

Instruktioner för Insikt företagsklimatundersökning 2024

(Myndighetsutövning NKI, samt Upphandling NUI)

Sveriges Kommuner och Regioner –
i samarbete med Stockholm Business Alliance

Version 1, 2023-12-15

Myndighetsutövning och upphandling

- en grund för ett gott företagsklimat

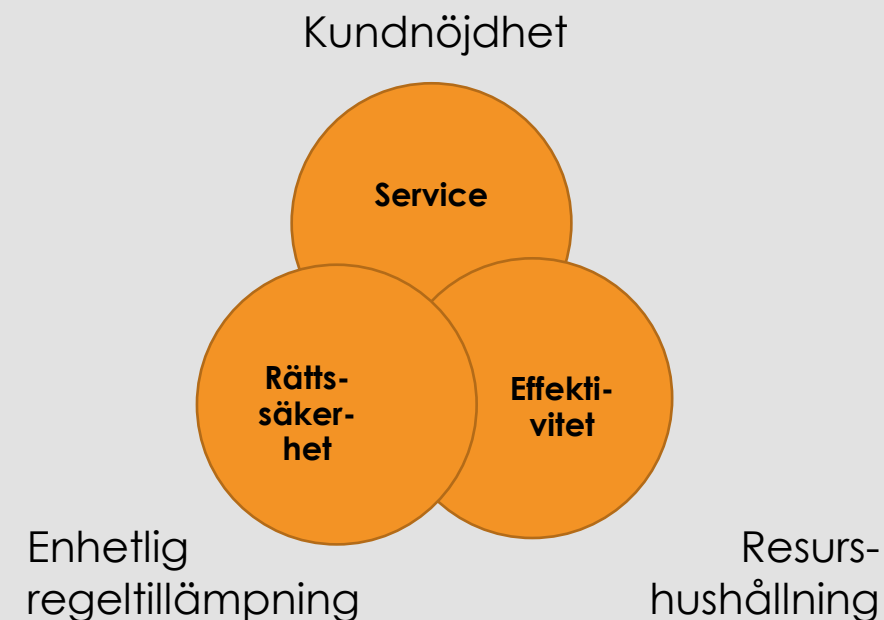
Den vanligaste kontakten företagen har med kommunen är oftast inom myndighetsutövning och upphandling. Denna undersökning ger svar på vad företag som varit i kontakt med kommunens myndighetsutövning och upphandling tycker om kommunernas service, men också vad kommunen bör prioritera för att öka företagens nöjdhet.

Myndighetsutövning: [Förvaltningslagen](#) beskriver grunderna i god förvaltning och allmänna krav på handläggningen av ärenden.

”Ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnads-effektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.”

Upphandling: Offentlig upphandling är en lagreglerad inköpsprocess som ska se till att offentliga inköp öppnas för konkurrens och att offentliga medel används så effektivt som möjligt. Lagstiftningen ska:

- 1) Skydda leverantörerna mot de upphandlande myndigheternas godtycke.
- 2) Förhindra korruption.
- 3) Säkerställa att skattepengar används på bästa sätt, det vill säga ”den goda affären”.



Om Insikt - företagsklimatundersökning

- ❖ Sedan 2006 är det obligatoriskt för partnerkommuner inom [Stockholm Business Alliance](#) (SBA), att genomföra en kundundersökning (NKI, nöjd-kund-index) gällande kommunens myndighetsutövning gentemot företag.
- ❖ Sedan 2010 genomförs undersökningen i samverkan mellan SBA och [SKR](#). De nationella resultaten redovisas i en Öppen jämförelse – Företagsklimat.
- ❖ Sedan 2016 genomförs undersökningen löpande varje år. Kommunernas (preliminära) resultat kan löpande följas i en gemensam webbportal.
- ❖ År 2019 utvecklade SKR en motsvarande undersökning inom upphandling i dialog med SBA och Upphandlingsmyndigheten, NUI (nöjd-upphandlings-index). Sedan år 2020 erbjuds den undersökningen till samtliga Sveriges kommuner. Särskild information om NUI-undersökningen finns på sid 35 ff.
- ❖ Fr.o.m. 2024 finns det även möjlighet att mäta följande myndighetsområden; kontroll av försäljning av receptfria läkemedel, tillsyn av försäljning av folköl och tobak samt lantmäteri.

”Undersökningen genomförs årligen av drygt 200 av Sveriges kommuner.”

Ansvarsfördelning

- **SKR** ansvarar för webbportalen, där kommunen löpande kan följa sina resultat, samt redovisning av nationella resultat och ranking av kommunerna i ”Öppna Jämförelser Företagsklimat”
- **SKR och SBA** ansvarar för enkätens utformning, instruktioner till kommunerna samt att konsulterna genomför enkätundersökningen på ett likvärdigt sätt.
- **Kommunen** bestämmer i samverkan med upphandlad konsult hur ofta utskick av enkäter ska ske, om fler kundgrupper ska mätas än företag, vilka myndighetsområden kommunen ska mäta förutom de obligatoriska, hur rapporteringen av resultat ska ske samt om det finns egna analysbehov som inte täcks in i den ordinarie undersökningen. Kommunen ska också informera om att undersökningen görs och varför, enligt GDPR.
- **Kommunen** ska ha en kontaktperson för undersökningen. Om denna person slutar ska ny person utses och information om detta förmedlas till upphandlad konsult samt för kännedom till SKR/SBA.

Nyheter i Insiktsundersökningen 2024, del 1

- Offentliggörandet av Öppen jämförelse Företagsklimat 2023 sker onsdagen den 24 april 2024.
- Från och med år 2024 består NKI totalt av fyra myndighetsområden; bygglov, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. Samtliga dessa områden är från och med 2023 också obligatoriska att mäta för att kommunen ska få delta i den sammanvägda totala NKI-rankingen. Vi skapar därmed ett mer robust NKI-mått där alla kommuner mäter samma områden.
 - Brandskydd och markupplåtelse kommer att fortsätta att mätas och precis som tidigare kommer SKR och SBA att offentliggöra rankingar för dessa två myndighetsområden – enda skillnaden kommer att vara att de inte längre ingår som myndighetsområden i den totala NKI-rankingen.
 - Jämförelser med tidigare år kommer endast att påverkas marginellt på nationell nivå, men kommuner som har deltagit med brandskydd och markupplåtelse och fått höga NKI-betyg för dessa områden kan få ett något sämre totalt NKI-betyg i och med denna förändring.
- Under år 2024 ges kommunerna möjlighet att mäta ytterligare tre myndighetsområden; Tillsyn av försäljning av folköl och tobak, Kontroll av försäljning av receptfria läkemedel samt Lantmäteri (läs mer på sid 25-28.)

Instruktioner och nyheter för NUI-undersökningen (upphandling): se sidorna 35-42

Nyheter i Insiktsundersökningen 2024, del 2

- En uppdaterad betygs- och färgskala med fem intervall införs. Den kommer att gälla redan från innevarande mätår 2023 (se den nya skalan på sid 7).
- För att ingå i den sammanslagna NKI-rankingen (bygglov, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd krävs precis som tidigare år minst 40 procents svarsfrekvens totalt sett, men från och med 2024 krävs även minst 30 procents svarsfrekvens per myndighetsområde.
- De kommuner som ingår i SBA:s partnerskap har tidigare år haft med en extrafråga vad gäller bygglovsärenden. F99: "Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?"; bygglov inklusive rivningslov, marklov inklusive trädfällning, "Attefall" samt övrigt. Denna fråga kommer från 2024 att finnas med i enkäten för samtliga deltagande kommuner.
- SKR och SBA rekommenderar starkt att de kommuner som har uppgift om ankomst- och komplettdatum för bygglov ska inkludera dessa variabler i sin inrapportering till konsulterna.

Instruktioner och nyheter för NUI-undersökningen (upphandling): se sidorna 35-42

Ny betygs- och färgskala fr.o.m. 2023

≥80 Mycket högt

70-79 Högt

62-69 Godkänt

50-61 Lågt

<50 Mycket lågt

Kvalitetskrav

För att upprätthålla en hög kvalitet och tillförlitlighet i de resultat som presenteras i Insiktsmätningen gäller följande:

- För att kommunen ska få delta i den totala rankingen (NKI totalt) krävs följande:
 - Kommunen har minst ett svar inom samtliga fyra obligatoriska myndighetsområden; bygglov, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd.
 - Kommunen uppnår minst 20 svar totalt sett för de fyra obligatoriska områdena
 - Svarefrekvensen uppgår till i genomsnitt minst 40 procent för dessa fyra myndighetsområden samt minst 30 procent för varje enskilt myndighetsområde.
- För att kommunen ska få delta i rankingen för respektive myndighetsområde krävs följande:
 - Minst 10 svar per myndighetsområde.
 - Svarefrekvens på minst 30 procent per myndighetsområde.
 - För upphandling krävs också att kommunen har minst ett svar från både de anbudsgivare som erhållit respektive inte erhållit kontrakt.

Undersökningens genomförande – kommunprocess



Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Uppstart

Kommunen ska utse en kvalitetsansvarig för undersökningen

Vederbörande säkerställer att;

- Undersökningen förankras internt och att interna behov beaktas
- Kontaktperson mot SKR/SBA samt mot upphandlad konsult utses (ofta den kvalitetsansvarige själv)
- Upphandling av undersökningen görs
- Samtliga kommuner som inte ingår i SBA:s partnerskap ska anmäla deltagande i undersökningen till SKR
- Urval av myndighetsärenden görs enligt gällande instruktioner från SKR/SBA.
- Kontaktuppgifter till dem som haft ett myndighetsärende i kommunen samt övrig erforderlig registerdata överförs till upphandlad konsult
- Tidsplanen efterlevs
- Undersökningen genomförs med hög kvalitet och resultaten förankras internt och externt
- Kommunikationsplan upprättas

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Upphandling av konsult

En väl utförd servicemätning kräver engagemang från kommunen!

Upphandlingsmall:

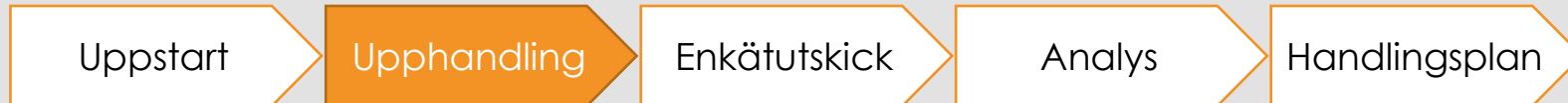
[Se SKR:s upphandlingsmall här](#)

Att ta ställning till vid upphandling av konsult:

- Målgrupp: enbart företag eller alla kunder (privatpersoner, offentliga sektor, ideella föreningar etc.)?
- Myndighetsområden: ska fler myndighetsområden mätas än de fyra obligatoriska? För kommuner som ingår i SBA:s partnerskap ska förutom de fyra obligatoriska områdena även brandskydd, markupplåtelse och upphandling mätas.
- Utskicksfrekvens: med vilken eftersläpning ska kunderna få enkäten (varje månad, kvartal eller halvår)?
- Tillägsbeställningar: fler ärendetyper eller utökad registerdata?
- Uppföljning från konsult: hur ska resultaten för kommunen redovisas (kommunrapport, delrapporter löpande under året eller enbart i webbportalen)?

Kontaktuppgifter till godkända konsulter:

[Se kontaktuppgifter här](#)



GDPR

Den 25 maj 2018 ersattes den gamla Personuppgiftslagen (PUL) med en ny dataskyddsförordning (GDPR)

Enligt SKR finns inget i den nya lagstiftningen som hindrar undersökningens genomförande. All data som lagras i SKR:s webbportal är anonymiserad, materialet används för statistiska ändamål och det går inte att identifiera specifika personer eller företag i databasen.

Den nya dataskyddsförordningen innebär dock några viktiga förändringar:

- 1) Register som överförs till upphandlad konsult som omfattar personuppgifter får inte längre skickas med e-post. Konsulterna har dock tagit fram alternativa funktioner för överföra registeruppgifter.
- 2) Kommuner som deltar i Insikt ska informera om detta på sin webbplats. Att kommunen deltar i undersökningen, anledningen till att man deltar samt vilka myndighetsområden som berörs.
- 3) Vi rekommenderar här kommunen att även länka till SKR:s webbportal som nu omfattar en offentlig sida. Där går det att läsa mer om undersökningen, få ta del av de viktigaste resultaten över tid samt hitta länkar till SKR:s och SBA:s webbplatser.



Frekvens i enkätutskick

- Frekventa enkätutskick stärker kvaliteten och svarsfrekvensen i undersökningen.
- Ärendelistor med kontaktuppgifter överförs till konsulten med frekvens och innehåll enligt avtal med konsulten.
- Rekommendationen är att respondenten ska få enkäten senast 1-3 månader efter att ärendet är avslutat.

För att undvika "badwill" med för många enkäter till samma kontaktperson tillämpas karantänsregler.

Samma kontaktperson får endast en enkät per halvår inom samma myndighetsområde

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Urval av ärenden – NKI-mätningen

Grundprincipen är att alla ärenden

- Av praktiska och kostnadsmässiga skäl finns dock en del undantag, speciellt ärenden kopplat till privatpersoner.
- För större kommuner kan det räcka med ett obundet slumpmässigt urval av ärenden (rekommendationen är 30-60 ärenden per månad och myndighetsområde). Storleken på urvalet bestäms i dialog med konsult.

Ärendet ska vara avslutat under mätåret

- Ett **tillståndsärende** är avslutat när beslut fattats i ärendet. För bygglov och andra lov gäller när beslut fattats om lovet (ej när startbesked lämnats eller slutbesiktning sker). För anmälningspliktig åtgärd inom PBL gäller när startbesked ges eller nekas.
- Vid **tillsynsärenden** är inspektionen styrande.

Ärenden där vederbörande enbart skickar in en anmälan eller rapport ska **EJ** med

Ärendetyper NKI-mätningen:

Obligatoriska:

Bygglov

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Frivilliga:

Brandskydd

Folköl och tobak

Lantmäteri

Markupplåtelse

Receptfria läkemedel

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Ärenden som EJ ska ingå

Brandskydd

- Ärenden som avser rengöring och brandskydds-kontroll av fasta förbränningsanordningar, rök- och imkanaler, som normalt utförs av sotare.

Bygglov

- Anmälningsskyldiga åtgärder inom PBL för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer
- Avvisningar och avskrivningar

Markupplåtelse

- Markförsäljning och arrenden
- Markupplåtelse på redan markerade handelsplatser

Miljö- och hälsoskydd

- Ärenden gällande värmepumpar
- Dispenser avseende sopor och avfall, t.ex. ansökan om uppehåll i sophämtning, slamtömning eller latrintömning.
- Radonmätningar och radonåtgärder
- Strandskyddsärenden

Övergripande

- Klagomålsärenden generellt
- Ärenden som inte inneburit en tvåvägskommunikation

Med **tvåvägskommunikation** menas att kommunen haft någon form av kontakt med företagaren/personen. Kommunen har träffat, samtalet med och/eller mejl- eller brevväxlat med företagaren/personen kring aktuellt myndighetsärende. Kvittens på inlämnad anmälan eller rapport definieras dock ej som tvåvägskommunikation.

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Definition av företag respektive övriga

Företag

- Samtliga aktiebolag, filialer, banker, försäkringsbolag, europabolag, handelsbolag och kommanditbolag (även om de ägs av offentlig sektor). Ekonomiska föreningar och kooperativ.
- Ekonomiska föreningar räknas till företag
- Kooperativ räknas till företag
- Enskilda firmor
- Förskolor, skolor etc. räknas till företag om de drivs som aktiebolag eller som kooperativ

Övriga

- Privatpersoner
- Stat, kommuner och regioner
- Ideella föreningar och liknande, t.ex. bostadsrättsföreningar, idrottsföreningar, hembygdsföreningar, stiftelser, politiska partier, kyrkor, trossamfund.
- Förskolor, skolor etc. räknas till övriga om de drivs kommunalt med kommunalt organisationsnummer

Fyra obligatoriska områden

Från och med år 2024 är det fyra obligatoriska myndighetsområden som utgör det aggregerade NKI-betyget (NKI totalt)

Obligatoriska:

Bygglov

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

OBS! Från och med mätåret 2024 ingår inte längre brandskydd och markupplåtelse i NKI totalt

Bygglov

Undersökningen avser ansökningar om bygglov inklusive tidsbegränsade lov, marklov, rivningslov samt förhandsbesked och anmälningspliktiga åtgärder.

Anmälningspliktiga åtgärder för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer ska EJ ingå.

Avvisningar och avskrivningar ska EJ ingå (gäller från och med år 2020)

Bygglov

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Miljö- och hälsoskydd

Ärendena ska gälla tillsyn eller kontroll av verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar (utom livsmedelslagstiftningen). I några fall handlar det också om tillstånd, t.ex. för enskilda avlopp. Anmälningsärenden ska tas med i de fall ärendet innebär en tvåvägskommunikation med kommunen.

Några vanliga tillsynsärenden inom miljö- och hälsoskydd är:

- flerbostadshus
- avfall
- enskilda avlopp
- miljöfarlig verksamhet (t.ex. mindre verkstäder, biltvätt, täkter, köldmedieanläggningar)
- tillsyn av lantbruk
- anmälningspliktig hälsoskyddsverksamhet (t.ex. skolor, daghem, bad, tatuering)
- ej anmälningspliktig hälsoskyddsverksamhet (t.ex. hotell, idrottsanläggningar, samlingslokaler)
- förorenad mark/sediment/byggnad

Bygglöv

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Ärenden som ej ska ingå:

- Ärenden gällande värmepumpar
- Dispenser avseende sopor och avfall, t.ex. ansökan om uppehåll i sophämtning, slamtömning eller latrintömning
- Radonmätningar och radonåtgärder
- Strandskyddsärenden

Livsmedelskontroll

Ärendena ska gälla offentlig kontroll såväl som uppföljande kontroll av livsmedelsföretagare och dricksvattenproducenter utifrån livsmedelslagstiftningen. Livsmedelskontroll består av revision, inspektion samt eventuell provtagning. Kontrollerna kan vara föranmälda eller oanmälda och avse olika delar av den lagstiftning som gäller för den aktuella verksamheten.

Bygglov

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Serveringstillstånd

I princip ska alla ärenden rörande serveringstillstånd tas med.

Nyansökningar, ägarskiften och utredning av eventuella brister enligt alkohollagen ska ingå i undersökningen samt även löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Ansökningar om stadigvarande tillstånd samt tillfälliga tillstånd för servering av allmänhet ska också ingå.

Folköl- och tobaksärenden ingår EJ här!

Bygglov

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Brandskydd och markupplåtelse

Brandskydd och Markupplåtelse ingår inte längre i det totala NKI-betyget. Områdena är frivilliga att mäta för de kommuner som deltar via SKR, men fortfarande obligatoriska för de kommuner som ingår i SBA:s partnerskap

Frivilliga:

Brandskydd

Folköl och tobak

Lantmäteri

Markupplåtelser

Receptfria läkemedel

Brandskydd

Undersökningen gäller ärenden avseende tillsyn och kontroll som gjorts med hänvisning till lagen om skydd mot olyckor (LSO) och ärenden om tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE).

Ärenden som avser rengöring och brandskyddskontroll av fasta förbränningsanordningar, rök- och imkanaler, som normalt utförs av sotare ska EJ ingå.

Frivilliga:

Brandskydd

Folköl och tobak

Lantmäteri

Markupplåtelser

Receptfria läkemedel

Markupplåtelser

Undersökningen gäller tillfälliga markupplåtelser enligt ordningslagen, t.ex. upplåtelse av offentlig mark för uteservering eller torghandel.

Markförsäljning eller arrenden samt markupplåtelse på redan markerade handelsplatser ska EJ ingå.

Frivilliga:

Brandskydd

Folköl och tobak

Lantmäteri

Markupplåtelser

Receptfria läkemedel

Tre nya myndighetsområden i Insikt

Under år 2024 ges kommunerna möjlighet att mäta ytterligare tre myndighetsområden; Tillsyn av försäljning av folköl och tobak, Kontroll av försäljning av receptfria läkemedel samt Lantmäteri.

OBS! De kommuner som väljer att mäta dessa tre områden under 2024 gör det inom ramen för en pilotstudie där SKR och SBA kommer att samråda med dessa kommuner kring vilka typer av ärenden som ska ingå i respektive mätning.

Frivilliga:

Brandskydd

Folköl och tobak

Lantmäteri

Markupplåtelse

Receptfria läkemedel

Resultaten från mätningen av dessa tre myndighetsområden 2024 kommer att offentliggöras i april 2025. Preliminära resultat kommer i takt med att svaren inkommer att redovisas i SKR:s webbportal.

Folköl och tobak

Folköl och tobak (samt e-cigarett) får endast säljas till personer som har fyllt 18 år. Kommuner har enligt lag 2018:288 om tobak och liknande produkter samt alkohollag 2010:1622 ett tillsynsansvar för försäljningsställen.

Kommuner ska genomföra minst en tillsyn per försäljningsställe per år. Polismyndigheten kan ibland också delta vid tillsynsbesöken.

Tillsynsansvariga har också möjlighet genomföra kontrollköp av folköl, tobak m.m. i syfte att kontrollera att den som säljer eller lämnar ut varor förvissas sig om att mottagaren har fyllt 18 år.

Frivilliga:

Brandskydd

Folköl och tobak

Lantmäteri

Markupplåtelse

Receptfria läkemedel

Lantmäteri

I Sverige finns ca 40 kommunala lantmäterimyndigheter (KLM) som regleras i lagen om kommunal lantmäterimyndighet. I övriga ca 250 kommuner är fastighetsbildningen statlig.

Genom en lantmäteriförrättning kan exempelvis en bit mark avskiljas från en fastighet och bilda en ny egen fastighet. En fastighet kan delas eller läggas ihop med en annan fastighet och mark kan överföras mellan fastigheter. En fastighet kan också delas in tredimensionellt, exempelvis garage under jord eller ägarlägenheter.

Andra exempel på lantmäteriförrättningar är när det bildas en rättighet på någon annans mark, till exempel ett servitut eller ledningsrätt, och när flera fastighetsägare behöver äga och förvalta en gemensam anläggning via en anläggningsförrättning.

Frivilliga:

Brandskydd

Folköl och tobak

Lantmäteri

Markupplåtelse

Receptfria läkemedel

Receptfria läkemedel

Kommunen kontrollerar, enligt lagen om handel av vissa receptfria läkemedel (2009:703), att verksamheter som säljer receptfria läkemedel följer reglerna. Kommunernas kontrollbesök ska göras minst vart tredje år och sker oanmälda.

Läkemedelsverket har dock det övergripande ansvaret för tillsyn och sanktioner av receptfria läkemedel samt följer upp de brister som kommunen rapporterar.

Frivilliga:

Brandskydd

Folköl och tobak

Lantmäteri

Markupplåtelse

Receptfria läkemedel

Registeruppgifter

- uppgifter som ska följa med ärendet till konsulten



- Kommun
- Myndighetsområde
- Beslutsdatum
- Organisationsnummer/
personnummer

- Kontaktperson
- Telefonnummer
- E-postadress
- Ärendets utfall
- Ankomstdatum
- Komplettdatum

Om kontaktuppgifter finns ska de vara med. De är en förutsättning för goda svarsfrekvenser och något kommunen bör eftersträva att ha med. Avsaknad av dessa uppgifter diskvalificerar dock inte kommunen från att delta i undersökningen

- Företagsnamn
- Målgrupp:
Företag/Övriga
- Övrigt som kommun
kan/vill delge för
insamlingen



Genom att "tagga" ärenden efter olika karaktäristika kan man analysera hur det påverkar kundnöjdheten, t ex:

- **Kundtyper**, som används internt
- **Ärendetyper** inom respektive myndighetsområde, enkla/svåra, strandskydd etc.
- **Process**, handläggningstid, delegationsärende
- **Organisation**: avdelningar, team, bemanning

Tips: Inventera behov inför upphandlingen



Enkät

- Enkäten för den ordinarie insiktsundersökningen består av 39 frågor och bygger på vedertagen NKI-metodik
- Förutom tre övergripande frågor om helhetsomdömet består enkäten av frågor kring sex serviceområden, som har ett starkt samband med helhetsomdömet. Vidare ställs ett antal bakgrundsfrågor samt tre öppna frågor
- Enkäten kan besvaras på svenska och engelska

NKI-enkät 2024 års ärenden

F1. I vilken bransch är ditt företag verksam?
[Endast ett kryssa, välj det alternativ som bäst passar in]

Jordbruk
 Industri och bygg
 Transport och magasinering
 Handel
 Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)
 Skola, vård, omsorg
 Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)
 Övrigt
 Ej aktuellt

F2. Hur många anställda finns det på din arbetsplats?
[Endast ett kryssa]

0
 1-5
 6-9
 10-49
 50-99
 100-249
 250 eller fler
 Vet ej

F3. Vilket beslut togs av kommunen?
[Svara enligen på fråga A eller B. Endast ett kryssa]

A) om ditt ärende gällde tillstånd / bygglov / anmälan

Blev/jät/positivt beslut
 Avslag/negativt beslut
 Vet ej

B) om kontakten gällde tillsyn / kontroll

Föreläggande och/eller åtgärder krävdes
 Varken föreläggande eller åtgärder krävdes
 Vet ej

F4. Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationsätt med oss i detta ärende?
[Endast ett kryssa]

Telefon
 E-post
 Brev
 Personligt möte
 Digital tjänst
 Annat sätt, vilket? _____

F5. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?
[Endast ett kryssa]

Ja, fick fullständig information
 Ja, fick viss information
 Nej, inte alls
 Vet ej

F6. Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?
[Endast ett kryssa]

Helt rimlig
 Ganska rimlig
 Varken rimlig eller orimlig
 Ganska orimlig
 Helt orimlig
 Vet ej

F7. Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?
[Endast ett kryssa]

Ja
 Nej

F8. Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?
[Endast ett kryssa]

Ja
 Nej

(Om ditt ärende gällde Markupplåtelse)

F98. Vem/vilka har du haft kontakt med gällande ditt ärende?
[Endast ett kryssa]

Kommunen
 Polisen
 Både kommunen och polisen

(Om ditt ärende gällde bygglov)

F99. Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?
[Endast ett kryssa]

Bygglov inklusive rivningslov
 Marklov inklusive trädplåtning
 "Attefall"
 Övrigt

[Se enkät](#)



Följebrev

- Med enkäten följer ett följebrev där respondenten får information om enkäten och syftet med undersökningen.
- Följebrevet är normalt standardiserat, men brevet ska undertecknas av ansvarig person i kommunen, t.ex. näringslivschefen, kommunchefen eller KS-ordföranden. Välj gärna en person som är känd för medborgarna
- Säkerställ med upphandlad konsult att det står rätt **avsändare** och **kontaktperson** från kommunen

<kommunlogotyp>

Hur ser du på <kommunnamn> service kring <myndighetsområde>?

<Kommun> ska vara enkla att kontakta, välkomnande och snabba i hanteringen. Helt enkelt ge dig bästa möjliga service.
Vi var nyligen i kontakt med er och skulle vara glada för din hjälp med att fylla i enkäten nedan. Allt för att bidra till ett ännu bättre <kommun> för ditt och andras företag.

Enkäten tar ca 5-7 min att fylla i. Tack på förhand!

<http://www.dittsvar.se/496711/survey.aspx?autologin=true&code=MV8LCG>

Om du inte kan använda länken ovan gå till
<http://www.dittsvar.se/496711>
och logga in med koden: MV8LCG

Undersökningen genomförs av <NKI-konsult> och svaren behandlas konfidentiellt. Resultaten presenteras i sammanställd form, där svaren inte kan knytas till enskilda personer eller företag.

Har du övriga frågor, synpunkter eller idéer på <kommun> service, kontakta gärna <namn efternamn> på e-post:<e-post>.

Vänliga hälsningar

<avsändare>
<titel>
<kommun>
<hemsida>

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Redovisning av resultat

SKR webbportal (löpande uppföljning + analys)



- ❖ I SKR:s webbverktyg kan man löpande följa och jämföra kommunens resultat samt göra analyser
- ❖ För att få access till webbportalen ska kommunen skriva ett avtal med SKR. Samtliga kommuner inom SBA har kostnadsfri access till SKR:s webbportal genom SBA-partnerskapet
- ❖ För att erhålla NKI-betyg i webbportalen krävs minst sju svar

[Webbportal](#)

Kommunrapport (från konsult)



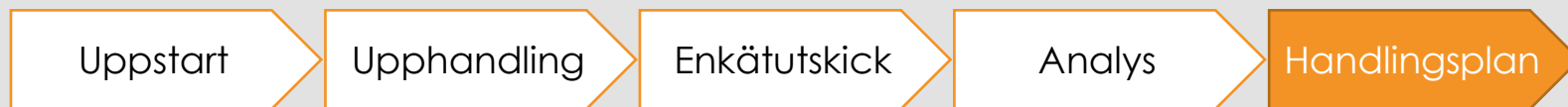
- ❖ I kommunrapporten från er leverantör redovisas resultat och prioriteringar för att öka kundnöjdheten (NKI)

Kommunranking



- ❖ SKR och SBA tar fram nationella resultat med kommunranking gällande företagsärenden
- ❖ Det krävs minst 10 svar för att ingå i delranking och 20 svar för att ingå i totalranking. Läs mer sid 8

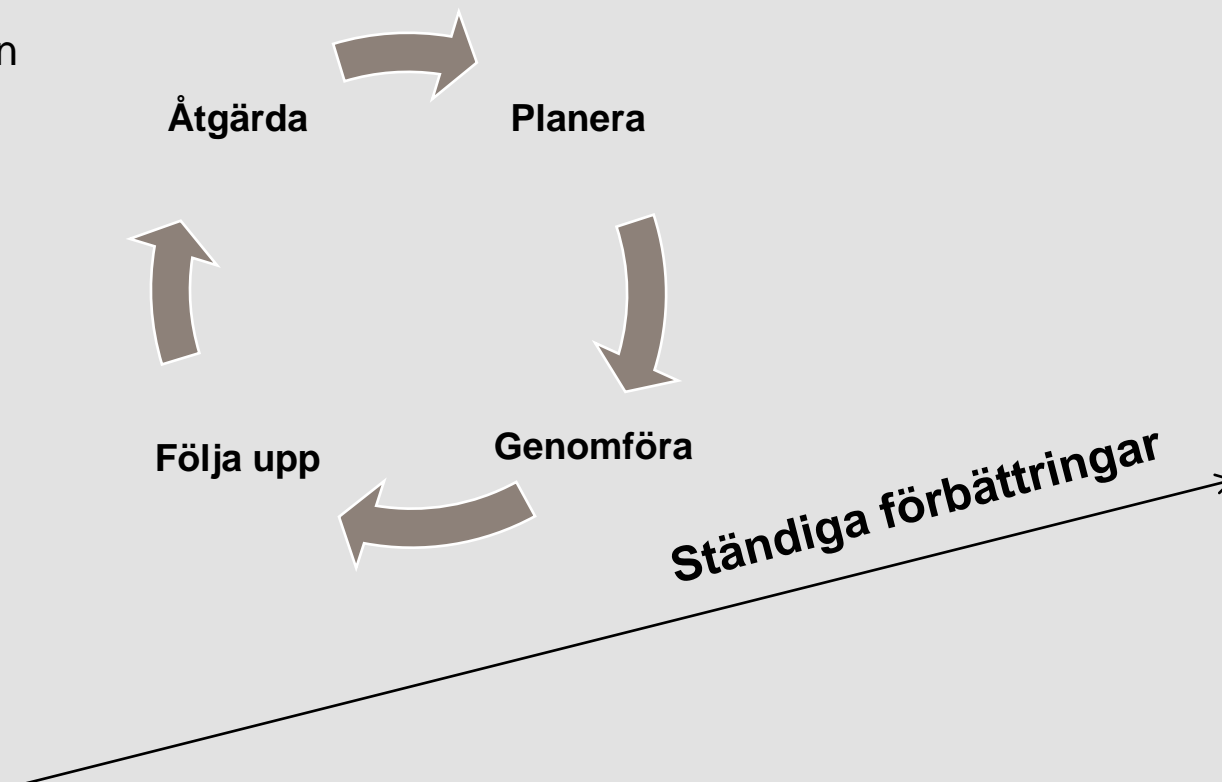
[SKR ÖJ Företagsklimat 2022](#)



Verksamhetsutveckling

För att stärka kundnöjdheten är det viktigt att organisationen löpande:

- ✓ följer upp kundnöjdheten
- ✓ reflekterar över resultaten
- ✓ vidtar och kommunicerar åtgärder



Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Kommunikationsplan

- Aktiviteter för att stärka svarsfrekvensen genom intern och extern förankring av undersökningen
- Kommunikation i samband med att undersökningen offentliggörs – 2023 års resultat offentliggörs onsdagen den 24 april 2024!
 - ✓ *Tacka respondenten för att de besvarat enkäten*
 - ✓ *Informera om resultat och ert nästa steg*
- Löpande extern kommunikation gällande NKI-resultat och vidtagna åtgärder

”Kommunicera de aktiviteter ni gör för att stärka kundnöjdheten”

Kompletterande instruktioner för området Upphandling 2024 (Nöjd-Upphandlings-Index, NUI)

Sveriges Kommuner och Regioner –
i samarbete med Stockholm Business Alliance

Version 1, 2023-12-15

Om Nöjd Upphandlings Index (NUI)

- Offentliga upphandlingar är en viktig del av hur man uppfattar det lokala företagsklimatet.
- Sveriges kommuner genomför varje år 12 000 upphandlingar och köper varor och tjänster till ett värde av 500 miljarder kronor per år.
- I Svenskt Näringslivs reviderade upphandlingsguide uppskattas att besparingspotentialen uppgår till 5-15 procent av inköpsvolymen.
- NUI-mätningen (nöjd-upphandlings-index) utvecklades av SKR i dialog med SBA, Upphandlingsmyndigheten och kommuner.
- Målet har varit att skapa ett gemensamt kunddrivet förbättringsverktyg för bättre offentliga affärer.
- Den har välkomnats av Sveriges Offentliga Inköpare (SOI) och omnämns i Svenskt Näringslivs guide för upphandling.
- NUI-undersökningen har snabbt spridits till Sveriges kommuner och genomförs av ca 125 kommuner under år 2023.
- Resultaten från NUI-mätningen kan följas i SKR:s webbverktyg för Insikt likt övriga myndighetsområden.
- OBS! NUI-undersökningen särredovisas och ingår ej i det sammanräknade totala NKI-resultatet



Nyheter för NUI-undersökningen 2024

- NUI-rankingen kommer att fortsätta att baseras på ovägda betyg och ej viktas utifrån andel anbudsgivare som erhållit kontrakt. I anslutning till NUI-rankingen redovisas även NUI-betyget för de som erhållit respektive inte erhållit kontrakt samt andel kontraktsvinnare per kommun (dvs. ingen förändring jämfört med åren 2022 och 2023).
- Upphandlingar som genomförts av kommunala bolag samt delägda kommunala bolag som lyder under LOU ska ingå i mätningen (detta har gällt även tidigare år, men vi förtydligar nu detta i instruktionerna).
- Följande fråga under Effektivitet tas bort: "Hur nöjd var du med vår förmåga att hålla utlovade svarstider på ställda frågor i förfrågningsunderlaget?".
- NUI-undersökningen kan genomföras av alla offentliga organisationer som annonserar upphandlingar i annonsdatabaser, exempelvis
 - Inköpscentraler som samordnar upphandlingar åt flera kommuner
 - Regioner
 - Statliga myndigheter och organisationer

Urval av upphandlingar

Grundprincipen är att alla upphandlingar som annonseras i annonsdatabas ska ingå

NUI-undersökningen utgår (av praktiska skäl) från de upphandlingar som annonseras i kommunens annonsdatabas (E-avrop, Tendsign eller Mercell).

För större kommuner kan det räcka med ett obundet slumpmässigt urval av ärenden (rekommendationen är 30-60 ärenden per månad). Storleken på urvalet bestäms i dialog med konsult.

Upphandlingar som utförs av kommunala bolag samt även bolag som är kommunalt delägda ska ingå i undersökningen (om de omfattas av LOU).

Anmärkning: Genom att annonsera flera upphandlingar än de som ska annonseras enligt lag kan urvalet till NUI-undersökningen öka (särskilt viktigt vid låga ärendevolymer).

Upphandlingar som EJ ska ingå:

- Inköpet ska vara av den karaktär att respondenten bedöms kunna betygssätta processen för upphandlingen utifrån flertalet enkätfrågor
- Ett standardiserat inköp från till exempel ett befintligt ramavtal utan ytterligare konkurrensutsättning/kvalificering ska exkluderas från mätningen

”Observera att det finns framtagna NUI-rapporter direkt i annonsdatabaserna (E-avrop, Tendsign och Mercell) baserat på ärendemallen som kan användas för NUI-undersökningen”

Registeruppgifter

Uppgifter som ska följa med ärendet till konsulten

- I ärendemallen anges vilka uppgifter som ska följa med, där dessa delas in i hög prioritet/krav, rekommendation samt möjligt.
- Ambitionen är att samtliga uppgifter ska kunna hämtas direkt via de NUI-rapporter som utvecklats i annonsdatabaserna E-avrop, Tendsign och Merzell.
- Säkerställ att organisationen fyller i behövliga uppgifter i annonsdatabasen på rätt sätt i samband med inköp.
- Rapporten laddas ned och delges upphandlad NUI-konsult löpande för frekventa enkätutskick.

Identifiering och kategorisering av ärende

- Upphandlings-ID
- Tilldelningsdatum
- Målgruppstyp

Organisation

- Inköpscentral
- Kommun
- Förvaltning/Bolag
- Avdelning
- Handläggare

Kontaktuppgifter

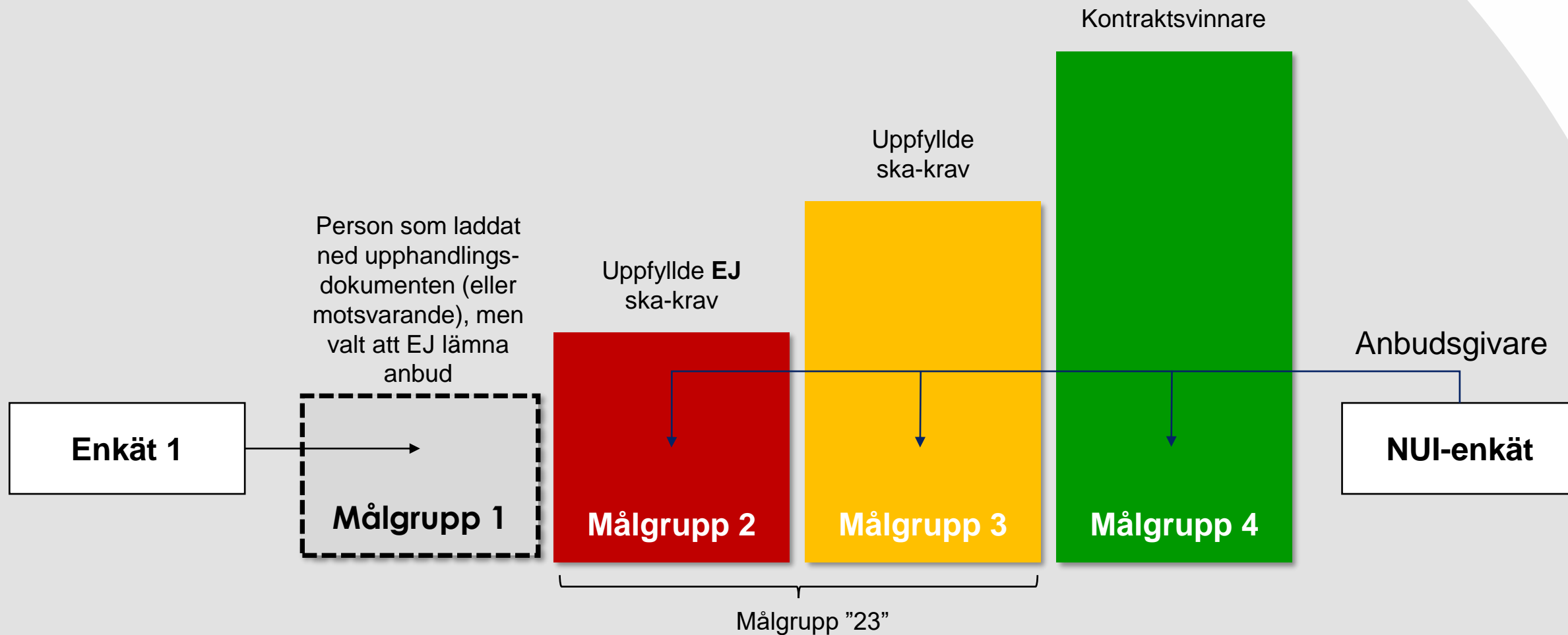
- Företag
- Kontaktperson
- Telefon
- E-post

Om upphandlingen

- Bransch (CPV)
 - Ekonomiskt värde
 - Förfarande
- [Upphandlingsstatistik]

[Till ärendemallen](#)

Fyra definierade målgrupper och två enkäter



Enkät 1: Målgrupp 1 - ej anbudsgivare

[Länk till enkäter](#)

Person som laddat ned upphandlingsdokumenten (eller aktivt visat intresse för upphandlingen), men ej lämnat anbud. Obs. Ingår EJ i NUI-betyget.

Metod:

- Enkät skickas ut snarast möjligt efter att sista anbudsdatum passerat, dvs. när målgrupp 1 kan definieras.
- Endast digitala enkätutskick (inkl. en digital påminnelse), EJ telefonuppföljning.
- Karantän (default): endast en ”målgrupp 1-enkät” per kontakt och kvartal.
- Kontaktperson som ej anger ”Affärsmöjlighet för företaget” på fråga 1 tas bort för efterföljande enkäter.

NUI-enkät, målgrupp 1, 2024 års ärenden

Enkät till person som laddat ned anbudsunderlaget eller aktivt visat intresse för upphandlingen på annat sätt, men valt att ej lämna anbud (kompletterande enkät till NUI-enkäten, målgrupp 2-4).

F1. I vilket syfte visade du intresse för [kommunens] upphandling gällande [X]?

- Affärsmöjlighet för företaget
- Referensmaterial (arbetar som inköpare i offentlig sektor)
- Annan anledning, vad?...

F2. Varför valde du att ej lämna anbud?

- Anbudsfrågan var ej relevant för vårt företag
- Anbudsfrågan var relevant men,
 - vi uppfyllde inte kraven i anbudsunderlaget
 - vi hade inte tid att lämna anbud
 - det krävdes för mycket arbete för att lämna anbud
 - vi hade inte kapacitet att utföra uppdraget
 - annan anledning, vad?...

F3. Övrig kommentar: [fritext]

NUI-enkät: Målgrupp 2-4 - anbudsgivare

[Länk till enkäter](#)

NUI-enkäten består av drygt 30 frågor och bygger på vedertagen NKI-metodik.

Förutom tre övergripande frågor om helhetsomdömet består enkäten av frågor kring sex serviceområden, som har ett starkt samband med helhetsomdömet. Vidare ställs ett antal bakgrundsfrågor samt tre öppna frågor.

Metod:

- Enkät skickas ut snarast möjligt efter att tilldelningsbeslut delgivits.
- En NUI-enkät per kontaktperson och upphandling oavsett antal anbudsområden i upphandling.
- Enkätutskick med två (2) digitala påminnelser samt efterföljande telefonuppföljning, likt den ordinarie Insiktsundersökningen.
- Karantän (default): endast en NUI-enkät per två månader

NUI-enkät 2024 års ärenden

Enkät till anbudsgivare målgrupp 2-4

Bakgrundsfrågor

F1. Fick ert företag inbjudan till dialog innan upphandlingen utannonserades? [flervalsfråga]

- Ja, informationsförfrågan/RFI (request for information)
- Ja, öppet möte om upphandlingen
- Ja, enskilt möte med Beställaren
- Ja, möjlighet att lämna remiss på upphandlingsdokument
- Nej
- Vet ej

F2. [om Ja på fråga 1] Nyttjade ert företag möjligheten till dialog innan upphandlingen utannonserades? [flervalsfråga]

- Ja, informationsförfrågan/RFI (request for information)
- Ja, vi var på ett öppet möte om upphandlingen
- Ja, vi hade ett enskilt möte med Beställaren
- Ja, vi lämnade remissvar på upphandlingsdokument
- Nej
- Vet ej

F3. Hur många annonserade upphandlingar bedömer du att ditt företag deltar i per år i Sverige?

- 0-2
- 3-10
- 11-50
- Mer än 50
- Vet ej

F4. Är eller har företaget under de tre (3) senaste åren varit leverantör till [kommunen]?

- Ja
- Nej
- Vet ej

Kontaktuppgifter

Sveriges Kommuner och Regioner

Jan Torége

E-post: jan.torege@skr.se

Telefon: 08-452 78 89

Fredrik Berglund

E-post: fredrik.berglund@skr.se

Telefon: 08-452 78 77

Stockholm Business Alliance

Stefan Frid

E-post: stefan.frid@stockholms.se

Telefon: 08-508 28 016

