

Instruktioner 2019

för SBA:s kunderundersökning (NKI) inom myndighetsutövning

Stockholm Business Alliance, SBA, i samarbete med
Sveriges Kommuner och Landsting, SKL

Om kundundersökningen (Nöjd Kund Index)

- ❖ Kundundersökningen är obligatorisk för kommuner inom partnerskapet Stockholm Business Alliance, SBA, och har genomförts vartannat år sedan 2005-års ärenden.
- ❖ Sedan 2010 genomförs undersökningen i samverkan mellan SBA och Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, som erbjuder den till övriga Sveriges kommuner. De nationella resultaten redovisas i en Öppen jämförelse – Företagsklimat
- ❖ Sedan 2016 genomförs undersökningen varje år, vilket också är obligatoriskt inom ramen för SBA-partnerskapet.



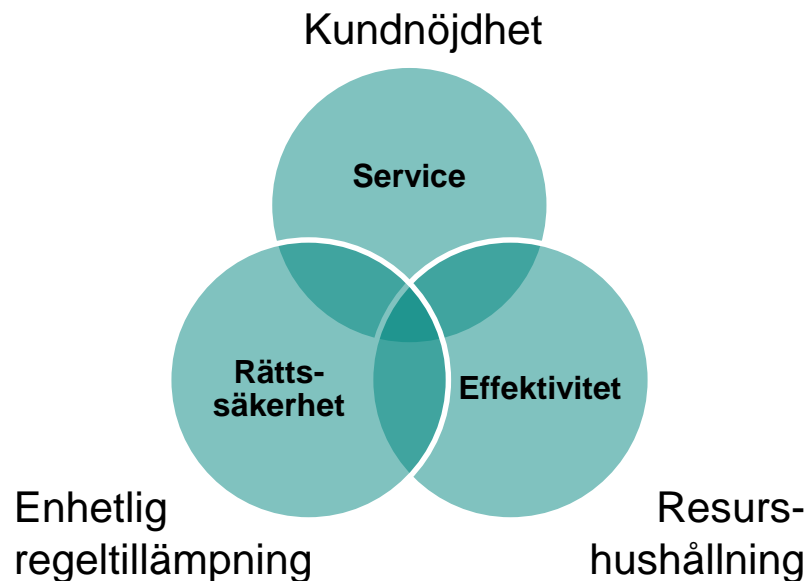
Enligt förvaltningslagen ska ärenden handläggas enkelt, snabbt och billigt utan att säkerheten eftersätts. Likaså är kommunen skyldig att lämna upplysningar, ge vägledning, råd och annan hjälp till den enskilde.

Kommunal myndighetsutövning - en del av företagsklimatet

Myndigheter ska ha medborgnas fulla förtroende och ge näringslivet goda arbets- och tillväxtförutsättningar. Det finns en generell plikt för myndigheter att samarbeta och samverka som är förordningstyrd.

Det är viktigt för kommunen att erbjuda en bra kommunal service. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunen, handläggningen av myndighetsärenden ska vara snabb och enkel och bemötandet ska kännetecknas av öppenhet och dialog.

Kundundersökningen ger svar på hur väl kommunen svarar upp mot dessa mål.



NKI-undersökningen: Vem ansvarar för vad?

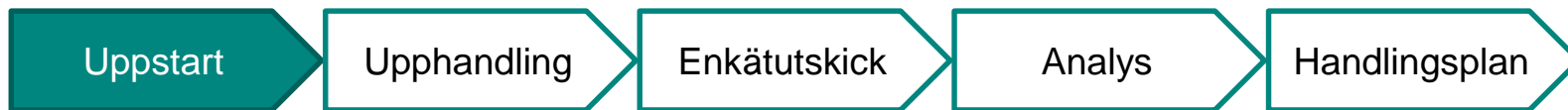
- **SKL** ansvarar för webbportalen (i samarbete med Origo Group AB) samt redovisning av nationella resultat och ranking av kommunerna i ”Öppna Jämförelser Företagsklimat”
- **SBA och SKL** ansvarar för enkätens utformning, instruktioner till kommunerna samt att NKI-konsulterna genomför enkätundersökningen 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

- Instruktioner i detta dokument ersätter tidigare instruktioner och checklista
- En ny webbportal kommer att offentliggöras den 15 januari 2019
- En webbutbildning av den nya portalen för användare i kommunerna kommer att genomföras under det första halvåret 2019
- **Offentliggörandet av Öppen jämförelse Företagsklimat 2018 tidigareläggs till den 10 april 2019**
- SKL kommer inte att ta fram någon nationell rapport för mätåret 2018, utan endast publicera resultaten på SKL:s webbplats samt i webbportalen. De viktigaste resultaten från undersökningen kommer också att finnas i SKL:s databas KOLADA
- För myndighetsområdet Markupplåtelse har det tillkommit en fråga. ”Vem/vilka har du haft kontakt med gällande ditt ärende?” – 1) Kommunen, 2) Polisen, 3) Både kommunen och polisen.

NKI-undersökningens genomförande – kommunprocess



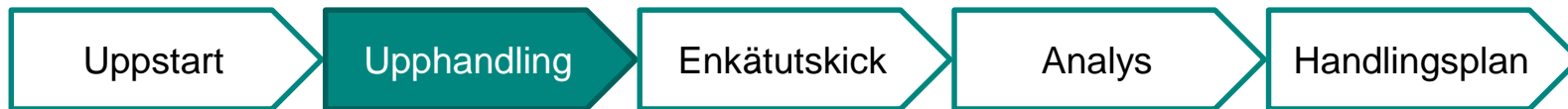


Uppstart

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 instruktioner i detta dokument
- 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

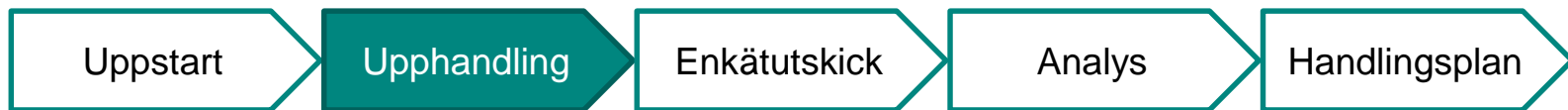
Upphandling av valbar NKI-konsult bör ske under kvartal fyra föregående år, dvs kv 4 2018 för 2019-års NKI-undersökning

Upphandlingsmall

Att ta ställning till vid upphandling

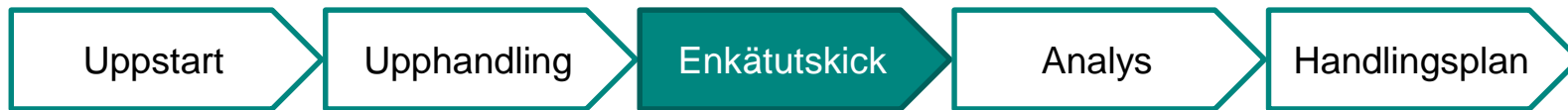
- Målgrupp: enbart företag eller alla kunder (privatpersoner, offentliga sektor, föreningar etc)?
- Utskicksfrekvens: med vilken eftersläpning ska kunden få enkäten?
- Tilläggsbeställningar: fler ärendetyper eller utökad registerdata?
- Uppföljning: hur ska resultaten för kommunen redovisas (kommunrapport, delrapporter)?

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 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 skickas till upphandlad konsult som omfattar personuppgifter får inte längre skickas med e-post. Konsulterna har dock tagit fram alternativa funktioner för detta ändamål.
 - 2) Kommunen ska informera om att de deltar i undersökningen, anledningen till att man deltar samt vilka myndighetsområden som berörs.
 - 3) Vi rekommenderar här kommunen att även länka till SKL:s nya webbportal som nu omfattar en offentlig sida (webbportalen offentliggörs 2019-01-15). 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

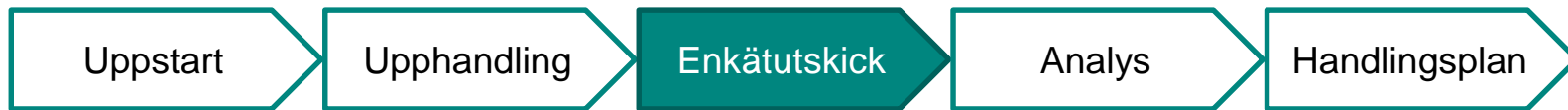
Grundprincipen är att alla ärenden ska med

- Av praktiska och kostnadsmässiga 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 fattas i ärendet; dvs tillstånd beviljas, avslag, avvisningar, avskrivningar och anstånd. För anmälanpliktig åtgärd 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 myndighetsområdet Bygglov för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer

Markupplåtelse

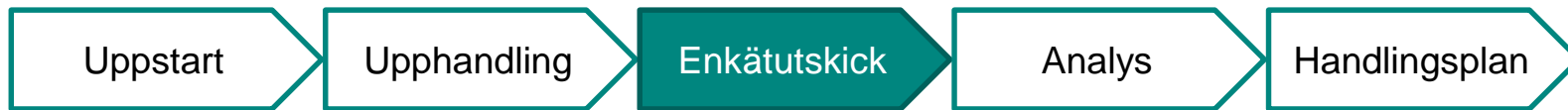
- Markförsäljning och arrenden

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
- Kontroll av försäljning av receptfria läkemedel
- Klagomålsärenden för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer



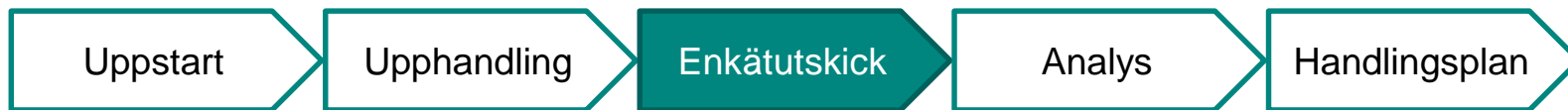
Definition av företag respektive övriga

Företag

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

- 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

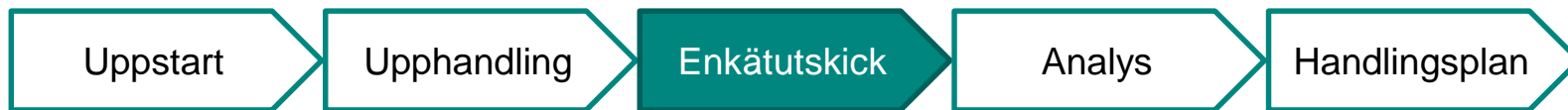
Markupplåtelse

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 brandskyddsredogörelser eller ärenden som avser rengöring och brandskyddskontroll av sotare.

Brandskyddskontroller och rengöring gjorda av sotare ska ej ingå.



Bygglov

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

Markupplåtelser

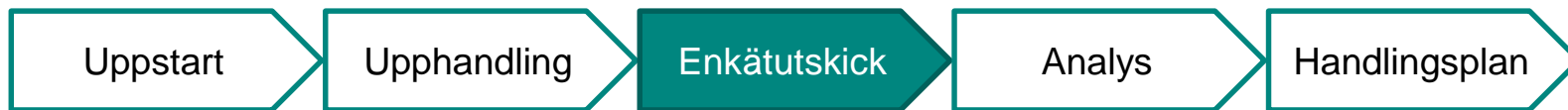
Miljö- och hälsoskydd

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.

Anmälningspliktiga åtgärder för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer ske ej ingå.



Livsmedelskontroll

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

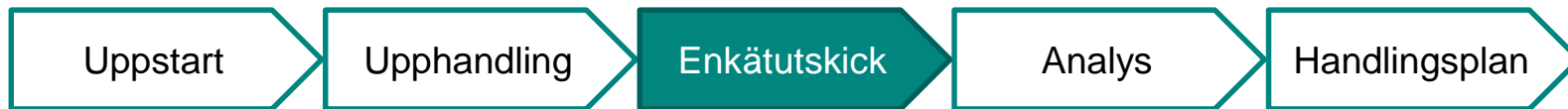
Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Serveringstillstånd

Ärendena ska gälla kontroll av verksamhet och anläggningar inom livsmedelslagstiftningen. Denna syftar till att konsumenterna ska ha tillgång till säkra livsmedel och säkert dricksvatten samt att ingen ska bli vilseledd.

Huvudingredienserna i livsmedelskontrollen är revision av livsmedelsföretagens egenkontroll och rutiner, inspektion i anläggningen och eventuell provtagning. Kontrollerna kan vara föransmällda eller oanmälda och gälla olika delar av den lagstiftning som gäller för den aktuella verksamheten.



Markupplåtelser

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

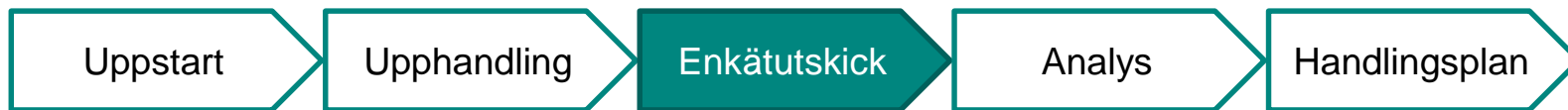
Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Serveringstillstånd

Undersökningen gäller tillfälliga markupplåtelser enligt ordningslagen, t.ex. upplåtelse av offentlig mark för uteservering eller torghandel. Markupplåtelse av redan markerade handelsplatser ska dock inte tas med.

Markförsäljning eller arrenden ska ej ingå.



Miljö- och hälsoskydd

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

Markupplåtelser

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. När det gäller anmälningsärenden, som t.ex. C-anläggningar enligt miljöbalken, ska de tas med i de fall ärendet innebär en tvåvägskommunikation med kommunen men inte om det enbart gäller inskickade rapporter eller en anmälan som bara registrerats in och inte blivit föremål för någon dialog med verksamhetsutövaren.

Nedan ärenden ska ej ingå:

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



Miljö- och hälsoskydd, forts.

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Serveringstillstånd

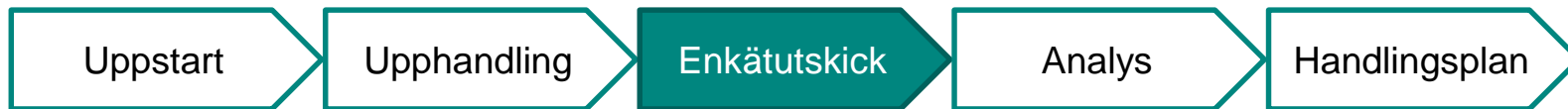
Några vanliga på ärenden inom miljö- och hälsoskydd är:

Några vanliga på ärenden inom miljö- och hälsoskydd är:

- anmälningspliktiga hälsoskyddslokaler som skolor, daghem, bad, tatuerare, solarier m.m.
- flerbostadshus
- avfall
- enskilda avlopp
- miljöfarliga verksamheter A-, B-, C-anläggningar
- miljöfarliga verksamheter U-anläggningar, (t.ex. mindre verkstäder, köldmedieanläggningar) d.v.s. verksamheter som varken behöver tillstånd eller anmälan, men ändå omfattas av miljöbalkens regler.
- förorenad mark/sediment/byggnad

Ovanstående verksamheter och anläggningar brukar yttra sig som ärenden på myndigheten och ärendestrukturen kan se mycket olika ut från kommun till kommun. Exempelen ger en bild av vilka ärendeprocesser som är vanliga oavsett hur kommunen valt att strukturera sina ärenden:

- inkommande anmälan eller ansökan/registrering om tillstånd/dispens/godkännande (om svaret är ett ställningstagande, men inte om det endast är en kvittens på att man mottagit ärendet – i de flesta fall kommer de ärenden där kunden får en kvittens ändå med när inspektion genomförs).
- myndighetens egeninitierade tillsynsinsatser eller kontroll t.ex. inspektioner.



Serveringstillstånd

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

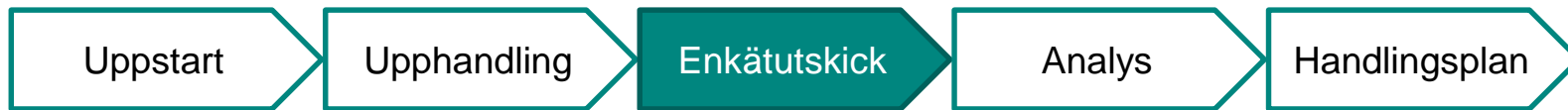
Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Serveringstillstånd

I princip ska alla ärenden rörande serveringstillstånd tas med. Nyansökningar, ägarskiften och utredning av ev. 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 tas med.

All tillsyn ska tas med utom tillsyn över försäljning av folköl.



Vilka uppgifter ska följa med ärendet till konsulten?

Krav

- Kommun
- Myndighetsområde
- Beslutsdatum
- Organisationsnummer /personnummer

Stark rekommendation

- 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

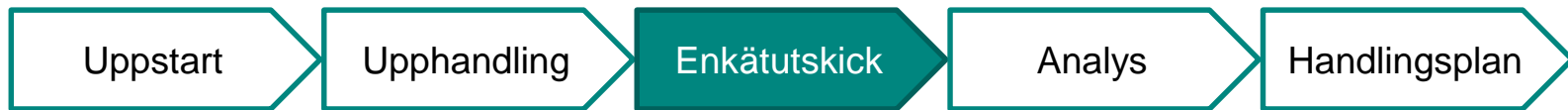
Option

- 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

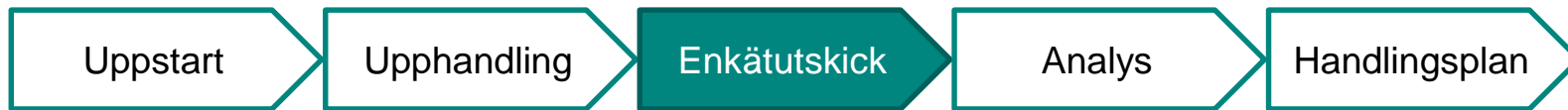
Tips! Inventera behov inför upphandling



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.



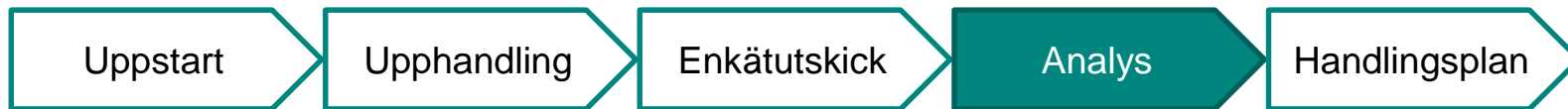


Enkät

- 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.

>>>





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 kommunrankingar gällande företagsärenden.

Webbportal

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

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

Kommunrapport

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

Ranking

SBA – servicemätning

Öppen jämförelse: Företagsklimat



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:
10 april 2019!
- ❖ Extern kommunikation gällande NKI-resultat och vidtagna åtgärder

Glöm inte bort att kommunicera allt bra kommunen gör för att stärka kundnöjdheten!



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

SKL

Kontaktperson: Jan Torége

Telefon: 08-452 78 89

E-post: jan.torege@skl.se

Godkända konsulter:

SWECO

Kontaktperson: Gunnar Lindqvist

Telefon: 08-613 08 69

E-post: gunnar.lindqvist@sweco.se

Enkätfabriken

Kontaktperson: Erik Granberg

Telefon: 0702-36 93 83

E-post: erik.granberg@enkatfabriken.se

Origo Group

Kontaktperson: Roger Söderkvist

Telefon: 070-274 66 16

E-post: roger.soderkvist@origogroup.com