



## Sammanhållen förvaltning utifrån ett klientperspektiv

Anders Persson  
Göran Goldkuhl

Forskningsgruppen VITS ([www.vits.org](http://www.vits.org))  
Institutionen för Ekonomisk och  
Industriell utveckling (IEI)  
Linköpings universitet



## DUKAT för restaurangföretagare - en uppgift en gång -

- FoU-projekt som drivs av SKL & forskningsgruppen VITS, Linköpings universitet
- I samverkan med
  - Tillväxtverket
  - Bolagsverket
  - Skatteverket
  - Utvalda kommuner
- Finansiering: VINNOVA
- Period: jan – okt 2012



## Mötet mellan restaurangföretagare och kommuner/myndigheter



**Myndigheten**



**Företagaren**



## Projektets syfte

- Skapa förutsättningar för att förenkla etablering av restaurangföretag
- Utveckla samlade och samordnade stöd för informations- och tillståndstjänster för restaurangföretag
- Skapa gränsöverskridande stöd för restaurangföretag
  - Bidra till kunnigare restaurangföretagare
  - Bidra till klarläggande av olika ärendeprocesser och dess samband
  - Stöd till koordination av tillståndsprocesser
  - Förenkla informationshantering i tillståndsprocessen (t.ex reducera dubblerat uppgiftslämnande)
  - Generiska och kommunanpassade stöd



## Varför restauranger?

- En politiskt fokuserad grupp av företagare
- Komplexa processer (identifierat i tidigare studier)
- Utifrån visionen om **sammanhållen e-förvaltning** ett viktigt pilotfall:
  - Gränsöverskridande tillståndshantering inom kommunerna
  - Gränsöverskridande tillståndshantering mellan stat och kommun
  - En tillståndshantering som varierar mellan olika kommuner



## Tidigare FoU: Näringslivsutveckling & IT

### PROFET (2006-2009)

- Fallkommuner: Norrköping, Linköping, Mjölby, Motala
- Företags etablerings-, drifts- och utvecklingsmöjligheter i kommuner
- Tre resultatområden fokuserade:
  - Attityder till företag och handläggarr roller
  - Processer och arbetssätt för sammanhållen förvaltning
  - IT-stöd och e-tjänster för sammanhållen förvaltning

### Verksamt.se i samverkan med kommuner (2010-2011)

- Tillväxtverket, Skatteverket, Bolagsverket och SKL
- Verksamt.se som gränsyta och ingång till förvaltningen
- Värdering av kontaktpunktsfunktionen
- Alternativa strategier för placering av e-tjänster
- Kvalitetskriterier för webbplatser och e-tjänster

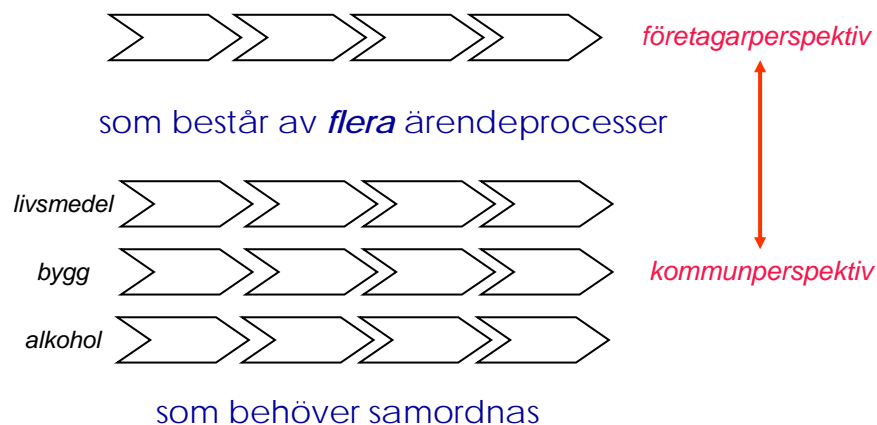


## Synen på förvaltningen och förvaltningarnas självbild

- Vem är det man som företagare vänder sig till?
- Företagen vet att det är flera tillstånd hos olika aktörer, men inte:
  - att det är helt **separata** aktörer (förvaltningar)
  - att aktörerna har helt **olika syn** på service, rådgivning och processtöd
- Företagen möts av **fragmenterad** förvaltning men förväntar sig **sammanhållen** förvaltning
- Inifrån-perspektiv: **Många** förvaltningar
- Utifrån-perspektiv: **En** samlad aktör



## Restaurangetablering kan ses som *en* etableringsprocess





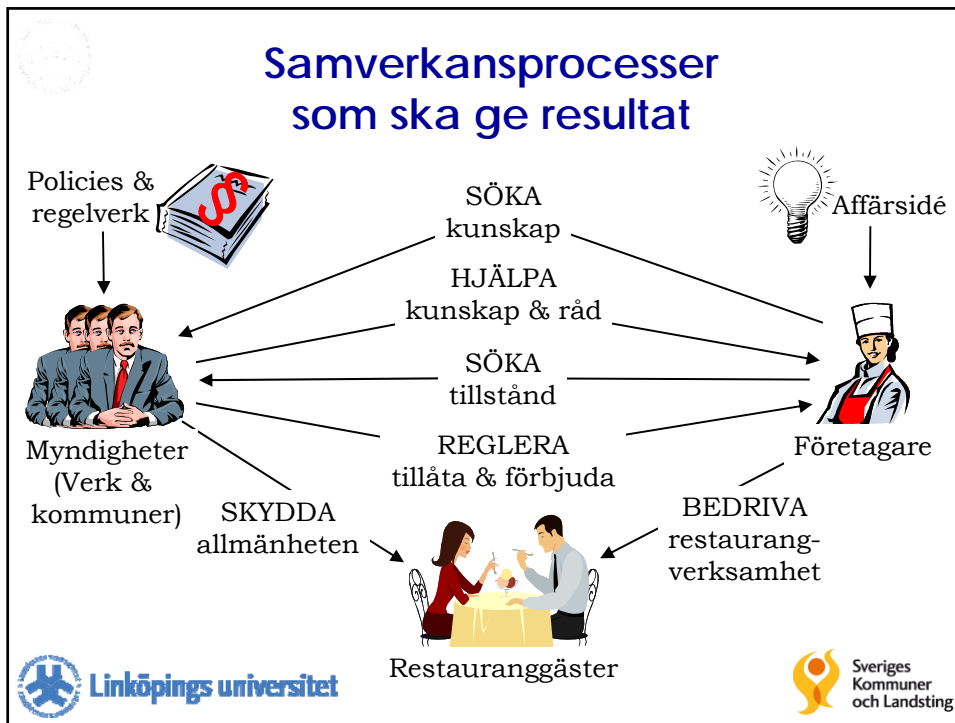
## Problem vid etablering (1)

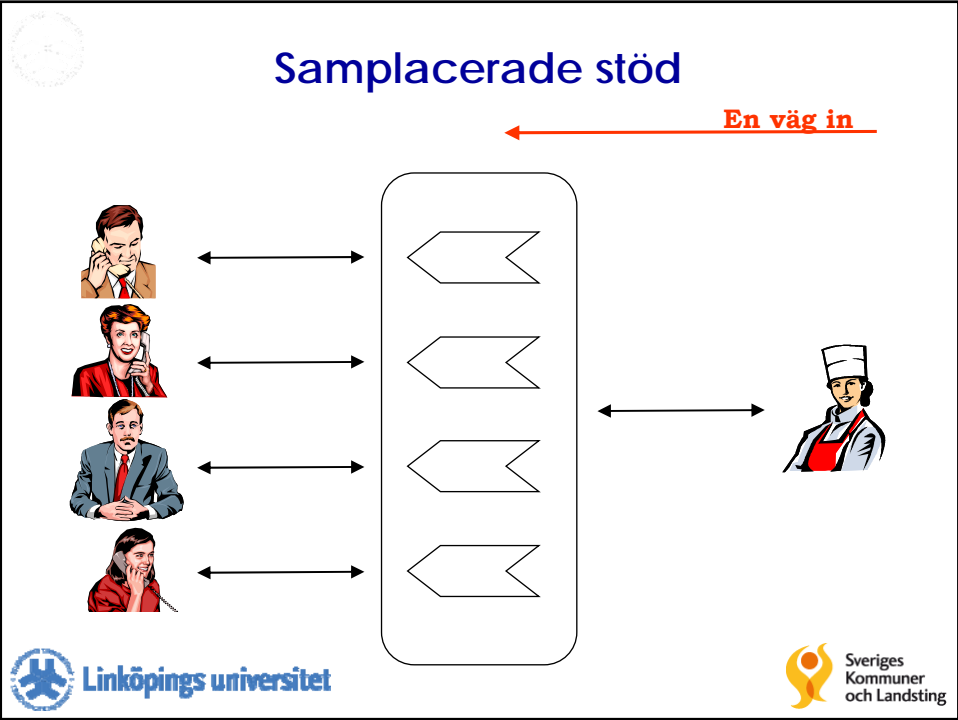
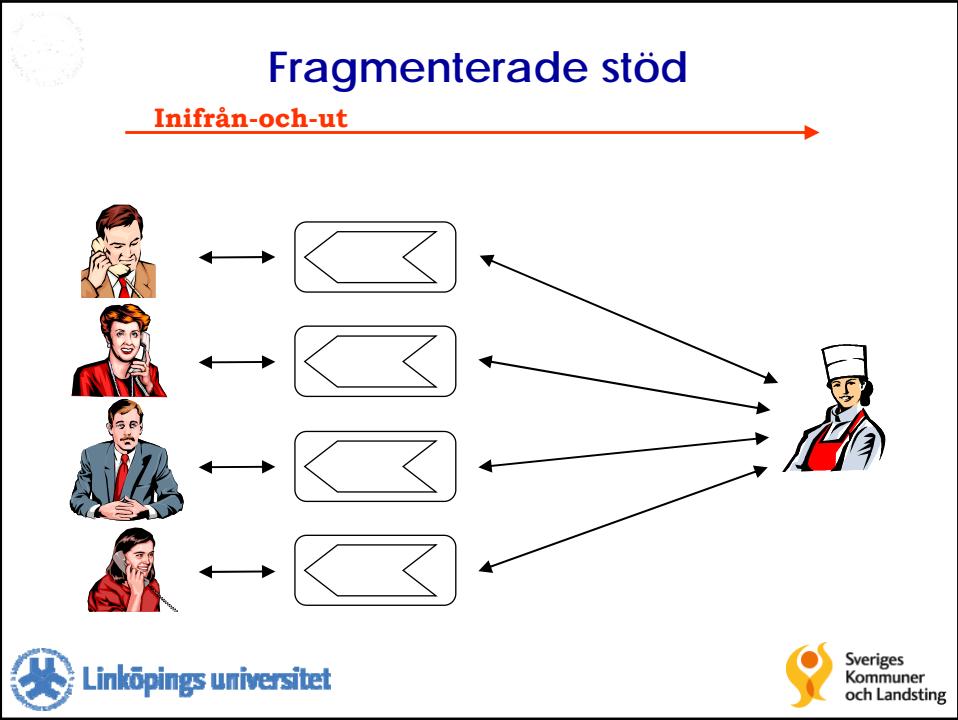
- Många företag upplever att de går på **upptäcktsfärd** i förvaltningen
  - Företagen "upptäcker" vilka ärenden de behöver genomföra
- Stora variationer mellan i **informationskvalitet** utifrån ett företagarperspektiv
  - Oklar, överlappande och motstridig information
  - Svårt att jämföra samma olika svar från olika förvaltningar
  - Generella svar på situationsspecifika och konkreta frågor
- Svårt att **orientera** sig
  - Många personkontakter
  - **Osäkerhet**: Företagen vill inte initiera ansökan innan de vet att de gör rätt

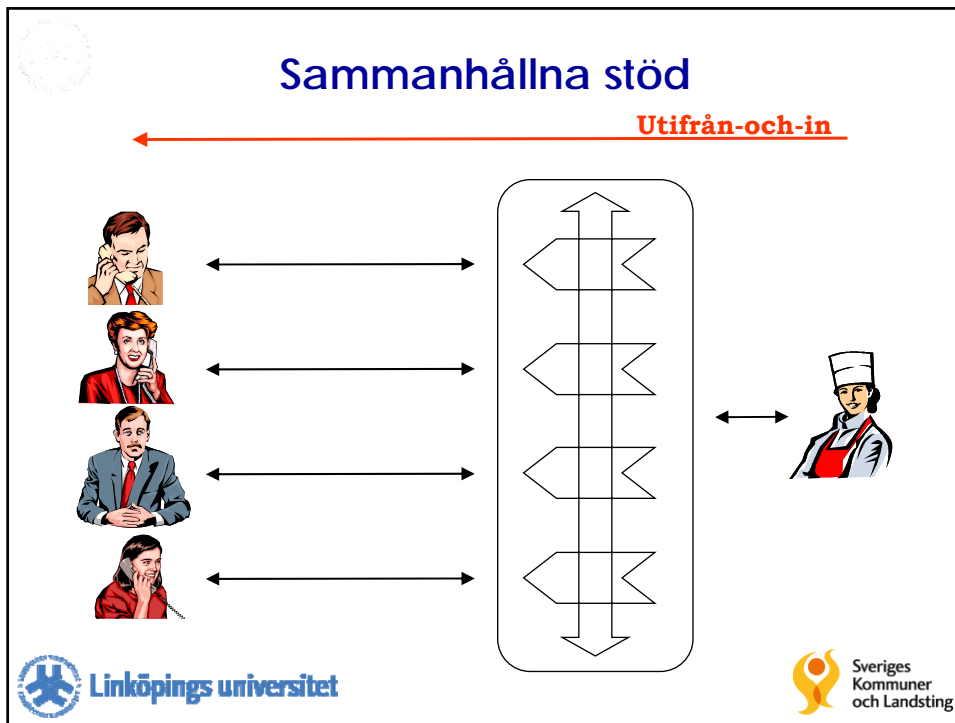


## Problem vid etablering (2)

- Handlägningsprocessen kan ta mycket **lång tid** på grund av ofullständiga handlingar
  - Företagen saknar kunskap för kunna lämna in korrekta & kompletta handlingar
  - Den totala informationsvolymen om olika regelverk är mycket omfattande
  - "Varför får jag inte hjälp att göra rätt från början?"
- Företagen lämnar **samma** eller **likartad information** till flera myndigheter/förvaltningar
  - "Varför kan inte myndigheterna hämta information från varandra istället?"
- Företag har **svårt att veta** vad som händer med **ärenden** i den egna processen











## Vision om samverkan

- Myndighetssverige ska agera som en samlad aktör då detta är möjligt (**koncernen Sverige**)
- Företagare ska kunna identifiera och förstå **myndighetsgränser** men inte behöva ta onödig hänsyn till dessa gränser
- Företagare ska kunna **överblicka, hålla samman** och genomföra **olika** ärendeprocesser i lämpliga steg
- **Enkel, snabb, samlad** och **minimerad** kommunikation med myndigheter
- Företagare ska få **korrekt, relevant, entydig** och **hållbar** information från myndigheter
- Information och stöd ska i första hand vara **anpassad** till företagarens process
- Företagare ska få stöd för att bli **kunniga** och **göra rätt** utan onödigt krångel
- Företag och myndigheter ska kunna använda **enkla** och **snabba** kommunikationskanaler anpassade till aktuell frågeställning



Linköpings universitet



## Visioner kring aktörer, processer och verktyg

Förståelse, samverkan,  
ansvarstagande, kunniga,  
aktiva

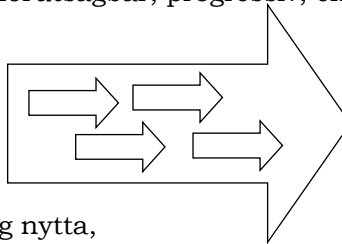


Myndigheten



Företagaren

Överblickbar, koordinerad, navigerbar,  
förutsägbar, progressiv, enkel



Ömsesidig nytta,  
kunskapsstödjande,  
befrämja  
kommunikationskvalitet,  
vägleda, förenkla,  
välstrukturerad & lättillgänglig



Linköpings universitet

