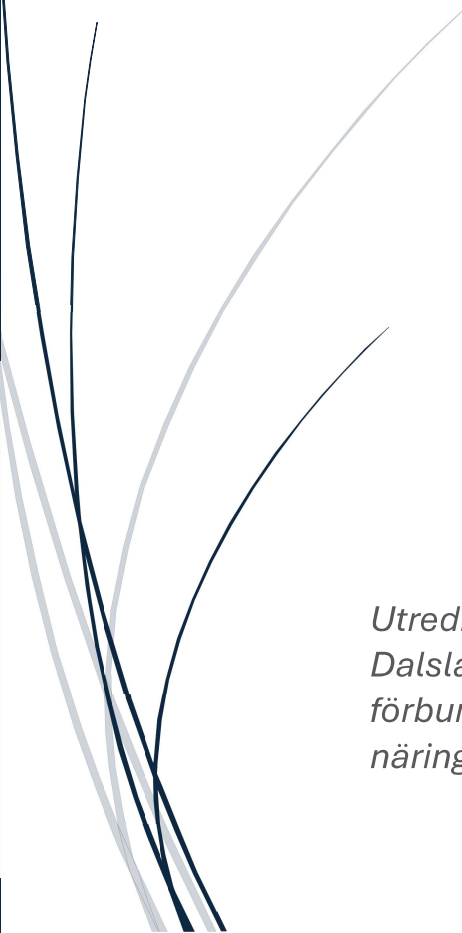




2025-08-15

Processplan för ett strukturerat och systematiskt arbete i syfte att utveckla en myndighetsutövning med företagarperspektiv.



*Utredningsuppdrag från direktionen för
Dalslands miljö- och energiförbund till
förbundschefen i samverkan med kommunernas
näringslivsutvecklare*

Redovisning av uppdraget: processplan för ett strukturerat och systematiskt arbete i syfte att utveckla en myndighetsutövning med företagarperspektiv.

Bakgrund

Direktionen för Dalslands miljö- och energiförbund beslutade 2025-04-10 § 10 följande: Direktionen uppdrar åt förbundschefen att i samverkan med kommunernas näringslivsutvecklare upprätta en processplan för hur ett strukturerat och systematiskt arbete i syfte att utveckla hur myndighetsutövning med ett företagarperspektiv kan bedrivas.

Åmåls kommun uttryckte tidigt ett intresse i frågan och representanter från Åmåls kommun har därför medverkat i arbetet.

Uppdraget ska stämmas av med kommunernas kommundirektörer.

Uppdraget ska återrapporteras till direktionens sammanträde den 9 oktober i år.

Utförandet av uppdraget

Arbetsgrupp

Uppdraget har genomförts genom en arbetsgrupp bestående av följande personer:

- Jeanette Lindh Svanqvist, näringslivs- och tillväxtutvecklare Bengtsfors kommun
- Tommy Nerstrand, näringslivsutvecklare Dals-Eds kommun
- David Tengberg, chef samhällsbyggnad och näringsliv Färgelanda kommun
- Viktor Weiberg, tillväxtchef Melleruds kommun
- Linnea Lindstedt, näringslivsutvecklare Melleruds kommun
- Kristoffer Ljung, näringslivschef Åmåls kommun
- Magnus Olsson, chef samhällsbyggnadsförvaltningen Åmåls kommun
- Dan Gunnardo, förbundschef Dalslands miljö- och energiförbund

Grunder och faktorer för uppdragets utförande

Samtliga kommuner har uttalat att man vill se en utveckling där kommunernas myndighetsfunktioner får en tydligare förståelse för företagens behov vid mötet med myndigheterna samtidigt som myndighetens roll tydliggörs och rättssäkerheten bibehålls.

Tre grundläggande faktorer har identifierats som särskilt viktiga att beakta i processplanen; *Lagstiftningens intentioner, kulturella faktorer* samt *strukturella faktorer*. Se vidare kring dessa faktorer nedan.

Lagstiftningen, vad säger den?

Nedan anges lagstiftningens intentioner avseende myndighetens kontakter med den enskilde

- ”Domstolar samt förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör offentliga förvaltningsuppgifter ska i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet.” 9 § Regeringsformen.
- ”Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpens ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.” 6 § förvaltningslagen (2017:900).
- ”Den myndighet som utövar offentlig kontroll ska genom rådgivning, information och på annat sätt underlätta för den enskilde att fullgöra sina skyldigheter enligt lagen, de föreskrifter och beslut som har meddelats med stöd av lagen, de EU-bestämmelser som lagen kompletterar och de beslut som har meddelats med stöd av EU-bestämmelserna.” 12 § 2 st. livsmedelslagen (2006:804).
- ”Med tillsyn avses att tillsynsmyndigheten ska
 1. på eget initiativ eller efter anmälan i nödvändig utsträckning kontrollera att miljöbalken samt föreskrifter, domar och andra beslut som har meddelats med stöd av balken följs samt vidta de åtgärder som behövs för att åstadkomma rättelse,
 2. underlätta för en enskild att fullgöra sina skyldigheter enligt de handlingsregler som avses i 1 genom information och liknande verksamhet”. 26 kap 1 § 2 st. 1 & 2 pkt. Miljöbalken (1998:808).

Ovanstående lagstiftning är viktiga utgångspunkter i ett fortsatt arbete enligt processplanen.

Utöver ovanstående finns bestämmelser i specifika lagar, förordningar, föreskrifter som reglerar avvägningar som myndigheten behöver göra i olika ärenden. Dessa har dock inte berörts i aktuellt uppdrag.

Kulturella faktorer (förståelse, förhållningssätt, bemötande etc.)

Utifrån underlag från bl.a. Svenskt näringsliv, resultat från mätningar via Insikt samt våra erfarenheter från kontakter med lokala företag så bedöms nedanstående kulturella faktorer viktiga att arbeta vidare med i en processplan:

- Att handläggaren har förståelse för företagets verksamhet och att företagaren har förståelse för myndighetens uppdrag.
- Att handläggaren har ett lösningsorienterat förhållningssätt (inom ramarna för lagstiftningen och myndighetsrollen)
- Ökad förståelse och tydlighet mellan myndighet och företagare (t.ex. tydliggöra vad god service och rådgivning innebär för att skapa rätt förväntningar mellan handläggare och företagare).

Strukturella faktorer (tjänster, rutiner, handläggning etc.)

Utifrån underlag från bl.a. Svenskt näringsliv, resultat från mätningar via Insikt samt våra erfarenheter från kontakter med lokala företag så bedöms nedanstående strukturella faktorer viktiga att arbeta vidare med i en processplan:

- Förenklingar, t.ex.:
 - Samordning av ärenden som berör flera myndigheter.
 - E-tjänster
 - Lätt att hitta information för företagaren
- Tillgänglighet på mail och telefon. Förutsättningar för personliga möten där det är ändamålsenligt
- Effektiv handläggning t.ex.
 - Förutsägbara handläggningstider
 - Förutsägbara avgifter
 - Transparens i handläggningen
 - Proportionalitet i regeltillämpning

Utifrån ovanstående faktorer (lagstiftning, kulturella faktorer och strukturella faktorer) föreslås följande processplan

Fyra processer ingår i processplanen

Process 1 - utbildning kulturella faktorer

Processplanen inleds med utbildning av kommunernas myndighetspersonal och näringslivsfunktioner. Utbildningen ska syfta till att:

- Tydliggöra lagstiftningens intentioner i mötet mellan handläggaren och företagaren.
- Öka handläggarens förståelse för företagarens behov av vägledning och tydlighet.
- Förmedla verktyg för att öka företagarens acceptans och förståelse för myndigheten och dess uppdrag.

- Ge trygghet hos handläggaren kring vad t.ex. "ett lösningsorienterat förhållningssätt" och god service och bemötande innebär i relation till handläggarens roll som myndighet och efterlevnad av lagstiftningen.

Utbildaren bör ha kompetens om såväl företagets som myndigheternas förutsättningar.

Två utbildningstillfällen bedöms lämpligt för att ge möjlighet till eget arbete/egna reflektioner hos medverkande mellan utbildningarna.

Stödmaterial (övningar etc.) som sedan kan användas hos kommunernas myndighetspersonal för kontinuitet i arbetet med kulturella faktorer på den egna arbetsplatsen inhämtas.

Kostnad: Kostnad för utbildningsresurs (uppskattad kostnad ca 40 000–50 000 kr). I övrigt nedlagd tid för de som går utbildningen

Process 2 – internt arbete för berörda personer/funktioner hos kommunerna

Bildande av arbetsgrupp/arbetsgrupper med representanter från kommunernas myndighetspersonal och näringslivsfunktioner (och ev. andra funktioner).

Arbetsgruppen/arbetsgrupperna bör ledas av en intern processledare där extern kompetens kan tas in vid tillfälle (t.ex. från Svenskt näringsliv).

Stödmaterial/goda exempel inhämtas som kan användas i processen och som sedan kan användas av kommunernas myndighetspersonal för kontinuitet i arbetet med strukturella faktorer på den egna arbetsplatsen.

Process 2 bör inledas i nära anslutning till process 1:s avslutning

Arbetsgruppen/arbetsgrupperna ska arbeta lösningsorienterat kring följande:

En arbetsgrupp per myndighet arbetar enligt nedanstående

- Utarbeta en gemensam förståelse och tillämpning av de kulturella faktorerna utifrån utbildningen i process 1 samt med hjälp av stödmaterial för tillämpning på den egna arbetsplatsen.
- Analysera den nuvarande ärendehanteringens avseende bl.a:
 - Tillgången och utformningen av information/rådgivning
 - Myndighetens tillgänglighet
 - Handläggningstider
 - Hantering av avgifter
 - Transparens och återkoppling i handläggningen
 - Proportionalitet i regeltillämpningen
 - Tillgången till e-tjänster

Alla lokala myndigheter arbetar enligt nedanstående i en gemensam arbetsgrupp

- Analysera ärendetyper som berör flera myndigheter
- Utarbeta förslag på hur ärendetyper som berör flera myndigheter kan samordnas för en förenklad och effektiv handläggningsprocess. Utveckla samverkan mellan myndigheter så att motstridiga beslut undviks.

Process 2 kräver aktiv medverkan av representanter från framförallt kommunernas myndighetspersonal men också t.ex. näringslivsutvecklare och tar således tid från dessa funktioners ordinarie arbete. Tidsramen för process 2 bör därför fastställas i samråd med berörda funktioner. En utdragen tidsram för processen behöver inte vara negativ då processen i sig sannolikt ger incitament till förändring, dock bör det inte gå för lång tid mellan arbetsgruppens/arbetsgruppernas möten/samverkan för att bibehålla kontinuiteten i processen.

Kostnad: Kostnad för ev. externa aktörer under utbildningen. I övrigt nedlagd tid hos medverkande i arbetsgrupp/arbetsgrupper och processledare (om intern processledare väljs).

Process 3 – utveckling av e-tjänster

Utveckling av e-tjänster hos kommunernas myndighetsfunktioner har identifierats som en viktig faktor för både myndigheterna och företagarna.

Kommunernas IT-funktioner föreslås få i uppdrag att tillsammans med kommunernas myndighetschefer och näringslivsfunktioner ta fram förutsättningar och kostnader för e-tjänster hos kommunerna. E-tjänsterna bör samordnas mellan kommunerna för att få enhetlighet i utformning och tillämpning.

Process 3 föreslås genomföras parallellt med process 2.

Kostnad: Nedlagd tid hos medverkande tjänstepersoner. Plattform för e-tjänster kommer innebära en extern kostnad. Sådan kostnad är svår att bedöma i nuläget, men behöver klargöras i process 3.

Process 4 – utveckling av utvärderingsmodell

Kommunernas IT-funktioner föreslås få i uppdrag att tillsammans med kommunernas myndighetschefer och näringslivsfunktioner ta fram förutsättningar och kostnader för framtagande av en utvärderingsmodell för att få kunskap om hur aktörer som kommer i kontakt med våra myndighetsfunktioner upplever myndighetsutövningen. Arbetet bör samordnas mellan kommunerna för att få tillräckligt underlag för utvärderingar etc.

Processen föreslås genomföras efter övriga processer.

Kostnad: Nedlagd tid hos medverkande tjänstepersoner. Programvara/verktyg för utvärderingsmodell kommer sannolikt innebära en viss extern kostnad. Sådan kostnad är svår att bedöma i nuläget, men behöver klargöras i process 4.

Övrigt samt finansiering av externa kostnader i processerna

För att öka graden av samverkan mellan kommunerna och för att kunna hantera ärenden som berör flera myndigheter samt för att åstadkomma ett enhetligt bemötande av företagen, rekommenderas att arbetet sker gemensamt för alla kommuner inklusive Dalsslands miljö- och energiförbund (DMEF). Genom ett likartat förhållnings- och arbetssätt skapas också förutsättningar (t.ex. via avtal) för kommunerna att stötta varandras myndighetsfunktioner vid t.ex. personalbortfall (bedöms angeläget för t.ex. byggheter med begränsat antal handläggare hos respektive kommun)

Arbetet innebär vissa kostnader. I processplanen uppstår externa kostnader för utbildning av myndighetspersonal och näringslivsfunktioner (process 1) samt för ev. externa aktörer under de interna arbetsgruppernas arbete (process 2). Dessa kostnader skulle kunna täckas genom att en del av DMEF:s egna kapital ianspråkats.

Ett införande av e-tjänster kommer att innebära externa kostnader. Även för sådana kostnader skulle delar av DMEF:s egna kapital kunna ianspråkats. Kostnad för utveckling av värderingsmodell kommer sannolikt innebära viss kostnad, denna är dock svår att bedöma i nuläget men är gissningsvis relativt begränsad då den exempelvis kan utformas som en webbapplikation där företagaren besvarar ett antal frågeställningar i anslutning till ett myndighetsärende. Även en sådan kostnad skulle kunna täckas med delar av DMEF:s egna kapital.