNR frågade: "Hur hanteras/underlättas en etablering såsom i etableringsexemplet?"

Följande svarsalternativ angavs:

1. Etableringen vägleds av företagslots/En-väg-in-funktion, eller liknande företagsservice (nedan Helt vägledning lots)
2. Vissa delar av etableringen vägleds av företagslots/En-väg-in-funktion, eller liknande företagsservice (nedan Delvis vägledning lots)
3. Varje tillstånd söks separat, ingen sammanhållande funktion för denna typ av ärende finns på kommunen (nedan Söks separat)
4. Annat (nedan Annat)

Fyra kommuner som deltagit i NNRs undersökning avstod helt från att besvara denna fråga, vilket innebär att det totala bortfallet på frågan blev 30 procent (88 kommuner). Det är 202 kommuner som har besvarat frågan.

Underlättande av nyetablering



Resultaten visar att hälften av de svarande kommunerna (100 stycken) anger att det sker en tydlig vägledning från kommunens sida, vid en nyetablering. Hos 45 procent av kommunerna (81 stycken) är den samlade vägledningen från kommunens sida mer osäker eller obefintlig. Flera av de tio kommuner (fem procent) som har svarat Annat förklarar att de har en lotsfunktion som används vid behov.

Vid undersökningen år 2016 var det 247 kommuner som valde att besvara frågan om förekomsten av en företagslots/en-väg-in till kommunen. Så stor andel som 91 procent (226 kommuner) svarade att de hade en företagslots medan endast 21 kommuner (nio procent) svarade att de inte hade en sådan. År 2016 var det 101 kommuner (45 procent) som svarade Ja på de tre frågorna om lotsens funktioner (2.2 Erbjuder information, 2.3 Agerar samordnande och 2.4 Agerar pådrivande) och kunde tolkas ha en fullt utvecklad lotsfunktion.

Det finns fortfarande utvecklingspotential när det gäller det som en företagslots kan uträtta. Som exempel hade en av de svarande kommunerna vid undersökningen år 2016 en företagslotsfunktion, men utan förmåga att agera samordnande eller pådrivande. Nu, år 2020 svarar samma kommun att varje tillstånd söks separat och att ingen samordning sker. Men kommunen lämnar också följande kommentar: "Vi har nyligen startat ett Kontaktcenter som på sikt kommer att vara en-väg-in



funktion för ärenden av detta slag. Näringslivsenheten har en mail-adress som är väl etablerad dit företag kan vända sig." NNR uppfattar det som positivt att det finns kommuner som ser fördelarna med att vartefter utveckla företagslotsens funktioner och förmågor.

En annan kommun hade år 2016 en fullt utvecklad företagslots (enligt svaren då) men skriver nu år 2020: "Tjänsten som företagslots är relativt nyetablerad i kommunen och är därför olika känd för målgruppen. I kommunen finns även ett Näringslivsbolag som på uppdrag av kommunen stöttar företag med rådgivning, i vissa fall kan etableraren nyttja de tjänsterna." Även kommuner som år 2016 kunde uppfattas ha fullt utvecklade lotsfunktioner kan uppenbarligen fortsatt utveckla desamma.

Kommentarer

Tierp (1. Helt vägledning lots) skriver: "Vi har hela kundcenter som företagslots, inte bara en person. Kundcenter tar många frågor och första kontakten samt vägleder utan att ansvarig handläggare behöver kopplas in direkt. Men sen har vi ett etableringsteam bestående av kompetenser som behövs för just det specifika ärendet. I detta exempel skulle jag bjuda in kunden, samla teamet, dela upp olika ansvar och göra en plan."

Kristinehamn (1. Helt vägledning lots) skriver: "Vi har företagslots i form av två Näringslivsutvecklare. Vi har också en etableringsgrupp med; Näringslivschef, Planeringschef, Byggchef och Mark- och exploateringshandläggare. Vi är dessutom anslutna till Serverat vilket innebär att vi har en samlad tjänst för tillstånd digitalt."

Skinnskatteberg (1. Helt vägledning lots) skriver: "Viktigt att lotsen känner till/har kunskap/kan få tillgång till de olika kanaler/myndigheter mm som är involverade i processen så att det ger bra kvalité och att det går fort."

Vimmerby (1. Helt vägledning lots) skriver: "16 utbildade Företagslotsar i vår mellanstora kommun - och inom olika förvaltningar."

Emmaboda (2. Delvis vägledning lots) skriver: "Väglednings sköts av näringslivsutvecklare t ex information och länkar till blanketter, regelverk mm. Varje tillstånd/anmälningar söks och handläggs på respektive avdelning. Om första kontakten är en tillståndsenhet kopplas i regel näringslivsutvecklaren på ärendet för att få med övriga bitar. Vi har inte fått detta att sitta 100 procent så därför väljs svaret Vissa delar."

Sundsvall (2. Delvis vägledning lots) skriver: "Vi har något som kallas tidigt kundmöte. Behöver du hjälp med ärenden som gäller tillstånd, etablering, nybygge, en projektidé eller ett större event som berör flera av kommunens förvaltningar, bolag eller myndigheter så bokar du ett tidigt kundmöte med oss på Näringslivsbolaget. Inom två veckor får du sedan möte med alla berörda aktörer samtidigt där vi tillsammans svarar på dina frågor. Därefter kan du komma vidare i nästa process."

En kommun (2. Delvis vägledning lots) skriver: "Alla tre svarsalternativen stämmer för vår kommun. Hanteringen av ärendet beror på vilken första kontakt företaget tar, om hen kontaktar företagslotsen, en näringslivsutvecklare eller handläggare på någon av förvaltningarna där företaget ska ansöka om tillstånd." NNR menar att oavsett första kontaktpunkt så behöver en kommun bemöda sig om att se till att den fortsatta vägen in i kommunen är likvärdig för alla.

Gnesta (2. Delvis vägledning lots) skriver: "Alla våra tillståndsfunktioner arbetar lotsande, dvs ställa följdfrågor och tänka på andra tillstånd som kan behövas för att starta."



Linköping (2. Delvis vägledning lots) skriver: "Företagsservice skapar sig en uppfattning om hur långt aktören har kommit i sitt företagande och hur mycket denne vet om vad som kommer att krävas i tillstånd och anmälningar. Vi guidar utifrån det, till information på webb och svarar utifrån vår kunskapsdatabas eller tar kontakt internt för fakta. Vid behov samordnar vi kommunens myndighetsfunktioner för att samordna kommunens svar på behovet och vi kan samordna möten mellan företagaren och myndighetsperson."

Alingsås (3. Söks separat) skriver: "Vi är på väg mot att kunna välja svarsalternativ 1. Helt vägledning lots."

Upplands Väsby (3. Söks separat) skriver på samma tema: "Vi lanserar i höst en digital företagsguide som guidar vad gäller tillstånd synkad med verksamt.se"

Övertorneå (4. Annat) skriver: "Vi är en liten organisation där vi försöker samverka mellan förvaltningarna. Näringslivsutvecklaren kan hjälpa till att vägleda och koordinera."

Flera kommuner har i kommentarerna förklarat att man börjat med specialisering av företagslotsarnas kompetens mot olika typer av situationer. Det som beskrivs är att olika företagslotsar jobbar enbart med nystart, evenemang respektive företagsutveckling. NNR uppfattar denna specialisering som intressant för den kommunala servicen gentemot företagen, men att nyttan behöver utvärderas kontinuerligt.

NNR tolkar kommentarerna som att det finns en stor spridning bland kommunerna när det gäller inställningen till en nyetablering. Vissa kommuner förefaller mindre intresserade av att utforma sin verksamhet för att underlätta en etablering, samtidigt som andra kommuner förefaller ha en mycket proaktiv inställning.

Analys

NNR bedömde efter undersökningen år 2016 att utrymmet för att fler kommuner skulle använda företagslots/en-väg-in i kommunerna var relativt litet. NNR har därför vid årets undersökning inte upprepat frågan om befintlighet för företagslots. Den fråga som istället har ställts, om underlättande av en nyetablering, indikerar att behovet av att trycka på betydelsen av en utvecklad lotsfunktion fortsatt är aktuellt. Att en så stor andel som 34 procent av de svarande kommunerna enbart delvis använder lotsfunktionen tyder på detta. Det framgår av resultaten att kommuner som år 2016 kunde uppfattas ha fullt utvecklade lotsfunktioner uppenbarligen fortsatt kan utveckla desamma. Det har skett en liten ökning (från 45 till 50 procent) av andelen svarande kommunerna som använder lotsfunktionen på ett offensivt sätt. Dessa resultat visar att kommunerna sett och uppmärksammat på att det finns ett behov hos företagen att på ett enkelt och snabbt sätt hitta rätt väg in i den kommunala byråkratin. Resultaten från årets undersökning pekar dock på att de frekvent förekommande företagslotsarna inte alltid används på det sätt som näringslivet behöver. Det finns ett fortsatt utrymme för förbättring.

Även om lotsfunktionen kan spela en viktig roll för samordningen av olika förvaltningar, i ett ärende som etableringsexemplet, ska de olika avdelningarna även själva kunna samordna sig. Samordningsansvaret ska inte enbart ligga på lotsfunktionen utan bör vara delat mellan inblandade kommunala förvaltningar.



2.2 Vilken hjälp lämnas vid en nyetablering

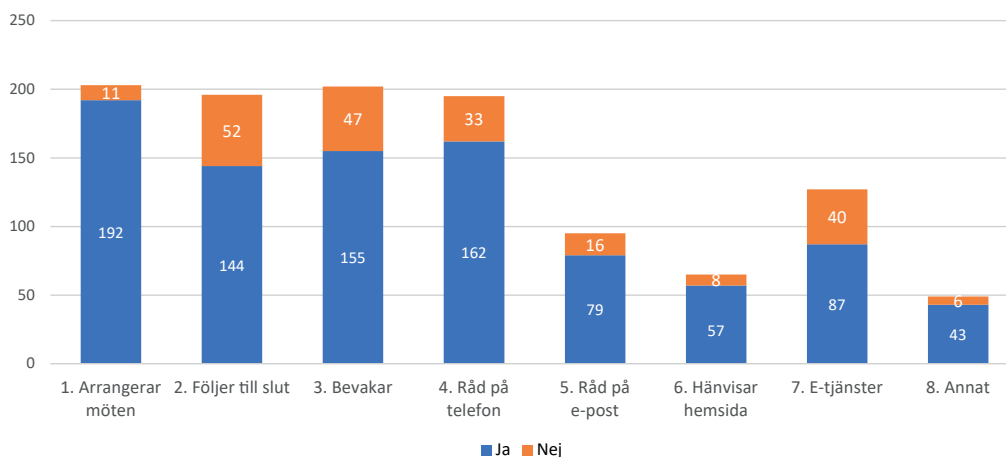
NNR frågade: "Vad kan er företagsservice hjälpa till med vid en nyetablering såsom i etablerings-exemplet?" Som förklarande text angavs: "Med företagsservice avses t.ex. en företagslots, en-väg-in till kommunen eller liknande funktion. Välj ett eller flera av nedanstående svarsalternativ."

Följande svarsalternativ, som kunde markeras med Ja eller Nej, erbjöds:

1. Arrangerar möten med handläggare
2. Följer ärendena tills de är avslutade
3. Bevakar att handläggningen av ärendena flyter på enligt plan
4. Erbjuder råd och vägledning dagligen över telefon
5. Svarar på e-postfrågor inom ett dygn, på kontorstid
6. Hänvisar till information på kommunens hemsida
7. Erbjuder e-tjänster
8. Annat

En kommun som deltagit i NNRs undersökning avstod från att besvara frågan, vilket innebär att det totala bortfallet på frågan blev 29 procent (85 kommuner). Det är 205 kommuner som har besvarat frågan. Några av de svarande kommunerna har lämnat några av svarsalternativen tomma.

Samordning vid nyetablering



Det är 77 kommuner som har svarat Ja på samtliga sju svarsalternativ (med undantag för 8. Annat). Bland de åtta svarsalternativen menar NNR att de tre första (1 – 3) är de mest proaktiva och det är 131 kommuner (64 procent) som har svarat Ja på samtliga dessa tre svarsalternativ. Det är 142 kommuner (72 procent) som har svarat Ja på både svarsalternativ 1. Arrangerar möten med handläggare och 2. Följer ärendena tills de är avslutade.

Det är helt klart så att samtliga alternativ för företagsservice som tagits upp av NNR är frekvent förekommande i kommunerna. Svarsalternativen Följer till slut, Bevakar och E-tjänster är dock de som har lägst andel Ja (73 – 78 procent). Det är 62 kommuner som har svarat Nej på 2 – 5 svarsalternativ, men endast tio kommuner som svarar Nej på 4 – 5 svarsalternativ (med undantag för 8. Annat).



Kommentarer till svarsalternativet 8. Annat

Surahammar (tre Ja) skriver: "Träffar ute hos företaget."

Kristinehamn (sju Ja) skriver: "Vi har också en etableringsgrupp."

Härnösand (sju Ja) skriver: "Samlat möte med samtliga berörda myndighetspersoner. Lotsning till fastighetsägare/förvaltare."

Solna (sju Ja) skriver: "Digital tillståndsguide."

Kommentarer

Örebro (6/7 Ja, utom 2. Följer till slut) skriver: "Som resurs har vi Servicecenter, handläggarna på enheterna, samt en funktion på näringslivsavdelningen som lotsar större/mer komplexa förfrågningar/etableringar. Till detta finns digital tjänst under "Mina sidor" för att registrera och följa ärenden."

Alingsås (6/7 Ja, utom 1. Arrangerar möten) skriver: "Lotsen hänger med så långt det går, följer upp resultat mm förutsatt att frågan kom in den vägen (det är då lotsen vet att frågan finns). Följer gärna frågan men väntar in svar på samma sätt som frågeställaren (företagaren) gör."

Lekeberg (5/7 Ja) skriver: "I vår lilla kommun har alla funktioner och personer nära till varandra, både fysiskt och kompetensmässigt. Vi har en smidig organisation där vi hjälper och stöttar varandra, så även i denna typ av uppgifter."

Sunne (6/7 Ja, utom 3. Bevakar) skriver: "Handläggningen bevakas inte om det inte bedöms nödvändigt, men representanter för alla myndighetsområden träffas var tredje vecka och stämmer av att alla ärenden löper på. Vi svarar inom ett dygn om vi kan, vissa frågor är mer komplexa, men du ska alltid få svar att vi ska ta reda på mer."

Emmaboda (3/7 Ja) (svarade Ja år 2016, men få befogenheter) skriver: "Då vi endast har en person som har denna tjänst kan vi inte garantera svar på telefon dagligen eller svar via e-post samma dag. Enligt policy ska vi svara inom tre dagar. Svarar oftast samma dag, och under semester men kan inte garantera detta till 100 procent. Tillgängligheten på telefon är tyvärr sämre men våra experter är tillgängliga dagligen för att svara på frågor. Handläggning bevakas om det finns behov av detta. Oftast fungerar detta och vi ser ingen anledning att rutinemässigt övervaka."

Täby (5/7 Ja) skriver: "E-tjänster finns inom vissa områden. Möjlighet till telefonkontakt kommer att finnas dagligen via kontaktcenter men ej specifik telefontid för lots. Flera av punkterna ovan finns ej i dagsläget men kommer att finnas i och med upprättandet av lots. Lotsen kör i höst."

Mellerud (7/7 Ja) skriver: "Efter att Förenkla helt enkelt processen är genomförd och kommit igång i förvaltningarna så kan servicen effektiviseras. Att hänvisa till hemsidan är inte ett första val utan man ger kunden ett namn till den som de söker. Beroende på vilka frågor som kommer in till medborgarkontoret så kan kunden hänvisas till information om det finns behov."

Huddinge (4/7 Ja) skriver: "För många företagsärenden och endast en lots gör att varje ärende inte kan följas."

Solna (7/7 Ja) (full lotsfunktion 2016) skriver: "Det finns interna processer för att säkra att ärendena flyter på och avslutas. Lotsen kopplas främst in vid komplexa etableringar som kräver extra mycket samordning eller stöd, eller om företagaren som individ behöver extra stöd."



Flera kommuner har kommenterat att svarsalternativ 5. Svarar på e-postfrågor inom ett dygn, på kontorstid, inte kan uppfyllas men att inom 48 timmar går det bra.

Analys

Det är positivt att 131 kommuner (64 procent) vid en nyetablering kan hjälpa till med de tre viktigaste åtgärderna (Arrangerar möten, Följer till slut och Bevakar). När lotsfunktionen har i uppdrag och mandat att hantera dessa tre viktiga åtgärder ökar chanserna att ärendet som helhet går i lås inom en rimlig tid och att kommunen har en adekvat dialog med företagen under hela processen. Samtliga Sveriges kommuner bör kunna erbjuda en lotsfunktion med dessa tre viktiga uppdrag och mandat.

NNR uppfattar av kommunernas kommentarer att det finnas en medvetenhet om att samordningsmöten och samordning av handläggningen är viktigt och behöver utvecklas. Kommentarererna visar också att resursfrågan har betydelse, såsom Huddinge tar upp. Det är viktigt att det finns tillräckligt många företagslotsar för att hinna med att både samordna och följa de företagsärenden som behöver en sådan uppmärksamhet. NNR uppfattar de interna processer som Solna tar upp i sin kommentar till frågan, som att goda rutiner för samordning direkt mellan inblandade kommunala förvaltningar är ett sätt att underlätta lotsarnas arbete. Samtidigt finns det flera mindre kommuner som menar att samordnande möten inte är av avgörande betydelse när det endast handlar om ett fåtal handläggare totalt för alla områden inom kommunens tillstånds och tillsynsverksamhet. De mindre kommunerna menar att samordningen sker automatiskt när inblandade handläggare sitter nära varandra. När mer ovanliga ärenden inkommer får dessa företag naturligt en uppmärksamhet som medför en hög grad av samordning.

NNR slutsats är att samordning av ett företags samtliga ärenden i samband med en nyetablering är viktigt och är en funktion som behöver utvecklas i ett stort antal kommuner. Samordningen bör i första hand skötas direkt mellan de olika kommunala förvaltningar som är inblandade men denna samordning kan ibland behöva utvecklas och understödjas med hjälp av en företagslots eller person med liknande funktion.



2.3 Hjälp med sammanställning

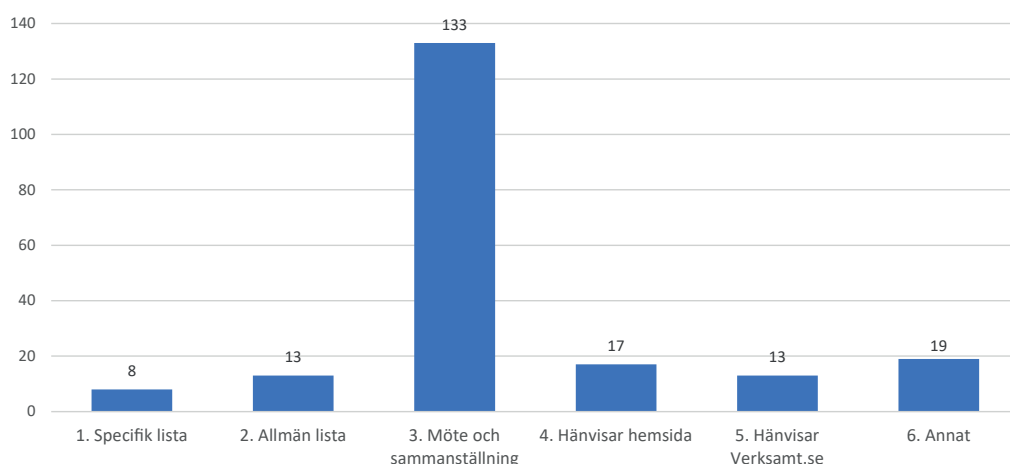
NNR frågade: "På vilket sätt erbjuds hjälp med en sammanställning över de tillstånd och anmälningar som behövs vid en etablering som i etableringsexemplet?"

Följande svarsalternativ erbjöds:

1. Kommunen tillhandahåller en särskild lista över de tillstånd och anmälningar som krävs i det specifika ärendet
2. Kommunen tillhandahåller en lista över samtliga tillstånd som ett företag kan tänkas behöva, oavsett verksamhet
3. Kommunen erbjuder möte och sammanställning av företagslots/en-väg-in-funktion, eller liknande företagsservice
4. Hänvisar till kommunens hemsida för allmän information
5. Hänvisar till hemsidan Verksamt.se
6. Annat

Det är tre kommuner som avstått från att besvara frågan, vilket innebär att det totala bortfallet på frågan blev 30 procent (87 kommuner). Det är 203 kommuner som har besvarat frågan.

Sätt att erbjuda sammanställning



Endast ett (1) av svarsalternativen kunde väljas och svarsalternativ 3. Möte och sammanställning är helt klart det vanligaste (66 procent). De två minst proaktiva alternativen 4. Hänvisar till hemsida och 5. Hänvisar till Verksamt.se valdes av 15 procent av kommunerna samtidigt som alternativet 1. Specifik lista endast har valts av fyra procent.

År 2016 ställdes en fråga om kommunen erbjuder ett samordningsmöte vid handläggningen av ett företags olika tillståndsärenden (exakt formulering av fråga 2.5: "Erbjuder kommunen de företag som ska etablera eller utöka sin verksamhet ett samordningsmöte där företagaren får träffa representanter för samtliga inblandade förvaltningar inom kommunen, för att kunna diskutera sitt ärende?"). Det var 82 procent av kommunerna (195 stycken) som svarade Ja på denna fråga. NNR har bedömt denna fråga som jämförbar med valet av svarsalternativ 3. vid årets undersökning. Det kan då tolkas som att det finns en minskning från 82 till 66 procent, jämfört med år 2016, av kommuner som arbetar proaktivt med samordning av de kommunala ärenden som blir följden av en nyetablering.



Bland länen märker Halland ut sig genom att samtliga kommuner i länet har svarat 3. Möte och sammanställning. I Jönköpings län är det 10/13 som har valt detta alternativ. I Uppsala län har fem av sju kommuner svarat 3. och i Västernorrland är denna siffra sex av sju. Åt andra hållet utmärker sig Stockholm genom att endast sex av 26 kommuner valt detta alternativ och tio av de 26 har valt ett alternativ som handlar om att enbart hänvisa till allmän information, exempelvis en hemsida eller en allmän lista. I övriga län har ungefär hälften av kommunerna valt svarsalternativ 3.

Vid en jämförelse av olika kommuntyper framkommer att i samtliga har ungefär hälften av kommunerna valt svarsalternativ 3. Möte och sammanställning.

Kommentarer till svarsalternativet 6. Annat

Helsingborg (6. Annat) skriver: "Vi gör i princip allt av ovanstående."

Staffanstorps (6. Annat) skriver som förklaring: "Beror på vilken typ av verksamhet, anpassas därefter."

Dals-Ed (6. Annat) lämnar följande allmänna kommentar: "Näringslivsstrategen eller exploateringsansvarig blir kontaktad av entreprenör och får träffa de som är lämpliga för ärendet. Vi kallar det inte lots, utan sammankallar de som behövs på kort varsel. Liten kommun, och då kan vi göra så. Fungerar utmärkt."

Kommentarer

Nynäshamn (1. Specifik lista) skriver: "Vi erbjuder även rådgivande möte med berörda avdelningar och/eller myndigheter om så önskas."

Örebro (2. Allmän lista) skriver: "På vår websida finns komplett och tydlig information anpassade till företagare omfattande alla tänkbara ärenden och sakfrågor som en företagare kan behöva svar på/hjälp med."

Tierp (3. Möte och sammanställning) skriver: "Vi strävar alltid efter att träffa kunden först och diskutera, ev. ges råd men agerar inte konsult."

Nyköping (3. Möte och sammanställning) skriver: "Vi hanterar varje ärende individuellt och erbjuder tjänsten Dukat bord och erbjuder rådgivning längs vägen. För mer komplexa ärenden som ofta även handlar om köp av mark, har vi ett etableringsteam som en-väg-in-funktionen slussar vidare till."

Emmaboda (3. Möte och sammanställning) skriver: "Vi föredrar att kundanpassa information. Föreslår fysiskt möte, detta kompletteras med mail med länkar till informationstexter och länkar till ansökningsblankett/e-tjänster och annan matnyttig information. Om man inte önskar möte ges informationen via mail. Kunden kan även själv välja att ta del av information på webben och verksamt."

Håbo (3. Möte och sammanställning) skriver: "Håller dialog med företaget under processen, stöter på internt om det behövs."

Eskilstuna (3. Möte och sammanställning) skriver: "Anslutna till serverat när det gäller restauranger och vill fortsätta utveckla e-tjänster på liknande sätt. Borde inte vara upp till varje kommun och utveckla egna."

Söderköping (4. Hänvisar hemsida) skriver: "Vi erbjuder en blandning av alla de ovanstående punkterna, beroende på behov och möjlighet. Normalt finner företagen information och listor på kommunens hemsida."



Analys

Andelen kommuner som erbjuder samordningsmöten i samband med en nyetablering kan tolkas ha minskat sedan år 2016, från 82 till 66 procent. Att två tredjedelar av de svarande kommunerna arbetar med samordning är positivt men den försämring av andelen som kan noteras behöver vändas. En så stor andel som 15 procent hänvisar enbart till egen hemsida eller till verksamt.se, en mycket allmän och ospecifik information (med undantag för de fall då verksamt.se har just den verksamhet som är aktuell, t.ex. en restaurang eller ett hotell). Samtliga Sveriges kommuner bör kunna erbjuda en företagsservice som arbetar med samordning i samband med ett etableringsärende.

Det skiljer sig mellan kommunerna i de olika länen. I Stockholms län är det få kommuner (26 procent) som har ett proaktivt sätt att arbeta med en nyetablering såsom i NNRs ärendeexempel. Detta är få kommuner jämfört med riksgenomsnittet 66 procent. Vissa län, exempelvis Halland med 100 procent, har en klart högre andel än riksgenomsnittet. Dessutom är det i Stockholms län 38 procent av kommunerna som valt de passiva alternativen att enbart hänvisa till egen hemsida eller verksamt.se. Riksgenomsnittet för detta val är 15 procent.

NNR uppfattar flera av kommentarerna till svarsalternativ 3. Möte och sammanställning som offensiva och proaktiva. Flera kommuner tar i sina kommentarer upp Serverat och Verksamt.se. Bland annat Eskilstunas kommentar visar att det finns anledning att uppmana kommunerna att via regeringen jobba för nya uppdrag liknande Serverat, till Tillväxtverket.



2.4 När lämnas kostnadsbesked

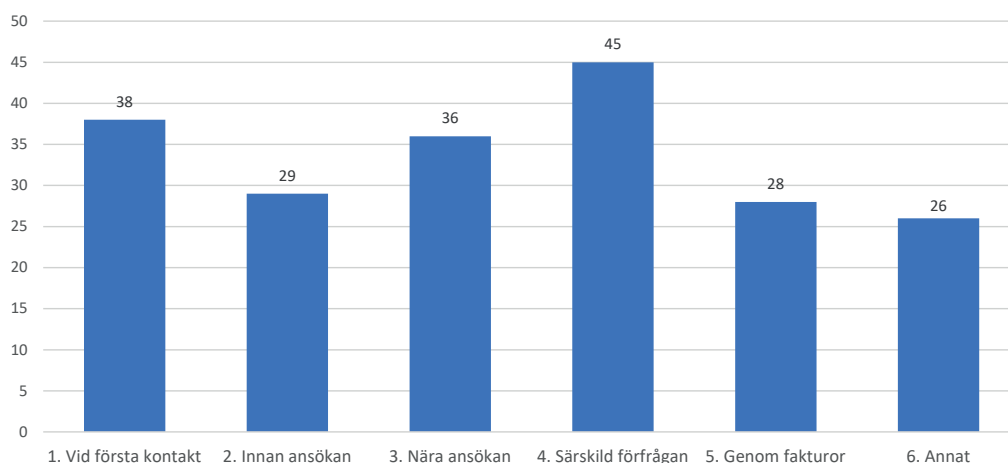
NNR frågade: "När får företagaren reda på vilka de totala kostnaderna blir för de nödvändiga tillstånden och anmälningarna i etableringsexemplet?" Följande förklarande text angavs: "Räkna inte in kostnader för löpande tillsyn och kontroll."

De svarsalternativ som erbjöds var:

1. I samband med de första kontakterna med kommunens företagsservice
2. Innan ansökningshandlingarna skickas in
3. I nära anslutning till att ansökningshandlingarna har skickats in
4. Efter särskild förfrågan
5. När samtliga fakturor från kommunens olika avdelningar kommit och företagaren själv gjort en sammanställning
6. Annat

Fyra kommuner som deltagit i undersökningen avstod från att besvara frågan, vilket innebär att det totala bortfallet på frågan blev 30 procent (88 kommuner). Det är 202 kommuner som har besvarat frågan.

När kommer kostnadsbeskedet



Svarsalternativen fördelar sig relativt jämnt mellan de svarande kommunerna. Varje svarsalternativ har valts av mellan 13 och 22 procent av de svarande. Svarsalternativet 4. Särskild förfrågan är det svarsalternativ som är vanligast. De 67 kommuner (33 procent) som valt svarsalternativ 1. eller 2. får betraktas lämna tidigt besked. De 73 kommuner (36 procent) som valt svarsalternativen 4. eller 5. får betraktas lämna sent besked.

Bland länen utmärker sig Östergötland genom att 46 procent av kommunerna har valt något av svarsalternativen 1 eller 2 d.v.s. lämnar tidigt besked. I Södermanland och Värmland är motsvarande siffra 44 procent. Länen Blekinge, Dalarna och Västmanland utmärker sig åt andra hållet genom att under en tiondel av kommunerna har valt något av dessa alternativ. I övriga län ligger denna andel närmare en tredjedel, såsom riksgenomsnittet.



Kommentarer till svarsalternativet 6. Annat

Båstad (6. Annat) skriver som förklaring: "När de ringer och ställer frågor om att starta eget."

Hylte (6. Annat) skriver som förklaring: "Total kostnad kan ej lämnas men en uppskattning."

Täby (6. Annat) skriver som förklaring: "Jag är osäker på svaret. En uppskattad kostnad bör företagaren kunna få tidigt men det kan variera från fall till fall. Redan idag finns information om avgifter på webben."

Kommentarer

Kalmar (1. Vid första kontakt) skriver: "Initiala frågor varierar kraftigt men vi lämnar alltid en ungefärlig bild kring kostnader."

Härjedalen (2. Innan ansökan) skriver: "Vid LOTS-möten brukar vi upplysa om ungefärliga kostnader för olika tillstånd och även vad tillsynen kostar årligen."

Uddevalla (3. Nära ansökan) skriver: "Vi som jobbar med etableringar har oftast mindre information om vad de olika tillstånden kostar. Dels kan de baseras på volym och också ha andra parametrar samt förändras över tid."

Vadstena (3. Nära ansökan) skriver: "Samarbete sker med närliggande kommuner och därför ser det olika ut beroende på tillstånd."

Järfälla (5. Genom fakturor) skriver: "Tyvärr är det nog så idag. Detta ska dock ses över."

Strömstad (5. Genom fakturor) skriver: "Priser på tillstånd finns på kommunens webb, en sammanställning av totala kostnaderna kan därför företagaren göra innan hen söker tillstånden. För uteservering på allmän plats krävs polistillstånd, kommunen bistår med info om hur man går tillväga, men prissättningen ansvarar inte kommunen för." Degerfors lämnar en liknande kommentar. Ängelholm skriver: "När det gäller bygglov är det oftast svårt att ge en exakt kostnad i förväg."

Emmaboda (4. Förfrågan) skriver: "Finns ingen rutin för det. Alla exemplen kan därför gälla beroende på avdelning. Men frågar man får man svar."

Bräcke (6. Annat) skriver: "Vid förfrågan så kan jag som näringslivsutvecklare ta reda på det och svara. Vet inte hur de på tillståndssidan sköter sådant."

Kommentarerna ovan visar på en stor spridning i inställning till en företagares berättigade fråga: "Vad kostar det?" Det behöver inte vara en exakt angivelse, för att vara av värde för företagaren. Några kommuner samarbetar med grannkommuner vilket kan göra kostnadsinformationen mer svårtillgänglig. Detta behöver uppmärksammas och motverkas.

Vissa kommuner tar upp att man självklart besvarar en konkret fråga om kostnader från en företagare. NNR menar i detta sammanhang att alla företagare bör få samma service i detta avseende, det ska inte behöva vara beroende av att man ställer "rätt" fråga vid "rätt" tillfälle.

Analys

Det är inte tillfredsställande att endast en tredjedel av de svarande kommunerna kan lämna ett tidigt besked om totalkostnaderna för olika nödvändiga tillstånd vid en etablering som i etableringsexemplet. Det är negativt att en så stor andel som 36 procent av kommunerna lämnar ett



sent besked eller enbart efter särskild förfrågan. Att som i svarsalternativ 3. lämna besked i nära anslutning till ansökan kan innebära ett problem för företagen genom att de får besked om kostnaden efter beslut om ansökan. Det normala för ett företag är att först få besked om kostnaden och sedan fatta beslut om att gå vidare eller inte. Bland länen finns det skillnader, med län som har en högre andel med tidiga besked och andra med en lägre andel, än en tredjedel. Kommentarna visar också på olika inställning till frågan om när en företagare bör kunna få besked om den totala kostnadsbilden.

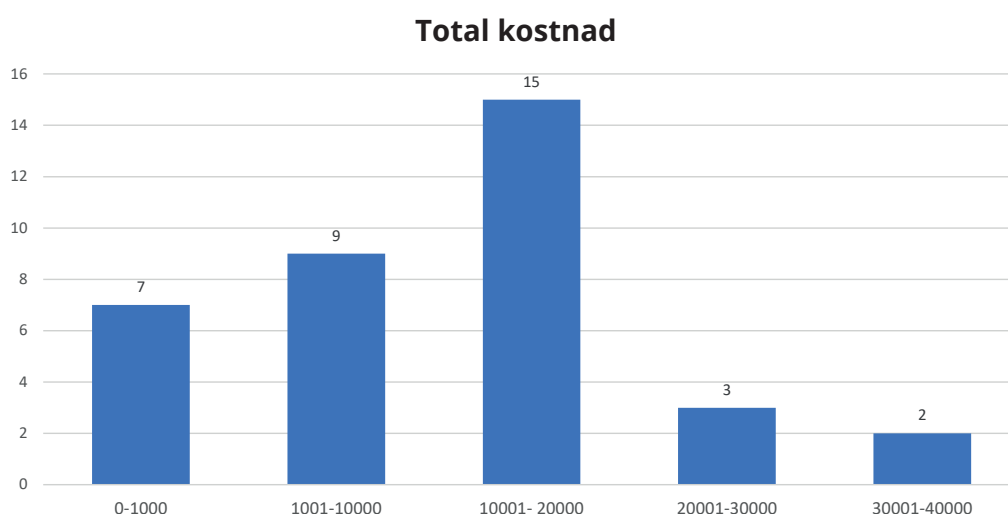
Flera av de allmänna kommentarerna och kommentarerna till svarsalternativet 6. Annat handlar om att kostnadsinformationen lämnas när den efterfrågas. Det förefaller dock också av kommentarerna framgå att många kommuner har svårt att besvara en fråga om totalkostnaden för ett ärende som i etableringsexemplet. En ungefärlig angivelse av kostnaden är dock långt bättre än inget besked alls. Att däremot enbart hänvisa till att informationen finns tillgänglig på hemsidan är inte tillfredställande. Det är tydligt att de kommunala taxorna behöver göras så enkla och transparenta att kollegor inom andra delar av den kommunala förvaltningen lätt kan förstå och beräkna en avgift. Vissa kommuner hänvisar enbart till hemsidan vid frågor om kostnader, men om informationen är svårtillgänglig för en kollega är den nog det också för en företagare.

NNR menar att det är ett fullt rimligt krav från näringslivet att samtliga Sveriges kommuner har förmågan att svara, åtminstone ungefärligen, på frågan – Vad kostar det? – oavsett bransch för etableringen.

2.5 Total tillståndsavgift

NNR frågade: "Vilken är företagarens totala kostnad i din kommun för samtliga nödvändiga tillstånd och anmälningar i etableringsexemplet?" Följande förklarande text angavs: "Räkna inte in kostnader för löpande tillsyn och kontroll. Om frågan inte kan besvaras, förklara varför."

Det är 56 kommuner som avstått från att besvara denna fråga, vilket innebär att det totala bortfallet på frågan blev 48 procent (140 kommuner). Det är 150 kommuner som lämnat någon form av svar på frågan. Det är 36 kommuner som har besvarat frågan genom att ange en siffra och 114 ytterligare kommuner har lämnat en skriftlig kommentar.



Bland de 36 kommuner som lämnat ett siffersvar är spannet från noll (0) kronor upp till 40 000 kr. Det är nio kommuner (25 procent) som angivit en siffra mellan 1 000 – 10 000 kr. Samtidigt är det nio kommuner (25 procent) som angivit en siffra mellan 15 000 – 30 000 kr.

Kommentarer

Alingsås (noll kr) skriver: "- Uteservering för säsongen är 300 kr/kvm (därför beror det på). Detta är gata park som råder över tillståndet. - Nytt tillstånd för Alkohol 10 000 kr - Nytt tillstånd ansökan tobak 8 000 kr - Registrering av livsmedelsverksamhet - (minst) två timmars kontrolltid å 1 160 kronor, dvs 2 320 kr. - Miljöfarlig verksamhet taxa tid per timme/ 950 kr. - Brandskydd särskild kontakt (sotning, brand och explosiv)."

Kristinehamn (11 215 kr) skriver: "Livsmedel 1 217 kr, Tobak 7 920 kr, e-cigarettor och folköl kräver endast anmälan. Läkemedel endast kontrollavgift, brandfarliga varor 3 273 kr för tio år (327 kr/år). Skylt mindre än 1 kvm 0 kr, markupplåtelse 5 kr/kvm och månad, Avfall 1 611 kr/år, I övrigt inga fler tillståndskostnader."

Strängnäs (40 000 kr) skriver: "Ej beräknat timersättning för sotning, eller brandskydd som ligger mellan 500 – 700 kr per timme."

Emmaboda (5 435 kr) skriver: "Folköl/e-cigarett samtidigt 500 kr annars 500 kr/st, Tobak 4 000 kr, Livsmedelsanmälan 935 kr (motsvarar en timme). Brandfarlig vara bedöms volym under tillståndspliktig nivå, finns inga uppgifter om skylt så vi räknar med att det är dekal i skyltfönster vilket inte kräver lov."

Nynäshamn (12 000 kr) skriver: "Uppgift om avgifter är baserade på arbetstid för ett enskilt ärende efter verksamhetens storlek. Om brister upptäcks kan merkostnader tillkomma. Jag har även räknat med att de har SRV företagskort för 4 500 kr annars är kostnad för uppsamlingskärl 972 kr/veckan. Alltså ca 48 000 kr/år. Här kan även en fastighetsvärd ha gemensamt kärl för fastigheten."

Norsjö (11 467 kr) skriver: "Nedan följer tillstånd som vi inte har prisuppgifter på. - Markupplåtelse för uteservering Ordningslagen ansöks hos polisen (kan behöva en lokal trafikförordning) - Brandskydd Lagen om skydd mot olyckor, Räddningstjänsten - Sotning Sotarmästaren, brandskyddsinspektion. - Ventilation OVK, fastighetsägarens ansvar. Total kostnad kan variera beroende på exempelvis skylts utformning m.m."

Härjedalen (inget siffersvar) skriver: "Livsmedel 1 350 kr, Folköl 1 000 kr, Tobak 10 000 kr, E-cigarettor 0 kr, Läkemedel Läkemedelsverket ?kr, Brandfarliga varor Räddningstjänsten ?kr, Skyltlov 1 050 – 4 200 kr (storlek och påverkan), Brandskydd bygganmälan ändring timdebitering ?kr, Sotning Härjedalssotarn ?kr, Ventilation bygganmälan ändring timdebitering ?kr, Vid enskilt avlopp 8h*1 050 kr, Fettavskiljare bygglov timdebitering ?kr."

Lund (inget siffersvar) skriver: "Minst 20 000 kr. Det går ej att ange exakt avgift då det finns för många delfaktorer som påverkar totalavgift."

Grästorp (inget siffersvar) skriver: "Vi har inte fått en liknande förfrågan på länge och skulle vi få en görs dessa beräkningar i det enskilda fallet i kontakt med andra kommuner vi köper tjänster från."

Svenljunga (inget siffersvar) skriver: "Vet inte. Vi skulle behöva presentera den tänkta etableringen för en rad olika tjänstemän för att de skulle behöva göra en uppskattning. Flera av delarna ansvarar inte kommunen för."



Orsa (inget siffersvar) skriver: "Jag har rollen av att kalla till ett "Forum" möte, men har inte koll på kostnader. Alla verksamheter har koll på sina egna kostnader."

Kävlinge (inget siffersvar) skriver: "Är omöjligt att få veta vad det kommer kosta."

Helsingborg (inget siffersvar) skriver: "Går inte att beräkna på förhand."

Vaggeryd (inget siffersvar) skriver: "Denna detaljsammanordning finns ännu inte hos oss, men vi jobbar på en förbättring här."

Falkenberg (inget siffersvar) skriver på samma tema: "För att svara på det behöver jag kontakta berörda. Vi har ingen lista men kommer att ta fram en under år 2020."

Ett antal kommuner har besvarat undersökningen i anslutning till semestertider och har pga frånvarande kollegor inte kunna besvara denna del av enkäten. Ett antal kommuner hänvisar till pandemi-situationen och har inte tid att sammanställa efterfrågad totalkostnad. Flera av kommentarerna går ut på att enkätmottagarna inte kan besvara frågan.

Analys

Frågan är tänkt att uppmärksamma Sveriges kommuner på att en fråga om total kostnad för en nyetablering är viktig att kunna besvara på ett relevant sätt. Taxorna och avgiftssystemen behöver utformas på ett sätt så att det är enkelt för icke-expertter att beräkna desamma. En taxa som är lätt att beräkna är också ofta transparent när det gäller vilka kostnader den ska täcka. Det första steget är naturligtvis att ta reda på vad något kostar, men nästa fråga blir ofelbart: Vilka kostnader är det som ingår i avgiften?

Av kommentarerna att döma finns det kommuner som har god koll på vilka avgifter som blir aktuella i NNRs etableringsexempel, samtidigt som det finns flera kommuner som menar att frågan är omöjlig att besvara. Några kommuner verkar inte alltför bekymrade över denna omöjlighet samtidigt som andra kommenterar att en bättring är på gång. NNR menar att överblick över kostnadsbilden vid en nyetablering vore ett naturligt ansvarsområde för en företagslots. Även om de kommersiella investeringar som krävs vid en nyetablering är stora kan kommunens totala avgiftsbild ha betydelse för investeringsbeslutet och för möjligheterna att räkna hem investeringen inom en kommersiellt rimlig tid.

NNR uppfattar det som positivt att flera kommuner genom enkäten verkar ha uppmärksamats på behovet av transparenta och lättberäknade avgifter, inte minst med tanke på vilka vinster en etablering såsom etableringsexemplet skulle kunna ge i form av ökad service och fler arbetstillfällen.



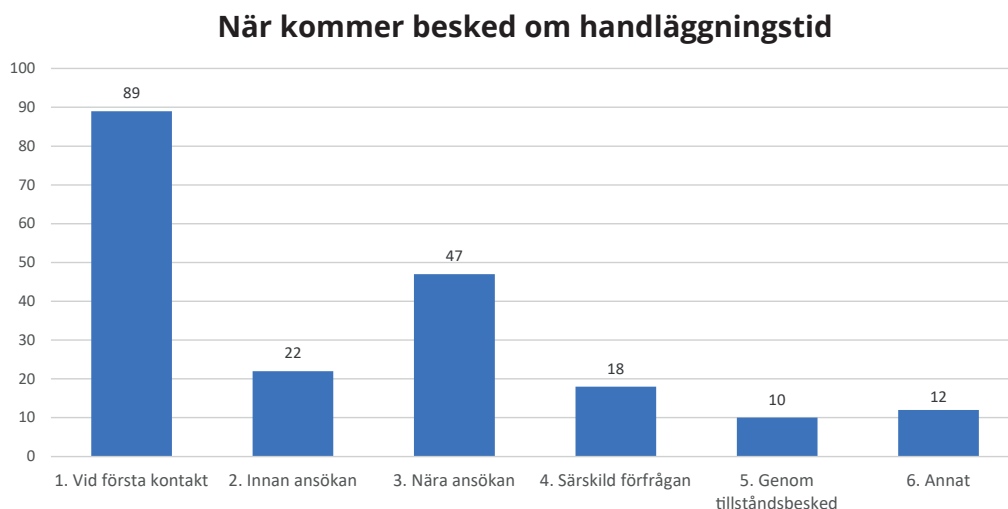
2.6 Information om total handläggningstid

NNR frågade: "När får företaget reda på hur lång den längsta handläggningstiden blir/uppskattas bli i etableringsexemplet?"

De svarsalternativ som erbjöds var:

1. I samband med de första kontakterna med kommunens företagsservice
2. Innan ansökningshandlingarna skickas in
3. I nära anslutning till att ansökningshandlingarna har skickats in
4. Efter särskild förfrågan
5. När det sista tillståndet från kommunens olika avdelningar har kommit
6. Annat

Åtta kommuner avstod från att besvara frågan, vilket innebär att det totala bortfallet på frågan blev 32 procent (92 kommuner). Det är 198 kommuner som valt att besvara frågan.



För 111 kommuner (56 procent) kommer beskedet om hur lång den sammanlagda (den längsta) handläggningstiden blir innan ansökan, vilket är det rimliga för en företagare, som är van vid att få besked om leveranstid innan beslut om beställning fattas. Det är så många som 47 kommuner (24 procent) som lämnar ett sent besked men ändå i nära anslutning till ansökningsmomentet. Det är enbart i 18 kommuner (nio procent) som informationen om sammanlagd handläggningstid måste begäras särskilt och det är endast i tio kommuner (fem procent) ett sådant besked kan lämnas först i samband med att det sista nödvändiga tillståndet levereras.

Kommentarer till svarsalternativet 6. Annat

Enköping (6. Annat) skriver som förklaring: "Vi bjuder in företagaren till ett Dukat Bord där företagaren får beskriva sin verksamhet och önskemål. Under mötet får företagaren träffa ansvariga tjänstemän och kan där få en uppfattning om handläggningstiden."

Kommentarer

Mora (1. Vid första kontakt) skriver: "Vi redovisar tid för handläggning av komplett ifyllda handlingar. Korrespondenstid mellan myndighet och entreprenör är svår att uppskatta."



Solna (1. Vid första kontakt) skriver: "Information om stadens handläggningstider finns i den digitala tillståndsguiden."

Strängnäs (2. Innan ansökan) skriver: "Vissa tider kan vara svåra att ange till sökande då det i vissa fall även är andra myndigheter som berörs utanför kommunens verksamheter vilket då kan göra att tider är svårare att ange även om tid alltid anges i den mån det går."

Skinnskatteberg (2. Innan ansökan) skriver: "Kommunen borde kunna ge en ungefärlig tidsplan. Viktigt att få totalbilden innan kommunen svarar."

Simrishamn (3. Nära ansökan) skriver: "I bekräftelsen på inkommen ansökan finns besked om förväntad normal handläggningstid om ansökan är komplett."

Alingsås (3. Nära ansökan) skriver: "Beroende på vilken kontakt de tar. Lots eller direkt hos förvaltningen."

Tibro (4. Särskild förfrågan) skriver: "När vi vet vad som efterfrågas kan vi hjälpa till med svar. Funktionen att samla ihop har inte funnits i kommunen tidigare men det är något vi jobbar på att knyta ihop."

Både Stockholm och Huddinge (5. Genom tillståndsbesked) skriver: "Tillståndsprocesserna samordnas ej."

Strömstad (5. Genom tillståndsbesked) skriver: "Kommunen kan ge en hint om handläggningstider vid en första kontakt med handläggarna, men totala handläggningstiden är ju beroende på om företagaren har lämnat in nödvändiga uppgifter för hantering. I vissa fall skriver vi ut på webben vad förväntad handläggningstid är för specifika tillstånd. Tillstånden hanteras ju av flera olika enheter där arbetsbörda och/eller resurser kan se olika ut. Tillstånd för nyttjande av offentlig plats är polisens ärende, här kan inte kommunen ge info om handläggningstid."

Alingsås kommentar ovan aktualiserar vikten av att det finns en-väg-in till kommunen. Det ska naturligtvis inte vara så att en företagare får sämre service om hon eller han väljer "fel" väg in. Ibland benämns lösningen "alltid rätt väg in".

Analys

Kommentarerna visar att det finns en stor spridning i inställningen till företagens servicebehov, när det gäller tidsåtgången för en nyetablering. Trots att det finns kommuner som inte alls eller sent kan lämna besked om hur lång tid den sammanlagda handläggningen kommer att ta, visar resultaten att många kommuner (56 procent) kan lämna ett tidigt besked.

En tidsuppskattning behöver utgå från att samtliga ansökningshandlingar är kompletta. Självklart blir uppskattningen omöjlig om handläggningstiden fördröjs i väntan på kompletteringar från företagarens sida. Flera kommuner har lämnat kommentarer med just denna innebörd, som NNR finner fullt naturliga. Den totala handläggningstiden påverkas naturligtvis även av parter utom kommunens kontroll i ett ärende som NNRs etableringsexempel och det kan inte begäras att ett företagslots ska kunna ge exakta besked om sådan handläggningstid (exempelvis hos Länsstyrelsen). Men, en företagslots (med brett nätverk och bred erfarenhet av företagsärenden) bör ha större möjligheter att uppskatta hur lång tid de olika delarna av ett normalt ärende av den typ det är fråga om, tar att handlägga, jämfört med en företagare som kanske är ny på orten.



En lösning på den problematik som framträder vid en genomgång av kommunernas kommentarer kan uppmärksammas genom Grästorps (3. Nära ansökan) kommentar: "Vi har snabba processer i allmänhet och bra upparbetad rutin för tillståndprocesser, så har mycket sällan fått problem med lång handläggningstid." Med generellt korta handläggningstider blir små skillnader i handläggningstid mellan olika ärenden sällan ett problem. Tyvärr är NNRs erfarenhet genom sitt kommunprojekt, som pågår sedan tio år tillbaka, att handläggningstiderna kan bli mycket långa både i små, mellanstora och stora kommuner.

En annan lösning på denna problematik kan uppmärksammas genom Sundsvalls (1. Vid första kontakt) kommentar: "Inom två veckor enligt vår servicegaranti." NNR uppfattar att de problem som många näringslivschefer eller motsvarande uppfattar med att uppskatta en maximal handläggningstid skulle kunna avhjälpas genom en servicegaranti. En servicegaranti blir lätt välkänd inom en kommuns olika förvaltningar och underlättar kommunikationen gentemot företagen. En servicegaranti kan begränsas till att gälla när en ansökan är komplett och i det fåtal fall den inte kan uppfyllas finns säkert en god anledning. Sundsvalls företagslots kan enkelt besvara en fråga från en företagare: Hur lång tid tar det som längst? Det tar två veckor (vilket är vår servicegaranti), förutsatt att samtliga ansökningar är kompletta!

NNR anser att en optimerad total handläggningstid underlättas av en samordnad handläggning av ett företags olika ärenden. Samordningen innebär att handläggningen i möjligaste mån sker samtidigt. På så sätt kan processen effektiviseras och företaget (liksom kommunen) få en överblick över handläggningen. Företagens resurser när det gäller att ta fram uppgifter och uppfylla de krav som gäller koncentreras till samma tillfälle och företagaren kan få en minskad uppgiftslämnarbörda genom att vid samma tidpunkt ta fram uppgifter till flera olika tillstånd. Uppstartstiden torde utnyttjas bäst när man som företagare kan söka upp alla efterfrågade uppgifter vid ett och samma tillfälle.

2.7 Digital anmälan

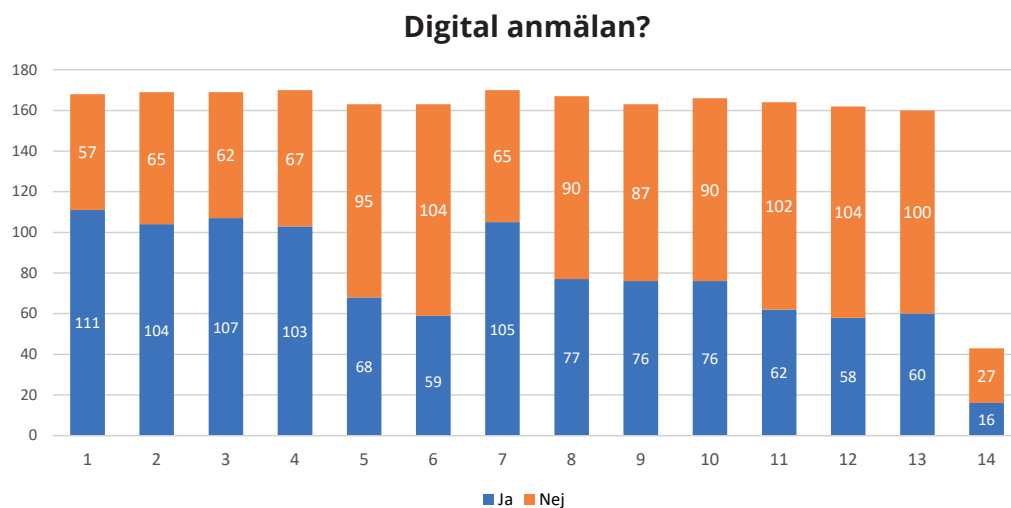
NNR frågade: "För hur många av de nödvändiga tillstånden och anmälningarna i etableringsexemplet kan företaget göra ansökan/anmälan digitalt?" Följande förklarande text angavs: "Svara Ja eller Nej i listan över tillstånd nedan. Om något tillstånd eller anmälan saknas, ange detta under Annat."

Följande svarsalternativ kunde väljas:

1. Livsmedel enligt etableringsexemplet
2. Folköl
3. Tobak
4. E-cigarett
5. Läkemedel
6. Brandfarliga och explosiva varor
7. Skyltlov
8. Markupplåtelse (uteservering)
9. Avfall
10. Miljöfarlig verksamhet
11. Brandskydd
12. Sotning
13. Ventilation
14. Annat



Av de 206 kommuner som besvarat NNRs enkät valde 19 kommuner att inte besvara denna fråga, vilket innebär att det totala bortfallet på frågan blev 36 procent (103 kommuner). Det är 187 kommuner som valt att besvara frågan. Samtliga dessa 187 kommuner har inte angivit ett svar för varje svarsalternativ.



Följande 27 kommuner (14 procent) har svarat Ja på samtliga svarsalternativ (med undantag för Annat):

Aneby	Eskilstuna	Helsingborg	Lund	Partille	Vallentuna
Bollnäs	Hallsberg	Kalmar	Malmö	Sala	Vellinge
Borås	Hallstahammar	Kungsbacka	Mariestad	Skinnskatteberg	
Burlöv	Halmstad	Laholm	Nynäshamn	Strängnäs	
Båstad	Haparanda	Lindesberg	Ovanåker	Uddevalla	

Det är 33 kommuner (18 procent) som har svarat Nej på samtliga svarsalternativ (med undantag för Annat). Det är 61 kommuner (33 procent) som har angivit fler Ja-svar än Nej-svar (men inte alla Ja) när det gäller de 13 svarsalternativen. Det är 144 kommuner (77 procent) som har svarat Ja på minst ett av svarsalternativen. Det är 58 kommuner (31 procent) som har fler Nej-svar än Ja-svar (men inte alla Nej) för de 13 svarsalternativen.

Vid NNRs undersökning av kommunal bygglovshantering år 2020 ställdes en fråga om digitaliseringsgrad. Av "Bygglovsrapporten 2020" framgår att 43 procent (96 kommuner) av de svarande kommunerna har en, jämfört med de övriga, hög digitaliseringsgrad. Av resultaten för denna fråga om digital anmälan framgår att för Skyttlov har 62 procent svarat Ja och för Markupplåtelse (uteservering) har 46 procent svarat Ja. Resultaten från de två undersökningarna ser ut att stämma överens.

Kommentarer till svarsalternativet 14. Annat

Skövde (inga Ja-svar) skriver: "Det mesta är digitaliserat."

Fem kommuner anger att ansökan om bygglov är digitaliserad, som förklaring till Annat.

Två kommuner anger att ansökan om serveringstillstånd är digitaliserad, som förklaring till Annat.



Kommentarer

Haparanda (13 Ja) skriver: "Norrbottens kommuner har ett digitalt blankettarkiv."

Tyresö (två Ja) skriver: "Vissa kan man anmäla via email men inte en ren digital anmälan."

Båstad (13 Ja) skriver: "Man kan mejla in sin ansökan. E-tjänster planeras det för i framtiden."

Mellerud (två Ja) skriver: "... De här frågorna är något som ligger inom Förenkla helt enkelts handlingsplan att jobba vidare med."

Strömstad (noll Ja) skriver: "Samtliga tjänster finns att hämta digitalt. En del av ovanstående kräver också tillståndsansökan hos tex. Polis, där kommunerna inte kan stå för e-tjänsten. Andra tillståndsfrågor hanteras av upphandlad tjänst, tex sotningen. Strömstads kommun håller just nu på att lägga om alla fysiska blanketter till "riktiga" digitala e-tjänster som går rätt in i handläggningssystemen och där sökanden kan göra hela sökningsförfarande på datorn. Detta kommer att pågå under åren 2020/2021."

Kalmar (13 Ja) skriver: "Digitaliseringen utvecklas hela tiden. Det i kombination med företagslots är bra."

Karlstad (tio Ja) skriver: "Läkemedel, sotning och ventilation ligger inte på kommunens bord. Däremot får de info om detta vid mötet."

Huddinge (åtta Ja) skriver: "Finns ytterligare e-tjänster för exempelvis Foodtrucks, Offentliga lokaler m fl."

Emmaboda (fyra Ja) skriver: "Vi tar uppgifter från Läkemedelsverket - behövs ingen anmälan till oss. För brandskydd, brandfarliga varor och miljöfarlig verksamhet bedömer vi verksamheten i exemplet så liten att det inte är aktuellt för anmälan. Annars digital blankett. Framgår inga uppgifter som kräver skyltlov men finns e-tjänst. Avfall = hushållsavfall finns ej digital blankett - man får kontakta kundtjänst på Elbolaget. Företagskort fast avgift, lämna små volymer miljöavfall och grovsopor på återvinningen."

Täby (tre Ja) skriver: "Vi har en e-tjänst för bygglov som inkluderar skyltning och marklov som ibland behövs för en uteservering. Vissa av dessa tillstånd söks inte hos kommunen utan hos tex Polisen, Storstockholms brandförsvaret eller Läkemedelsverket så vi som kommun har inte rådighet över att skapa alla e-tjänster. För Tobak så kommer e-tjänst skapas inom en snar framtid, även andra områden ses över."

För Dals-Ed (noll Ja) har DMEK (Dalslands Miljö- och Energiförbund) kommenterat på följande sätt: "Handlingar kan skickas in via mail och svar/bekräftelse ges via mail. Tyvärr har vi ingen e-tjänst för detta. Vi är en för liten organisation för att utveckla detta själva men vill gärna göra det tillsammans med våra värdkommuner."

Kommentarerna visar att verksamheten i etableringsexemplet kan bedömas på olika sätt. Exempelvis finns det kommuner som menar att verksamheten är så liten när det gäller brandskydd, brandfarliga varor och miljöfarlig verksamhet att någon anmälan inte behövs. Andra kommuner har gjort en annan bedömning.



Analys

NNRs avsikt med frågan har varit att identifiera de kommuner som har en digitaliseringsgrad som ligger högre än att erbjuda inskickande av en ansökningsblankett per e-post. NNR bedömer att de flesta svarande har uppfattat frågan på detta sätt men kommentarerna visar att det finns några undantag.

En förbättrad digitalisering handlar till en del om resurser. Det är inte rimligt att enskilda kommuner känner sig manade att bygga upp egna digitala ärendehanteringssystem. Samverkan mellan flera kommuner är däremot en rimlig lösning och SKR skulle kunna verka för lösningar som lätt kan anpassas till respektive kommuns egen digitala miljö.

På samma sätt som NNR länge har påtalat betydelsen av samordning och en-väg-in skulle NNR vilja se "en väg in" när det gäller olika e-tjänster hos kommunen. Att varje förvaltningsområde bygger sin egen e-tjänst är inte optimalt för ett företag med en bred verksamhet, såsom företaget i etableringsexemplet. Ett företag som i etableringsexemplet skulle vara mycket betjänt av att kunna lämna uppgifter om sin planerade verksamhet en (1) gång, i en (1) kommunal e-tjänst och att tjänsten sedan vidarebefordrar informationen till de förvaltningar som ska hantera respektive anmälan eller tillståndsansökan. Nu när e-tjänster för kommunal service är under uppbyggnad på många håll är det viktigt att också ställa krav på att olika tjänster ska kunna integreras med varandra. Det finns väldigt mycket att vinna på att tänka "brett" tidigt i den här processen innan man har byggt in sig i fragmenterade lösningar. Digitaliseringsfrågan är alltför viktig för kommunerna och för Sverige för att inte hanteras på ett strukturerat sätt. Det behövs exempelvis nationella standarder som plattformslieferantörer kan förhålla sig till, vilket skulle kunna uppdras åt Tillväxtverket/SKR, såsom för Serverat, att ta fram.



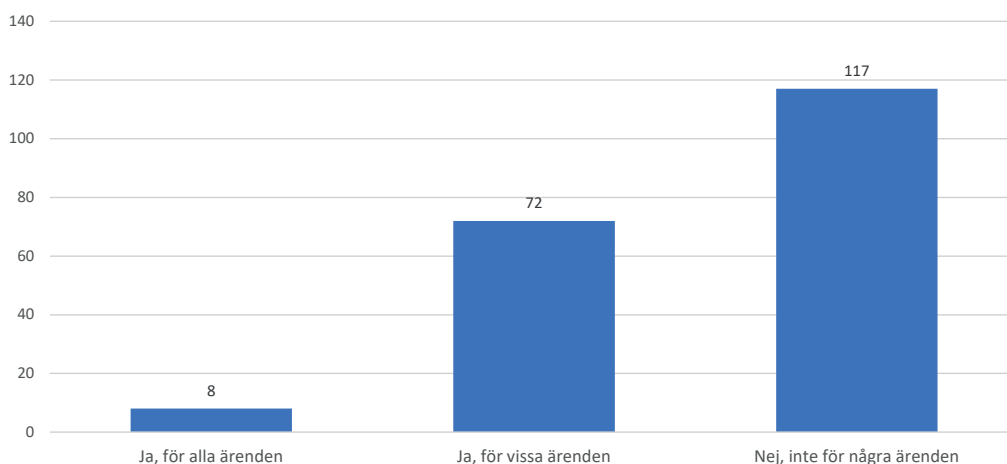
2.8 Följa sina ärenden på nätet

NNR frågade: "Kan ett företag följa sina ansökningsärenden i etableringsexemplet hos kommunen på nätet?"

Följande svarsalternativ kunde väljas: Ja, för alla ärenden - Ja, för vissa ärenden (ange i kommentarsfältet vilka) - Nej, inte för några ärenden

Av de 206 kommuner som besvarat enkäten valde sex kommuner att helt avstå från att besvara frågan, vilket innebär att bortfallet på frågan blev 31 procent (90 kommuner). Det är 200 kommuner som valt att besvara frågan, varav tre kommuner endast har lämnat en kommentar.

Vilka ärenden kan följas på nätet



Det är 80 kommuner (40 procent) som lämnar företagen möjlighet att följa ett ärendes handläggning på nätet, för vissa eller för alla typer av ärenden i etableringsexemplet. Det är 117 kommuner (60 procent) som inte lämnar företagen någon möjlighet att följa sitt ärende på nätet.

Vid NNRs undersökning av företagslotsens olika funktioner år 2016 ställdes motsvarande fråga till kommunerna. Då var det 48 kommuner (21 procent) som svarade Ja, för vissa ärenden eller Ja, för alla. Det var 180 kommuner (79 procent) som svarade Nej, inte för några ärenden.

Haparanda och Kungsbacka svarade Ja, för vissa ärenden år 2016 och svarar nu Ja, för alla ärenden år 2020. Bjurholm, Botkyrka, Burlöv, Malmö, Robertsfors och Vilhelmina svarade Nej, inte för några ärenden år 2016 men svarar nu Ja, för alla ärenden. Det är 45 kommuner som har ändrat sitt Nej år 2016 till ett Ja, för vissa ärenden nu. Det är tolv kommuner som har ändrat sitt Ja, för vissa ärenden år 2016 till Nej, inte för några ärenden, nu. Det är 17 kommuner som inte har ändrat sitt tidigare Ja, för vissa och 80 kommuner som inte ändrat sitt tidigare Nej, inte för några ärenden.

Vid en jämförelse av de länsvisa resultaten utmärker sig Jämtland med 75 procent Ja-svar, av de svarande kommunerna, och Värmland med 64 procent Ja. Samtidigt har Kronoberg och Västmanland 100 procent Nej och Jönköping 82 procent Nej.



Kommentarer

Örebro (Ja, vissa) skriver: "Ja för de ärenden som registrerats digitalt. Vilket företagaren har möjlighet att göra för de flesta vanligen förekommande ärendena. Man kan på "Mina sidor" se att ärendet inkommit, är pågående och avslutat."

Bjurholm (Ja alla) skriver: "Ja, alla som vi har e-tjänster för"

Trelleborg (Ja, vissa) skriver: "Ja, för de ärenden som kommunen tillhandahåller E-tjänster."

Täby (Nej) skriver: "Ifall man behöver söka bygglov enligt frågan innan så kan man till viss del följa ärendet. Inga andra ärenden."

Strömstad (Nej) skriver: "Vår kommun jobbar med att skapa förutsättningar för att i vår nya e-tjänsteplattform också erbjuda Mina sidor - där kunden ska kunna följa alla sina ärenden och deras status. Planering pågår, implementering dock inte påbörjad ännu."

Flera kommuner kommenterar att en digitalisering av ärendehanteringssystemen är på gång och att möjligheten att följa sitt ärende digitalt snart kommer att erbjudas. Flera kommuner kommenterar att Bygglov/skyltlov är ett område där det går att följa sitt ärende på nätet.

Analys

Det är positivt att antalet kommuner som svarat att ett företag kan följa åtminstone en typ av ärende på nätet har ökat från 21 procent år 2016 till 40 procent vid årets undersökning. Det är också positivt att flera kommuner som svarat Nej på frågan i sina kommentarer skriver att elektroniska ärendehanteringssystem, med möjlighet för företagen att följa sitt ärende, är på gång att installeras. NNR hoppas att ytterligare ett antal kommuner har inspirerats av denna enkät att överväga motsvarande initiativ.

Det är dock fortfarande alltför få kommuner som erbjuder företagen att följa sitt ärende på nätet och i vissa län såsom Kronoberg och Västmanland är andelen obefintlig. En av de viktigare fördelarna med möjligheten att följa sitt ärende på nätet är att transparensen och tillgängligheten gentemot företagen ökar. NNR menar att det finns stora vinster för alla parter med att lätt kunna följa sitt ärende. Det sparar tid för företaget och för kommunen genom att företaget inte behöver ringa eller skriva för att fråga om ärendet mottagits, i vilket skede det ligger i processen, vem som är handläggare o.s.v.

NNR inser att det kan vara dyrt för varje enskild kommun att införa och administrera IT-system på egen hand och därför bör samverkan mellan kommuner eller användning av andra befintliga kommersiella system, eller system såsom verksamt.se övervägas i detta sammanhang. SKR skulle kunna bidra till en sådan samverkan.



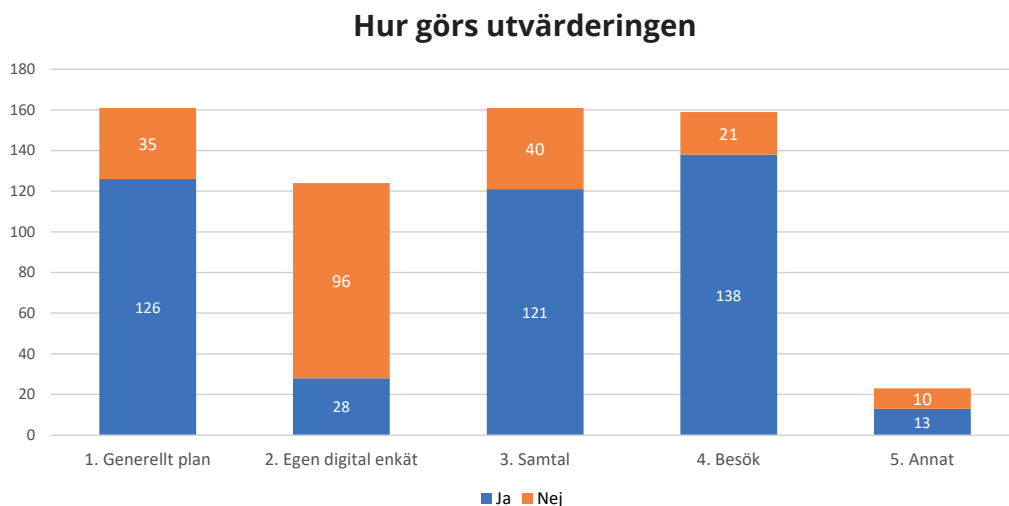
2.9 Kontakt för utvärdering

NNR frågade: "Inom ramen för kommunens utvärdering av verksamheten: Tar kommunen efter en tid vanligtvis kontakt med företagaren i etableringsexemplet för att efterhöra hur etableringen har gått och hur kommunens service har upplevts?" Följande förklarande text angavs: "Förklara gärna om kommunen har en policy / rutin för detta och hur denna i så fall ser ut."

Följande svarsalternativ kunde väljas:

1. På ett generellt plan genom exempelvis SKRs Insiktsundersökning
2. Genom en egen digital enkät
3. Genom ett uppföljningssamtal
4. Genom ett företagsbesök
5. Annat sätt

Av de 206 kommuner som besvarat NNRs enkät valde fyra kommuner att inte besvara denna fråga, vilket innebär att det totala bortfallet på frågan blev 30 procent (88 kommuner). Det är 202 kommuner som valt att besvara någon del av frågan, inklusive kommentarsfältet.



Följande sex kommuner har svarat Ja på samtliga fyra svarsalternativ:

Motala	Mörbylånga	Tranemo	Ulricehamn	Västervik	Örnsköldsvik
--------	------------	---------	------------	-----------	--------------

Det är 60 kommuner som svarat Ja på tre av de fyra svarsalternativen. Det är elva kommuner som svarat Nej på tre av fyra alternativ. Det är endast tre kommuner som svarat Nej på samtliga fyra svarsalternativ. Det är tydligt att svarsalternativ 2. Egen digital enkät är det minst vanliga svarsalternativet, med endast 28 av 124 kommuner som valt detta alternativ. Övriga tre svarsalternativ har en kraftig övervikt (>75 procent) för Ja, bland de kommuner som har lämnat ett svar.

Kommentarer till svarsalternativet 5. Annat

Örnsköldsvik (Annat) skriver som förklaring: "Svenskt Näringslivs företagsklimatenkät".

Arvidsjaur (Annat) skriver som förklaring: "Bygglovsenkät varje år, livsmedels och miljötillsynsenkäter vartannat år."



Malung-Sälen (Annat) skriver som förklaring: "Löpande dialogmöten med företagen."

Flera av de svarande tar som förklaring till svarsalternativet Annat upp dialog med företagen i form av exempelvis telefonsamtal och välkomstbrev.

Kommentarer

Örebro (3/4 Ja) skriver: "Vi jobbar mycket med internt förbättringsarbete inom kommundienst med NKI (insiktsmätningen) och har nått hög stabil nivå på NKI de senaste åren. Vi gör mätningen för hela regionen Business Region Örebro med tolv kommuner för att kunna jämföra och utveckla kommundinsten med undersökningen som underlag. Vi kompletterar NKI resultatet med egna analyser. Men också med synpunkter från företagsbesök, näringslivsråd och andra kontakter med företagare."

Härnösand (3/4 Ja) skriver: "Vi gör en överenskommelse med kunden på vilket sätt de önskar göra utvärderingen, utöver Insikts-undersökningen. Spontanbesök tas regelmässigt efter ett tag. Det finns "Etableringsrutiner"."

Linköping (3/4 Ja) skriver: "Under 2019 fokuserade vi på företagsbesök hos företag etablerade 3 – 5 år tillbaka i tiden för att se om vi kunde få input till utvecklingen av etableringsprocessen."

Solna (3/4 Ja) skriver: "Större etableringar kontaktas proaktivt samt efter inflyttning. Små etableringar som i exemplet följs främst upp i de fall de behövt stöd av företagslotsen."

Håbo (2/4 Ja) skriver: "Vi inför med lotsfunktionen ett uppföljningssamtal, rutiner ej satta ännu."

Ängelholm (3/4 Ja) skriver: "Vi gör besök i form av tillsyn vilket också är en form av uppföljning. Uppföljning sker också i samband med bygglovs- och anmälningsärenden."

Uddevalla (3/4 Ja) skriver: "Varierar beroende på hur mycket man varit involverad tidigare och hur komplicerat ärendet varit."

Skövde (2/4 Ja) skriver: "Olika från fall till fall. Långt ifrån alla gånger som dessa ärenden hamnar hos kommunens näringslivsenhet. Nio av tio klarar sig själva."

Strömstad (2/4 Ja) skriver: "Insikt är ju en digital enkät... genom denna får ju alla företagare som haft ärenden hos kommunen möjlighet att återkoppla. Kommunen har ingen rutin eller resurser för att följa upp ALLA nyetableringar som görs varje år. Men om företagaren önskar samtal eller företagsbesök så anordnas detta. Företagsbesök och samtal med företag sker kontinuerligt."

Härjedalen (1/4 Ja) skriver: "Policy saknas. Detta blir därför personberoende."

Huddinge (0/4 Ja) skriver: "Får ingen återkoppling från berörd förvaltning vilka företagsärenden man haft. Dock görs en uppföljning av ärenden i samband med den årliga NKI-undersökningen."

NNR uppfattar att flera kommuner, exempelvis Linköping, har ett strukturerat och rutinmässigt sätt att arbeta med utvärderingen. Uppföljning av ett etableringsärende behöver vara oberoende av företagarens initiativförmåga. Även de företag som verkar klara sig själva, utan hjälp av exempelvis en företagslots, behöver följas upp.



Analys

Att tre av fyra förslag på utvärderande åtgärder vidtas av över 75 procent av de svarande kommunerna är positivt, men kommentarerna visar att det finns en spridning i vad kommunerna lägger in i svarsalternativen. Det NNR är ute efter i denna fråga är att myndigheten ska kunna betrakta sitt eget arbetssätt utifrån företagets perspektiv och därigenom kan lägga upp kontroll och tillsyn så att företaget matchas till lösningar som ger minimal negativ påverkan. Metodiken för kontrollen/tillsynen bör ge företaget möjlighet att hantera den på ett resurssnålt sätt och bör generera ett ömsesidigt lärande (för både företagaren och kommunens handläggare).

NNR menar att ett tillsynsbesök inte alltid har en karaktär som är förenlig med en utvärderande kontakt, eftersom en sådan kontakt förutsätter att företagaren känner sig fri att öppet kommentera företagsservicen. Vid ett tillsynsbesök som fokuserar på att finna fel, och som inte prioriterar dialog, finns ett moment av maktutövning som inte främjar frispråkighet. En utvärderande åtgärd bör sammankopplas med tillsyn eller kontroll som är inriktad på dialog med företagaren. Kontroll- och tillsynsbesök bör alltså generellt sett utvecklas i en sådan riktning.

Det är också viktigt vid en utvärderande dialog med företagare, att det finns ett intresse för och ett systematiskt mottagande av det som framförs av företagaren. Det behöver finnas ett fokus på företagarens berättelse och inte ett alltför stort mått av statistikinsamlande, exempelvis godkänd/ icke godkänd ärendehantering.

2.10 Allmänna kommentarer till enkäten

Vissa kommuner har lämnat allmänna kommentarer till enkäten i sin helhet och NNR återger här några av dessa.

Tierp skriver: "Väldigt viktigt tema däremot kan det vara lite svårt att svara på frågorna. Det är nästan aldrig en etablering sker som exemplet beskriver. Det börjar ett arbete mycket långt innan."

Håbo skriver: "Vår kommun har nuvarande mandatperiod antagit tre mål där företagens nöjdhet är ett. Därför kommer flera av funktionerna som tas upp i enkäten utvecklas och förbättras de närmaste åren."

Eskilstuna skriver: "Viktigt att kommuner inte utvecklar egna e-tjänster, borde bli mer reglerat så det blir mer lika för företagare som rör sig över kommungränser."

Örebro skriver: "Vi har särskilt fokus på kommunservice dels genom ett regionalt samarbete inom BRO (Business Region Örebro) men också genom ett arbete inom Örebro kommun som handlar om att vi inrättat servicecenter kombinerat med att alla förvaltningar har ett delegerat eget ansvar för kommunservice. Handläggare samlas tex vid olika tillfällen för att utveckla arbetet och lära av varandra. Det ska inte spela någon roll var i kommunen man tar den första kontakten som företagare utan alla ska förstå sin roll och lotsa företagen vidare om det finns behov, med stöd av servicecenter."

Borås skriver: "Varje förvaltning har sina rutiner och handläggare. Den sökande får stöd från vårt servicecenter som drivs av Näringslivsenheten att koordinera de ansökningar man behöver göra. Många verksamheter har upparbetade kontakter där ansökningar sker direkt med berörda förvaltningar."

Järfälla skriver: "Tack för en bra enkät som ger fin ingång till förändringsarbete!"

Övertorneå skriver: "Bra enkät. Får en att se att vår information till företagen har brister."



Örkelljunga skriver: "Som liten kommun är det en ren resursbrist och mindre tid för utveckling som hindrar oss att få högsta betyg och bra insatser."

En kommun skriver: "En förenkling måste ske. Det ska inte behövas så många aktörer involverade. En jordbruksföretagare ska möta kommun, länsstyrelse, livsmedelsverket, Jordbruksverket, Arbetsmiljöverket, det regionala mejerierganet, vald krav-organ osv. Kontrollanterna står i kö utanför jordbruksföretagarnas dörr! Det är varken effektivt eller samhällsekonomiskt försvarbart. Se hur EASA och FAA har organiserat tillsyn och tillståndsfrågor. Ett gott exempel som kan användas som vägledning till hur vi kan effektivisera processerna även i Sverige. Företagaren betalar redan idag alldeles för mycket till samhället, orsakat av bristande effektivitet och organisation." (NNRs anmärkning: EASA - European Aviation Safety Agency ansvarsområden innefattar utarbetande av luftfartssäkerhetslagstiftning och teknisk rådgivning till EU-kommissionen och EUs medlemsstater, luftvärdighet och typcertifiering av flygplan och flygplansdelar för flygplan som används i EU, godkännande av flygplaneringsorganisationer över hela världen och produktions- och underhållsorganisationer inom och utanför EU. - FAA är motsvarande amerikansk myndighet.)

Ljungby skriver: "En enkät av denna magnitud medföra jobb från bygglov, livsmedel, miljöskydd, räddningstjänst, planeringsavdelningen. Det behövs också mer information för att kunna beräkna avgifter och tider. Så de 5 – 10 minuter det skulle ta att svara på enkäten stämmer inte." Salem skriver på samma tema: "Den här enkäten tog cirka en halv arbetsdag att besvara."

Lysekil skriver: "Det är lite kategoriskt med bara ja eller nej som alternativ på vissa frågor. Ibland, oftast eller sällan hade givit en mer nyanserad bild av hur det är i verkligheten. Det ska ni nog ha med er när ni gör analysen."

Landskrona skriver: "Den kom i lite fel tid då alla har fullt upp med att hjälpa företagen i Corona-krisen. Svaren blev därför lite hastigt besvarade."

Ystad skriver: "Att visa upp exempel där kommuner har lyckats samla och presentera alla kommande troliga kostnader för en nyetablering i ett tidigt skede vore bra. Även exempel där kommuner använder system där man som etablerar kan följa hela sitt ärende oberoende av vilken avdelning som berörs hade också varit väldigt nyttigt att se."



3. Slutsatser och NNRs rekommendationer

Sedan NNR började med undersökningar av företagslotsen och dess funktioner, år 2010, har skillnaderna mellan kommunerna varit varierande men NNR bedömde efter undersökningen år 2016 att utrymmet för ökad frekvens i användandet av företagslots/en-väg-in i kommunerna var relativt litet. NNR har därför vid årets undersökning inte upprepat frågan om kommunerna har en företagslots, eller inte utan istället ställt frågor utifrån ett nyetableringsärende. NNR har dock försökt dra slutsatser om årets resultat jämfört med resultaten från de tidigare undersökningarna av företagslotsens funktioner.

Det framgår av svaren på fråga 1. (Hur underlättas en etablering) att kommuner som år 2016 kunde uppfattas ha fullt utvecklade lotsfunktioner uppenbarligen fortsatt kan utveckla desamma. Det har skett en liten ökning av andelen svarande kommuner som använder lotsfunktionen på ett proaktivt sätt vid en etablering såsom i NNRs etableringsexempel. År 2016 var det 45 procent av de svarande kommunerna som hade en företagslots med funktionerna informerande, samordnande och pådrivande och vid årets undersökning är det 50 procent av de svarande kommunerna som säger sig använda företagslotsen helt och hållet. Funktionen företagslots bör användas på ett proaktivt sätt för att få bästa möjliga effekt på företagsklimatet.

Det är positivt att 131 kommuner (64 procent) vid en nyetablering kan hjälpa till med de tre viktigaste åtgärderna i fråga 2. (Arrangera möten, Följer till slut och Bevakar). När lotsfunktionen har mandat att hantera dessa tre viktiga åtgärder ökar chanserna att ärendet som helhet går i lås inom en rimlig tid och att kommunen har en adekvat dialog med företagen under hela processen. Samtliga Sveriges kommuner bör kunna erbjuda en lotsfunktion med dessa tre viktiga mandat.

Att en kommun kan hjälpa till med samordning av ett företags samtliga ärenden i samband med en nyetablering (fråga 3. Hjälp med sammanställning) är viktigt och är en funktion som behöver utvecklas i ett stort antal kommuner. Samordningen bör i första hand skötas direkt mellan de olika kommunala förvaltningar som är inblandade men denna samordning kan ibland behöva utvecklas och underlättas med hjälp av en företagslots eller person med liknande funktion.

Andelen kommuner som erbjuder samordningsmöten i samband med en nyetablering kan tolkas ha minskat från 82 procent år 2016 till 66 procent idag. Att två tredjedelar av de svarande kommunerna arbetar med samordning är positivt men den försämring av andelen som kan noteras behöver vändas. En så stor andel som 15 procent hänvisar enbart till egen hemsida eller till verksamt.se, en mycket allmän och ospecifik information (med undantag för de fall då verksamt.se har just den verksamhet som är aktuell, t.ex. en restaurang eller ett hotell). Samtliga Sveriges kommuner bör kunna erbjuda en företagsservice som arbetar med samordning i samband med ett etableringsärende.

Det är inte tillfredsställande att endast en tredjedel av de svarande kommunerna kan lämna ett tidigt besked om totalkostnaderna för olika nödvändiga tillstånd vid en etablering som i etableringsexemplet (fråga 4. Tid för kostnadsbesked). Det är negativt att en så stor andel som 36 procent av kommunerna lämnar ett sent besked eller enbart efter särskild förfrågan. Att som i svarsalternativ 3. lämna besked i nära anslutning till ansökan kan innebära ett problem för företagen genom att de får besked om kostnaden efter beslut om ansökan. Det normala för ett företag är att först få besked om kostnaden och sedan fatta beslut om att gå vidare eller inte. Bland länen finns det tydliga skillnader, med län som har en högre andel med tidiga besked och andra med en lägre andel, än en tredjedel. Kommentarererna visar också på olika inställning till frågan om när en företagare bör kunna få besked om den totala kostnadsbilden.



Det framgår av kommentarerna att många kommuner har svårt att besvara en fråga om totalkostnaden för ett ärende som i etableringsexemplet. Att, som flera kommuner gör, enbart hänvisa till att informationen finns tillgänglig på hemsidan är inte tillfredställande. Det är tydligt att de kommunala taxorna behöver göras så enkla och transparenta att kollegor inom andra delar av den kommunala förvaltningen lätt kan förstå och beräkna en avgift. Om informationen är svårtillgänglig för en myndighetskollega är den nog med största sannolikhet det också för en företagare. Det är ett fullt rimligt krav från näringslivet att samtliga Sveriges kommuner har förmågan att i god tid svara, åtminstone ungefärligen, på frågan – Vad kostar det? – oavsett bransch för etableringen.

NNR uppfattar det som positivt att flera kommuner genom enkätens fråga 5. (Total tillståndsavgift) verkar ha uppmärksamats på behovet av transparenta och lättberäknade avgifter, inte minst med tanke på vilka vinster för kommunen en etablering såsom i etableringsexemplet skulle kunna ge i form av ökad service och fler arbetstillfällen. Av kommentarerna att döma finns det kommuner som har god koll på vilka avgifter som blir aktuella i NNRs etableringsexempel, samtidigt som det finns flera kommuner som menar att frågan är omöjlig att besvara. Några kommuner verkar inte alltför bekymrade över denna omöjlighet samtidigt som andra kommenterar att en bättring är på gång. Taxorna och avgiftssystemen behöver utformas på ett sätt så att det är enkelt för icke-expert att beräkna desamma. En taxa som är lätt att beräkna är också ofta transparent när det gäller vilka kostnader den ska täcka. Det första steget är naturligtvis att ta reda på vad något kostar, men nästa fråga blir ofelbart: Vilka kostnader är det som ingår i avgiften?

Kommentarerna till fråga 6. När besked om tidsåtgång lämnas visar att det finns en stor spridning i inställningen till företagets servicebehov. Trots att det finns kommuner som inte alls eller sent kan lämna besked om hur lång tid den sammanlagda handläggningen kommer att ta, visar resultaten att drygt hälften av kommunerna (111 stycken) lämnar besked innan ansökan, vilket är det rimliga för en företagare, som är van vid att få besked om leveranstid innan beslut om beställning fattas.

En tidsuppskattning behöver utgå från att samtliga ansökningshandlingar är kompletta. Informationen från kommunernas sida om vilka handlingar och underlag som krävs måste vara så tydlig att risken för missar från företagets sida minimeras. Den totala handläggningstiden påverkas naturligtvis även av parter utom kommunens kontroll, i ett ärende som NNRs etableringsexempel, och det kan inte begäras att en företagslots ska kunna ge exakta besked om sådan handläggningstid (exempelvis hos Polisen). Men, en företagslots (med brett nätverk och bred erfarenhet av företagsärenden) bör ha större möjligheter att uppskatta hur lång tid samtliga delar av ett normalt ärende av den typ det är fråga om, tar att handlägga, jämfört med en företagare som kanske är ny på orten.

NNR uppfattar att de problem som många näringslivschefer eller motsvarande har med att uppskatta en maximal handläggningstid skulle kunna avhjälpas genom en servicegaranti. En servicegaranti blir lätt välkänd inom en kommuns olika förvaltningar och underlättar kommunikationen gentemot företagen. En servicegaranti kan begränsas till att gälla när en ansökan är komplett och i det fåtal fall den inte kan uppfyllas finns säkert en god anledning. Sundsvalls företagslots kan enkelt besvara en fråga från en företagare: Hur lång tid tar det som längst? – Det tar två veckor (vilket är vår servicegaranti), förutsatt att samtliga ansökningar är kompletta!

NNR anser att en optimerad total handläggningstid underlättas av en samordnad handläggning av ett företags olika ärenden. Samordningen innebär att handläggningen i möjligaste mån sker samtidigt. På så sätt kan processen effektiviseras och företaget (liksom kommunen) få en överblick över handläggningen. Företagens resurser när det gäller att ta fram uppgifter och uppfylla de krav som gäller koncentreras till samma tillfälle och företagaren kan få en minskad uppgiftslämnarbörda genom att vid samma tidpunkt ta fram uppgifter till flera olika tillstånd.



Samordningen underlättas när det går att göra en digital anmälan. Avsikten med fråga 7. Digital anmälan har varit att identifiera de kommuner som har en digitaliseringsgrad som ligger högre än att erbjuda inskickande av en ansökningsblankett per e-post. NNR bedömer att de flesta svarande har uppfattat frågan på detta sätt. I 144 kommuner (77 procent) kan en företagare göra åtminstone en (1) ansökan eller anmälan av de 13 angivna områdena, digitalt. Men, det är bara i 14 procent av de svarande kommunerna som samtliga efterfrågade tillståndsansökningar och anmälningar kan göras digitalt.

På samma sätt som NNR länge har påtalat betydelsen av samordning och en-väg-in skulle NNR vilja se "en väg in" när det gäller olika e-tjänster hos kommunen. Att varje förvaltningsområde bygger sin egen e-tjänst är inte optimalt för ett företag med en bred verksamhet, såsom företaget i etableringsexemplet. Ett företag som i etableringsexemplet skulle vara mycket betjänt av att kunna lämna uppgifter om sin planerade verksamhet en (1) gång, i en (1) kommunal e-tjänst och att tjänsten sedan vidarebefordrar informationen till de förvaltningar som ska hantera respektive anmälan eller tillståndsansökan. Nu när e-tjänster för kommunal service är under uppbyggnad på många håll är det viktigt att också ställa krav på att olika tjänster ska kunna integreras med varandra. Det finns väldigt mycket att vinna på att tänka "brett" tidigt i den här processen innan man har byggt in sig i fragmenterade lösningar. Digitaliseringsfrågan är alltför viktig för kommunerna och för Sverige för att inte hanteras på ett strukturerat sätt. Det behövs exempelvis nationella standarder som plattformslieferantörer kan förhålla sig till, vilket skulle kunna uppdras åt Tillväxtverket/SKR, såsom för Serverat, att verka för.

Det är positivt att antalet kommuner som på fråga 8. (Följa sitt ärende på nätet) svarat att ett företag kan följa åtminstone en typ av ärende på nätet har ökat från 21 procent år 2016 till 40 procent vid årets undersökning. Det är också positivt att flera kommuner som svarat Nej på frågan i sina kommentarer skriver att elektroniska ärendehanteringssystem, med möjlighet för företagen att följa sitt ärende, är på gång att installeras. NNR hoppas att ytterligare ett antal kommuner har inspirerats av denna enkät att överväga motsvarande initiativ.

Det är dock fortfarande alltför få kommuner som erbjuder företagen att följa sitt ärende på nätet och i vissa län såsom Kronoberg och Västmanland är andelen obefintlig bland de svarande kommunerna. En av de viktigare fördelarna med möjligheten att följa sitt ärende på nätet är att transparensen och tillgängligheten gentemot företagen ökar. NNR menar att det finns stora vinster för alla parter med att lätt kunna följa sitt ärende. Det sparar tid för företaget och kommunen genom att företaget inte behöver ringa eller skriva för att fråga om ärendet mottagits, vilket skede det ligger i processen, vem som är handläggare o.s.v. Den tidsbesparing som uppstår genom digitalisering kan bl.a. investeras i personlig rådgivning till företagen. Personlig rådgivning är den informationsform som är lättast att anpassa till varje företagares unika förutsättningar och som kan skapa ett rättssäkert och främjande klimat för innovationer och för entreprenörer.

En etablering behöver följas av en utvärderande kontakt mellan kommunen och företagaren. Tre av fyra av NNRs förslag på utvärderande åtgärder i fråga 9. (Kontakt för utvärdering) vidtas av över 75 procent av de svarande kommunerna, men kommentarerna visar att det finns en spridning i vad kommunerna lägger in i svarsalternativen. Det NNR är ute efter i denna fråga är att myndigheten genom utvärdering ska kunna betrakta sitt eget arbetssätt utifrån företagets perspektiv och därigenom kunna lägga upp kontroll och tillsyn så att företaget matchas till lösningar som ger minimal negativ påverkan. Metodiken för kontrollen/tillsynen bör ge företaget möjlighet att hantera den på ett resurssnålt sätt och bör generera ett ömsesidigt lärande (för både företagaren och kommunens handläggare).



En utvärderande kontakt kan tas i olika sammanhang. NNR menar exempelvis att ett tillsynsbesök inte alltid har en karaktär som är förenlig med en utvärderande kontakt, eftersom en sådan kontakt förutsätter att företagaren känner sig fri att öppet kommentera företagsservicen. Vid ett tillsynsbesök som fokuserar på att finna fel, och som inte prioriterar dialog, finns ett moment av maktutövning som inte främjar frispråkighet. En utvärderande åtgärd bör sammankopplas med tillsyn eller kontroll som är inriktad på dialog med företagaren. Kontroll- och tillsynsbesök bör alltså generellt sett utvecklas i en sådan riktning.

Det är också viktigt vid en utvärderande dialog med företagare, att det finns ett intresse för och ett systematiskt mottagande av det som framförs av företagaren. Det behöver finnas ett fokus på företagarens berättelse och inte ett alltför stort mått av statistikinsamlande, exempelvis godkänd/icke godkänd ärendehantering.

Utvärdering av företagsservicen och myndighetsutövningen är, bland annat, viktig för att fånga upp skillnader i inställning mellan olika delar av den kommunala förvaltningen. En av kommunernas kommentar är ett exempel på detta: "Vissa förvaltningar är mycket duktiga på Företagsservice, andra mer tungjobbade, vilket gör de stora gemensamma lotsmötena svåra att genomföra i praktiken."

Bland de allmänna kommentarerna till enkäten finner NNR särskilt två intressanta: "... En jordbruksföretagare ska möta kommun, länsstyrelse, livsmedelsverket, Jordbruksverket, Arbetsmiljöverket, det regionala mejerierganet, vald krav-organ osv. Kontrollanterna står i kö utanför jordbruksföretagarens dörr! Det är varken effektivt eller samhällsekonomiskt försvarbart. ... Företagaren betalar redan idag alldeles för mycket till samhället, orsakat av bristande effektivitet och organisation." NNR menar att varje enskild kontroll/tillsyn säkert har sina skäligena motiv men att den ackumulerade regelbördan helt enkelt blir för övermäktig för en företagare, och särskilt då i ett mindre företag. Det är av största vikt att varje enskild myndighetsåtgärd är så effektiv som möjligt gentemot företaget för att maximera proportionaliteten och minimera belastningen på företaget.

Håbos allmänna kommentar är ett annat exempel: "Vår kommun har för nuvarande mandatperiod antagit tre mål där företagens nöjdhet är ett. Därför kommer flera av funktionerna som tas upp i enkäten utvecklas och förbättras de närmaste åren." Ett av skälen bakom utformningen av årets enkät har från NNRs sida varit att genom frågorna inspirera kommunerna att utveckla sin företagsservice.

Corona-krisen år 2020 (Covid-19) och dess ekonomiska följdverkningar föranleder ett stärkt intresse för företagsklimatet och många initiativ har tagits både på lokal, regional och nationell nivå för att stärka företagens både kortsiktiga och långsiktiga överlevnadsförmåga. NNR vill i detta sammanhang uppmärksamma att det finns ett antal regler i kommunallagen som under normala omständigheter begränsar kommunernas hantering av sin ekonomi och av olika avgifter, till bland andra företagen. Av Kommunallagen 2 kap 8 § framgår dock att avsteg får göras om synnerliga skäl föreligger¹⁶. NNR anser att Corona-krisen år 2020 definitivt kan betraktas som synnerliga skäl. Kommunerna har exempelvis möjlighet att tillfälligt avskaffa avgifter och återbetala avgifter för år 2020 som redan tagits ut. Utöver justerade avgifter kan hyror sättas ned, VA-taxor justeras, avfall/renhållningsavgifter justeras, nätavgift för elnät och fjärrvärmenät justeras m.m.

Utöver att sänka företagens kostnader kan kommunerna också stödja företagens intäktssida genom offentlig upphandling. För kommunen att agera stabil konsument i enlighet med redan upphandlade avtal (t.ex. för att bygga upp lager för framtiden) och att göra nya upphandlingar kan

16 8 § Kommuner och regioner får genomföra åtgärder för att allmänt främja näringslivet i kommunen eller regionen. Individuellt inriktat stöd till enskilda näringsidkare får lämnas endast om det finns synnerliga skäl för det. Lag (2019:835).



utgöra ett helt avgörande stöd i ett läge där konsumtionen har avstannat på många håll som en följd av krisen. Se även i detta sammanhang en artikel i Smålandsposten den 1 april 2020.¹⁷

Coronakrisens effekter och efterverkningar kommer att ställa extra stora krav på effektiviteten i de kommunala förvaltningarna framgent. Ska kommunerna uppnå ett gott näringslivsklimat, underlätta investeringsbeslut och främja att livskraftiga företag, som kan generera skatteintäkter till kommunerna i form av arbetstillfällen, byggs upp igen efter krisen, måste insatser i form av bl.a. effektiviserad och höjd myndighetsservice göras.

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 riskklassning, avgifter, bemötande, utvärdering och främjande. Rekommendationerna är baserade på vad näringslivet tycker är viktigt och vad som efterfrågas av företagen.

17 <https://nxt.smp.se/vaxjo/professorn-ger-kommunerna-gront-ljus-att-stotta-foretagen-mer-inte-sarskilt-marknadsmassigt-att-ta/>



Med anledning av undersökningens resultat rekommenderar NNR kommunerna följande:

1. **Kommunernas hemsidor ska innehålla eller hänvisa till tydlig och lättillgänglig information om regler, krav och avgifter som gäller för företagens olika verksamheter.**

Företag, särskilt de med etableringar i flera kommuner, har fördel av att information om ansökningsförfaranden för olika tillstånd är lätta att hitta genom att kommunernas hemsidesstruktur har en logik som känns igen från kommun till kommun.

2. **Kommunerna behöver stärka kommunikationen mellan näringslivsenheten och övriga förvaltningar för att öka förståelsen för företagens kommersiella villkor.**

Kommunens näringslivsfrämjande policy och åtgärder måste uppmärksammas inom hela den kommunala förvaltningen för att myndighetsutövningen ska påverkas på avsett sätt.

3. **Kommunen ska samordna sin handläggning av ärenden som kräver olika tillstånd.**

Handläggningen av olika tillstånd inom kommunens förvaltningar som krävs för ett företags verksamhet ska så långt som möjligt ske samordnat och samtidigt. I samband med detta ska företagen erbjudas att träffa de olika handläggarna för ärendet, samtidigt eller enskilt.

4. **Alla kommuner ska ha en servicegaranti för sin myndighetsutövning.**

Servicegarantin bör innehålla ett åtagande för kommunen att fatta beslut om tillstånd inom en viss given tid liksom att en avgift minskas eller efterskänks om kommunen inte uppfyller garantin. Garantin bör även innehålla åtaganden om att företagen tillförsäkras tydlig information om vad en ansökan ska innehålla, hur och när beslut fattas samt vem de kan vända sig till med frågor och klagomål.

5. **Ett företag ska kunna följa sina ärenden hos kommunen på nätet.**

Fler kommuner behöver erbjuda sina företagare möjligheten att följa sina ärenden på nätet. En kommun som inte erbjuder denna möjlighet bör införa detta stegvis genom att identifiera prioriterade ärendetyper och sedan utöka till fler områden.

6. **Föreskrivande myndigheter och kommunerna bör löpande utvärdera hur regelverken påverkar kommunernas regeltillämpning och i sin tur dess effekter på företagen.**

Föreskrivande myndigheter och kommunerna behöver förbättra sin överblick över hela tillämpningsledet.



Näringslivets Regelnämnds NNR medlemmar

Almega
Byggföretagen
Drivkraft Sverige
Fastighetsägarna Sverige
Finansbolagens Förening
Fondbolagens Förening
Företagarna
IKEM – Innovations- och kemiindustrierna i Sverige
Kontakta
Lantbrukarnas Riksförbund
Livsmedelsföretagen
Småföretagarnas Riksförbund
Stockholms Handelskammare
SVCA
Svensk Dagligvaruhandel
Svensk Handel
Svensk Industriförening
Svensk Värdepappersmarknad
Svenska Bankföreningen
Svenskt Näringsliv
Teknikföretagen
Transportföretagen
Visita



Näringslivets Regelnämnd NNR

Näringslivets Regelnämnd bildades år 1982 och är en oberoende, politiskt obunden ideell förening helt finansierad av sina medlemmar. Bland medlemmarna finns 23 svenska näringslivsorganisationer och branschförbund som tillsammans representerar drygt 300 000 företag. Det betyder att NNR talar för alla aktiva företag i Sverige som har en anställd eller fler, i alla branscher och av alla storlekar. NNRs uppgift är att förespråka och verka för effektivare och mindre kostsamma regler samt en minskning av företagens uppgiftslämnande i Sverige och EU. NNR samordnar näringslivets granskning av konsekvensanalyser av förslag till nya eller ändrade regler samt koordinerar näringslivets regelförbättringsarbete på nationell- och EU-nivå. Detta fokuserade verksamhetsområde gör att NNR är unikt bland näringslivsorganisationer i Europa. Mer information om NNR finns på www.nnr.se.