

A map of Sweden is shown in the background, with several regions highlighted in a teal color. The highlighted regions include the southern coast, the central part of the country, and the northern part. The text is overlaid on the map.

Instruktioner: 2020-års ärende

**för SBA:s kunderundersökning (NKI) inom myndighetsutövning
samt Nöjd Anbudsgivare Index, NAI**

**Stockholm Business Alliance, SBA, i samarbete med
Sveriges Kommuner och Regioner, SKR (fd SKL)**

2020-01-22

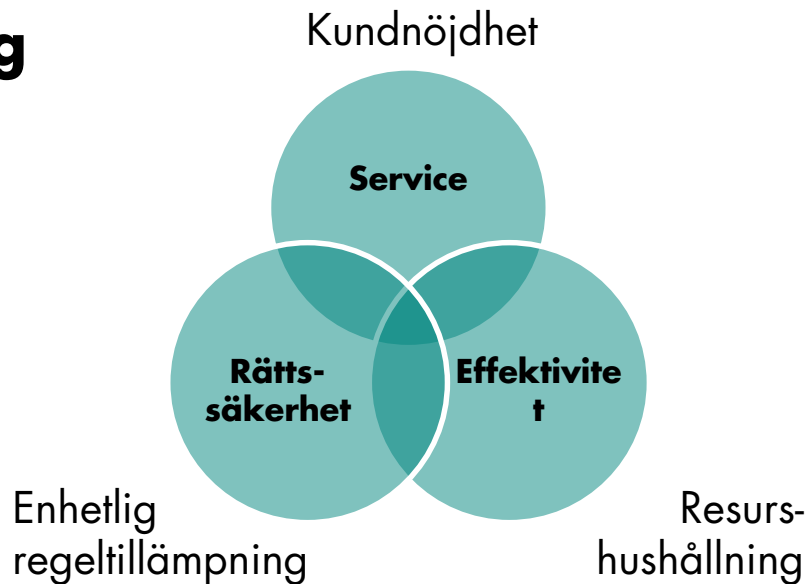
 **Stockholm**
The Capital of Scandinavia

Kommunal myndighetsutövning - en del av företagsklimatet

Förvaltningslagen beskriver grunderna i god förvaltning och allmänna krav på handläggningen av ärenden.

*Ett ärende ska handläggas så **enkelt, snabbt** och **kostnadseffektivt** som möjligt utan att **rättssäkerheten** eftersätts.*

NKI-undersökningen ger svar på hur väl kommunen svarar upp mot dessa mål utifrån ett kundperspektiv, men också vad man bör förbättra för att öka kundnöjdheten.



Vem ansvarar för vad?

- **SKL** ansvarar för webbportalen (i samarbete med Origo Group AB) samt redovisning av nationella resultat och ranking av kommunerna i "Öppna Jämförelser Företagsklimat".
- **SBA och SKL** ansvarar för enkätens utformning, instruktioner till kommunerna samt att NKI-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, hur rapporteringen av resultat ska ske samt om det finns egna analysbehov som inte täcks in i den ordinarie undersökningen.
- **Kommunen** ska ha en kontaktperson för undersökningen. Om denna person slutar ska ny person utses och information om detta förmedlas till upphandlad NKI-konsult samt för kännedom till SKL/SBA.

Nyheter: 2020

- Rankingen (SBA/SKL) avseende 2019-års ärende offentliggörs den **22 april 2020!**
- Inga förändringar görs i enkäten för 2020.
- Avvisningar och avskrivningar under Plan- och bygglagstiftningen (Bygglov) ska inte längre ingå i undersökningen.
- Tidigare har **klagomålsärenden** som företag riktat mot andra företag ingått i undersökningen, men inte privatpersoners klagomål mot andra privatpersoner eller mot företag. Det har dock funnits oklarheter kring detta och det rör sig också om få ärenden, så det är enklast att helt enkelt ta bort samtliga klagomålsärenden från undersökningen.
- Det finns nu möjlighet att inom ramen för insiktsundersökningen genomföra en NKI-undersökning för området **Upphandling – Nöjd Anbudsgivare Index, NAI**. Enkäten är anpassad för Upphandling och resultaten för detta område redovisas separat från den övriga undersökningen. Information om NAI redovisas separat på sid 27-32.

Nyhet 2020! Nöjd Anbudsgivare Index, NAI

- Offentliga upphandlingar utgör drygt 1/6-del av Sveriges BNP och är en viktig del i hur man uppfattar det lokala företagsklimatet.
- År 2019 erbjöds SBA-kommunerna att som pilot-studie börja mäta NKI för upphandling, efter att SBA tagit fram en anpassad enkät enligt NKI-metodik.
- Inför 2020 har vi utvecklat enkäten i dialog med Upphandlingsmyndigheten, Sveriges Kommuner och Regioner, SKR (fd SKL), SKL Kommentus samt kommuner.
- Genom Nöjd Anbudsgivare Index, NAI, vill vi skapa ett gemensamt kunddrivet förbättringsverktyg för upphandlingar i Sverige.
- SBA och SKR har gått igenom NAI-undersökningen med godkända NKI-konsulter för Insikt.
- I SBA:s direktupphandlingsmall för NKI-undersökningen finns "Upphandling" som valbar option. Även SKR kommer erbjuda NAI till kommunerna år 2020.
- **OBS!** NAI ingår ej i det sammanräknade NKI-resultatet från SBA eller SKR, utan särredovisas och påverkar ej den ordinarie undersökningen.

NKI-undersökningens genomförande – kommunprocess





Uppstart

Kommunen ska utse en kvalitetsansvarig för undersökningen

Vederbörande säkerställer att;

- Undersökningen förankras internt och att interna behov beaktas.
- Kontaktperson mot SKL/SBA samt upphandlad NKI-konsult utses (ofta vederbörande själv).
- Upphandling görs av godkänd NKI-konsult.
- Urval av myndighetsärenden görs enligt gällande instruktioner från SBA/SKL .
- Kontaktuppgifter till dem som haft ett myndighetsärende i kommunen samt övrig erforderlig registerdata skickas till upphandlad NKI-konsult.
- Tidsplanen efterlevs.
- Undersökningen genomförs med hög kvalitet och resultaten förankras internt och externt.
- Kommunikationsplan upprättas.



Upphandling

Upphandling av valbar NKI-konsult bör ske under kvartal fyra föregående år, dvs kv 4 2019 för 2020-års NKI-undersökning

Upphandlingsmall

Att ta ställning till vid upphandling:

- Målgrupp: enbart företag eller alla kunder (privatpersoner, offentliga sektor, föreningar etc)?
- Utskicksfrekvens: med vilken eftersläpning ska kunden få enkäten?
- Tillägsbeställningar: fler ärendetyper eller utökad registerdata?
 - Mäta NKI för upphandling är möjligt fr.o.m. 2019-års NKI-undersökning (genomförs med egen NKI-enkät)
- Uppföljning från NKI-konsult: hur ska resultaten för kommunen redovisas (kommunrapport, delrapporter)?

Obs!
Upphandlingsmallen från SBA skiljer sig något från SKL:s, då det är obligatoriskt att mäta samtliga sex myndighetsområden för SBA-kommunerna

Kontaktuppgifter till godkända NKI-konsulter



GDPR

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

Enligt SKL finns inget i den nya lagstiftningen som hindrar undersökningens genomförande. All data som lagras i SKL:s webbplats 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 SKL:s webbplats 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 SKL:s och SBA:s webbplatser.



Frekvens i enkätutskick

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



Urval av ärenden

Grundprincipen är att alla ärenden ska med

- Av praktiska och kostnadsmissiga skäl finns dock en del undantag, speciellt ärenden kopplat till privatpersoner.
- För större kommuner kan det räcka med ett slumpmässigt urval av ärenden. Storleken på urvalet bestäms i dialog med NKI-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 lämnas). För anmälningspliktig åtgärd inom PBL gäller när startbesked ges eller nekas.
- Vid **tillsynsärenden** är inspektionen styrande.

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



Ärenden som EJ ingår (i den ordinarie undersökningen)

Brandskydd

- Brandskyddskontroller och rengöring gjorda 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

Övriga ärenden

- Folköl- och tobaksärenden
- Försäljning av receptfria läkemedel
- Klagomålsärenden generellt
- Ärenden som inte inneburit en tvåvägskommunikation

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



Definition av kundkategorier

Företag (OBS! Obligatoriskt för partnerkommuner inom Stockholm Business Alliance, SBA)

- Samtliga aktiebolag, filialer, banker, försäkringsbolag, europabolag, handelsbolag och kommanditbolag (även om de ägs av offentlig sektor). Ekonomiska föreningar och kooperativ. Enskilda firmor.
- 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 (Option)

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



Brandskydd

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

Markupplätelser

Miljö- och hälsoskydd

Serveringstillstånd

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). Däremot inte ärenden som enbart gäller inskickade brand-skyddsredogörelser eller ärenden som avser rengöring och brandskyddskontroll av sotare.

Ärenden som ej ska ingå:

- Brandskyddskontroller och rengöring gjorda av sotare ska ej ingå.



Bygglov

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

Markupplätelser

Miljö- och hälsoskydd

Serveringstillstånd

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

För privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer ska dock anmälningspliktiga åtgärder exkluderas från undersökningen.

Ärenden som ej ska ingå:

- OBS! Avvisningar och avskrivningar ska fr.o.m. år 2020 inte ingå i undersökningen.
- Anmälningspliktiga åtgärder för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer.



Livsmedelskontroll

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

Markupplätelser

Miljö- och hälsoskydd

Serveringstillstånd

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.



Markupplåtelser

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Serveringstillstånd

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

Ärenden som ej ska ingå:

- Markförsäljning och arrenden
- Markupplåtelse på redan markerade handelsplatser



Miljö- och hälsoskydd

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

Markupplätelser

Miljö- och hälsoskydd

Serveringstillstånd

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. Anmälningssärenden 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, täckter, köldmedieanläggningar)
- anmälningsskyddad hälsoskyddsverksamhet (t.ex. skolor, daghem, bad, tatuering)
- ej anmälningsskyddad hälsoskyddsverksamhet (t.ex. hotell, idrottsanläggningar, samlingslokaler)
- förorenad mark/sediment/byggnad

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



Serveringstillstånd

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

Markupplätelser

Miljö- och hälsoskydd

Serveringstillstånd

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.

Ärenden som ej ska ingå:

- Folköl- och tobaksärenden



Vilka uppgifter ska följa med ärendet till konsulten?



- Kommun
- Myndighetsområde
- Beslutsdatum
- Organisationsnummer /personnummer

- Kontaktperson
- Telefonnummer
- E-postadress

Om dessa 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

- Tillstånd/tillsyn
- Ankomstdatum
- Komplettdatum
- 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 upphandling



Följebrev

- Med enkäten följer ett följebrev där respondenten får information om enkäten och syftet med undersökningen.
- Följebrevet är 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 NKI-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>



Enkät

- Enkäten består av ca 40 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.

>>>

SBA:s NKI-
enkät



Redovisning av resultat

- Preliminära resultat kan följas löpande i SKL:s webbportal.
- Kommunen upphandlar årsrapport och delrapporter med resultat för den egna kommunen från NKI-konsult.
- SKL och SBA tar fram resultat med kommunranking gällande företagsärenden.

Webbportal

I SKL:s presentationsverktyg kan man löpande följa och jämföra kommunens resultat.

Anm. SBA-kommuner är automatiskt anslutna till webbportalen via SBA-partnerskapet.

Kommunrapport

I kommunrapporten redovisas resultat och prioriteringar för att öka kundnöjdheten (NKI)

Ranking

SBA

SKL



Handlingsplan

För att stärka kundnöjdheten är det viktigt att organisationen löpande:

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

**VAD ska göras?
(uppgift)**

**VARFÖR ska det göras?
(Syfte)**

**VEM ska göra det?
(person)**

**NÄR ska det göras?
(tid)**

**Vilka RESURSER ska
användas (resurser)**

Upstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Kommunikationsplan

- ❖ Aktiviteter för att stärka svarsfrekvensen genom intern förankring och t.ex. utskick av vykort (bild) innan enkätutskick
- ❖ Kommunikation i samband med NKI-ranking:
22 april 2020!
- ❖ Extern kommunikation gällande NKI-resultat och vidtagna åtgärder

Glöm inte bort att kommunicera de aktiviteter ni gör för att stärka kundnöjdheten!



Upphandling av konsult för att genomföra NAI

- För att genomföra NAI-undersökningen ska godkänd NKI-konsult upphandlas
 - Till godkända leverantörer
- I upphandlingsmallen från SBA och SKR är NAI en valbar option jämte den ordinarie NKI-undersökningen inom myndighetsutövning - Insikt.

Vilka upphandlingar omfattas av undersökningen?

Svar: Annonserade upphandlingar:

- 1. Upphandlingar som ska annonseras enligt lag**
2. Upphandlingar som Beställare annonserar utöver ovan (valbar option)

Anmärkning: viktigt att säkerställa tillräcklig ärendevolym.

Fyra (4) målgrupper

Nedan målgrupper definieras gällande upphandling

1. De som laddat ned anbudsunderlaget, men valt att ej gå vidare
2. Anbudsgivare som lämnat ett icke kvalificerat anbud
3. Anbudsgivare som lämnat ett kvalificerat anbud, men ej erhållit kontrakt
4. Anbudsgivare som erhållit kontrakt

} Enkät 1

} Enkät 2:
"NAI"

Målgrupp 1 [endast bakgrundsinfo, ingår ej i NAI]

Person som laddat ned upphandlingsdokumenten men valt att ej lämna anbud.

Metod

- Endast digitala enkätutskick (inkl två (2) digitala påminnelser, ej telefonuppföljning).
- Karantän (default): endast en "målgrupp 1-enkät" per person och kvartal.
- Kontaktperson som ej anger "Affärsmöjlighet för företaget" på fråga 1 tas bort för efterföljande enkäter under året.

Målgrupp 2-4: Nöjd Anbudsgivare Index, NAI

Person som laddat ned upphandlingsdokumenten och lämnat anbud.

Metod

- En NAI-enkät per kontaktperson och upphandling oavsett antal anbudsområden i upphandling.
- Beställare avgör om karantän ska förekomma, dvs om kontaktperson ska få högst en enkät per t ex kvartal. Viktigt att beakta att antal enkätsvar blir tillräckligt under året.
- Enkätutskick likt övriga insikt, dvs e-postutskick, två (2) digitala påminnelser samt telefonuppföljning.

Registerdata att delge konsult

Målgrupp 1:

- Utöver information om Upphandling, endast e-post

Målgrupp 2-4: NAI

- I "Ärendemall Upphandling" ([länk](#)) anges vilken data som ska följa med upphandlingen för att mäta Nöjd Anbudsgivare Index, NAI.



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

- **Inköpstyper**; som används internt utöver CPV / UNSPCS
- **Upphandlingstyp**; t ex "innovationsupphandling"
- **Process**; fördialog (ja/nej), överprövningar (antal)
- **Organisation**; förvaltning, avdelningar, team

Enkät 1 och 2 (NAI)

[Länk](#)

Attitydfrågor
Samtliga frågor är nöjdhetsfrågor med skalan 1-10, där 1 är inte alls nöjd och 10 är mycket nöjd, på samtliga finns alternativet var ej.

- 1. INFORMATION** - Hur nöjd var du med... Innehåll och struktur i upphandlingsdokumenten?
- 2. INFORMATION** - Hur nöjd var du med... Information om efterfrågad vara/tjänst?
- 3. INFORMATION** - Hur nöjd var du med... Innehåll och struktur i upphandlingsdokumenten? frågor?
- 4. INFORMATION** - Hur nöjd var du med... Information om hur man ställer kompletterande tilldelningsbeslutet?
- 5. INFORMATION** - Hur nöjd var du med... Totalt sett med informationen och återkoppling vid upphandlingen?
- 6. TILGÅNGLIGHET** - Hur nöjd var du med... Användarvänligheten i systemet som användes för upphandlingen?
- 7. TILGÅNGLIGHET** - Hur nöjd var du med... Möjligheten att komma i kontakt med oss för nå inkomna frågor?
- 8. TILGÅNGLIGHET** - Hur nöjd var du med... Enkelheten av att ta del av förtydliganden och svar på inkomna frågor?
- 9. TILGÅNGLIGHET** - Hur nöjd var du med... Totalt sett med tillgängligheten och svar på inkomna frågor?
- 10. BEMÖTANDE** - Hur nöjd var du med... Vår attityd mot dig?
- 11. BEMÖTANDE** - Hur nöjd var du med... Vårt engagemang i upphandlingen?
- 12. BEMÖTANDE** - Hur nöjd var du med... Totalt sett med bemötandet och svar på inkomna frågor?
- 13. RÄTTSSÄKERHET** - Hur nöjd var du med... Kraven i förfrågningsunderlaget i förhållande till efterfrågad vara/tjänst?
- 14. RÄTTSSÄKERHET** - Hur nöjd var du med... Begripligheten i utvärderingsmodellen (var modellen lättfattlig och relevant)?
- 15. RÄTTSSÄKERHET** - Hur nöjd var du med... Vår förmåga att följa upp att avtalade villkor efterlevdes?
- 16. RÄTTSSÄKERHET** - Hur nöjd var du med... Vår förmåga att motivera tilldelningsbeslut?
- 17. RÄTTSSÄKERHET** - Hur nöjd var du med... Möjlighet till dialog efter tilldelningsbeslut?
- 18. RÄTTSSÄKERHET** - Hur nöjd var du med... Totalt sett med rättssäkerheten och svar på inkomna frågor?
- 19. KOMPETENS** - Hur nöjd var du med... Vår kunskap om leverantörsmarknaden för efterfrågad vara/tjänst?
- 20. KOMPETENS** - Hur nöjd var du med... Svar på ställda frågor i den aktuella upphandlingen?
- 21. KOMPETENS** - Hur nöjd var du med... Vår affärsmässighet, dvs uppnå "den goda affären" för båda parter?
- 22. KOMPETENS** - Hur nöjd var du med... Totalt sett med kompetensen och svar på inkomna frågor?
- 23. EFFEKTIVITET** - Hur nöjd var du med... Resursinsatsen från ert företag i förhållande till anbudets storlek (var resursinsatsen för att lämna anbud rimlig)?
- 24. EFFEKTIVITET** - Hur nöjd var du med... Hur snabbt vi återkopplade på ställda frågor i förfrågningsunderlaget?
- 25. EFFEKTIVITET** - Hur nöjd var du med... Tidslängden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslutet delgavs?
- 26. EFFEKTIVITET** - Hur nöjd var du med... Totalt sett med effektiviteten och svar på inkomna frågor?
- 27. NKI** - Hur nöjd var du med hanteringen av upphandlingen i sin helhet?
- 28. NKI** - Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring hanteringen av upphandlingen?
- 29. NKI** - Tänk dig en perfekt hantering av upphandlingen. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av upphandlingen?

Nöjd Anbudsgivare Index, NAI

Följebrev till NAI

Avsändare: [kommun]

Ämne: Uppföljning av avslutad upphandling

Hej!

Hjälp oss att förbättra servicen i [kommun]. Dina synpunkter är viktiga!

Vi kontaktar dig som anbudslämnare i en upphandling gällande [upphandlingens benämning] som genomförs av [kommun] med tilldelningsbesked [datum för tilldelningsbesked]

För att följa upp och ytterligare förbättra våra arbetsätt genomför vi en undersökning som gör det möjligt för oss att mäta din uppfattning av upphandlingsprocessen. Det är ett viktigt verktyg för oss i vår verksamhetsutveckling och för att kunna förbättra servicen till er som anbudslämnande företag.

Enkäten tar 5-10 minuter att fylla i och du hittar den via följande länk:

länk <https://answer.123456789>

Om du inte kan använda länken ovan gå till

<https://www.webbsvar.net/insikt>

och logga in med:

Användarnamn: 99999

Lösenord: xxxxxxxx

[Klicka här till inlogget](#)

[Till sidan](#)

Undersökningen genomförs av [NKI-konsult]. Svaren behandlas konfidentiellt. Ingen utomstående får ta del av dina svar. Resultaten presenteras i sammanställd form, där svaren inte kan knytas till enskilda personer eller företag. Har du frågor om frågeformuläret är du välkommen att kontakta oss på [NKI-konsult@NKI-konsult.se]. Har du frågor om hur vi hanterar dina personuppgifter, läs mer på: [https://www.\[NKI-konsult\].com/integritetspolicy/](https://www.[NKI-konsult].com/integritetspolicy/)

Har du andra synpunkter eller idéer på hur kommunens service kan förbättras gällande upphandlingsprocessen är du välkommen att kontakta: [namn efternamn] via [e-post]

Tack för din medverkan.

[Avsändare]

[Titel]

[Kommun]

Stockholm Business Alliance, SBA

Näringslivssamarbete grundat 2006

55 kommuner

Projektleds av Stockholms stads näringslivsbolag: Invest Stockholm

Insatsområden;

- ❖ Internationell marknadsföring
- ❖ Investeringsfrämjande
- ❖ **Näringslivsservice: NKI-undersökning**

Kontaktuppgifter: NKI-undersökning

SBA

Kontaktperson: Stefan Frid

Telefon: 08-508 28 016

E-post: stefan.frid@stockholm.se

SKR

Kontaktperson: Jan Torége

Telefon: 08-452 78 89

E-post: jan.torege@skr.se

NKI-konsulter

>>>Klicka