

*Nedan är en checklista till den kundundersökning (nöjd kund index, NKI) inom kommunal myndighetsutövning som är obligatorisk att göra för kommuner som ingår i partnerskapet Stockholm Business Alliance, SBA. Undersökningen ska sedan 2016 genomföras varje år inom SBA och avser kundnöjdheten hos dem som haft ett myndighetsärende med kommunen.*

*SBA samarbetar med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) gällande denna undersökning, som erbjuder den till övriga Sveriges kommuner.*

*Mer information finns att läsa här: Stockholm Business Alliance.*

## Checklista, NKI-undersökning inom kommunal myndighetsutövning

### ✓ Utse processägare för NKI-undersökningen

Processägare ansvarar för nedan.

- Avtal tecknas med godkänd leverantör (NKI-konsult).
- Utse kontaktperson som säkerställer att ärenden skickas till leverantör enligt gällande instruktioner och enligt tidplan.
  - Anm. Processägare och kontaktperson kan vara samma person.
- Säkerställer att kommunens behov tillgodoses i undersökningen baserat på gällande instruktioner.
- Ansvarar för att kommunikationsplan (internt/externt) tas fram gällande undersökningen. Kommunikationsplanen syftar till att säkerställa goda svarsfrekvenser och en hög kvalitet i undersökningen samt att kommunens resultat och åtgärder kommuniceras både internt och externt.
- Vara kontaktperson för undersökningen gentemot leverantör, SBA och SKL.
- Säkerställer att det standardiserade följebrevet till enkäten är undertecknat av processägaren samt ansvarig i kommunen, t.ex. näringslivschefen, kommunchef eller KS-ordföranden. Välj gärna den person som är mest känd för medborgarna.
- **Obs!** Om processägare/kontaktperson slutar måste ny meddelas till upphandlad leverantör samt delges SBA och SKL.

✓ **Upphandla leverantör (konsult) för undersökningen**

- Upphandla undersökningen genom förlängning av befintligt avtal alternativt ny upphandling av godkänd leverantör.
  - Som stöd till ny upphandling har SBA tillsammans med SKL tagit fram en direktupphandlingsmall.
- Avtal med leverantör bör vara klart året innan undersökningsåret påbörjas, dvs. kvartal fyra 2017 gällande 2018 års undersökning, men det går också upphandla och skriva avtal därefter.

✓ **Resultatredovisning - webbportal**

- Resultat presenteras löpande i SKL:s webbportal, som samtliga SBA-kommuner är anslutna till genom SBA-partnerskapet.
- Varje kommun har 8 licenser till webbportalen, varav en administratör.
- Kontakta [fredrik.berglund@skl.se](mailto:fredrik.berglund@skl.se) om kommunen saknar inlogg.
- Webbportalen uppdaterar kommunens NKI och övriga resultat löpande under året i takt med att kommunen skickar ärenden till leverantör, med en eftersläpning på ca 6-8 veckor.

✓ **Resultatredovisning – kommunrapport: verksamhetsutveckling**

- Leverantör tar fram en kommunrapport efterföljande år enligt avtal. Rapporten ska dels ge ökad insikt om kundnöjdheten inom den kommunala myndighetsutövningen och dess utveckling dels ge svar på vad kommunen bör prioritera för att öka densamma.
- För att förankra resultatet och öka kundförståelsen internt är det viktigt att kommunen avsätter tid för att gå igenom resultatet från sin kommunrapport.
- Kommunen kan också beställa delrapporter eller andra rapporter från leverantören (mer information finns i direktupphandlingsmallen)

✓ **Resultatredovisning – ranking: Öppna jämförelse: Företagsklimat**

- SKL tar fram en nationell rapport – Öppna jämförelse: Företagsklimat – för samtliga kommuner som deltar i undersökningen (f n ca 150-200 kommuner). Denna rapport jämför resultatet totalt och för respektive myndighetsområde gällande företagsärenden för deltagande kommuner. Rapporten offentliggörs i april/maj året efter undersökningsåret.
  - För att få vara med i den totala rankingen av NKI krävs att kommunen har ärenden inom områdena Bygglov, Miljö- och hälsoskydd samt Livsmedelskontroll.
  - Det krävs minst tolv (12) svar för att ett resultat ska redovisas i SKL:s nationella rapport.

- Det krävs en svarsfrekvens på totalt minst 40 procent för samtliga undersökta myndighetsområden, för att få delta i SKL:s nationella rapport.
- SBA tar fram en rapport för samtliga SBA-kommuner som visar SBA-kommunernas placering, dels i jämförelse med varandra, dels i jämförelse med samtliga kommuner i undersökningen.
  - Här krävs dock endast sju (7) svar för att ingå i rankingen.
- Enligt upphandlingsmallen kan kommunen begära ett förhandsbesked om de viktigaste resultaten för kommunen senast veckan före offentliggörandet av rankingen.

#### ✓ Övrigt

- Om ni har praktiska frågor kring undersökningen så vänd er främst till er upphandlade leverantör.
  - Origo Group AB (tidigare Markör), kontaktperson: Staffan Backman, telefon: 070-557 55 33, e-post: [staffan.backman@markor.se](mailto:staffan.backman@markor.se)
  - Sweco, kontaktperson: Gunnar Lindqvist, telefon: 08-613 08 69, e-post: [gunnar.lindqvist@sweco.se](mailto:gunnar.lindqvist@sweco.se)
  - Mind Research, kontaktperson: Peter Annerbäck, telefon: 08-500 068 09, e-post: [peter.annerback@mindresearch.se](mailto:peter.annerback@mindresearch.se)
  - Enkätfabriken, kontaktperson: Erik Granberg, telefon: 0702-36 93 83, e-post: [erik.granberg@enkاتفabriken.se](mailto:erik.granberg@enkاتفabriken.se)
- Kontakta nedanstående om du har andra frågor kring undersökningen, önskar stöd i processen innan, under eller efter undersökningen eller har idéer på förbättringar.
  - Stefan Frid; [stefan.frid@stockholm.se](mailto:stefan.frid@stockholm.se), 08-508 28 016 (SBA-kommuner)
  - Jan Torége; [jan.torege@skl.se](mailto:jan.torege@skl.se), 08-452 78 89
- Frågor om webbportalen besvaras av;
  - Fredrik Berglund; [fredrik.berglund@skl.se](mailto:fredrik.berglund@skl.se), 08-452 78 77