

SBA:s servicemätning (Insikt)

Instruktioner för 2021-års ärende

Nöjd Kund Index (NKI), inom myndighetsutövning

Nöjd Upphandlings Index (NUI), inom upphandling

Stockholm Business Alliance, SBA, i samarbete med

Sveriges Kommuner och Regioner, SKR

2020-12-01

Undersökningen genomförs årligen av lejonparten av Sveriges kommuner. De nationella resultaten redovisas i en Öppen jämförelse – Företagsklimat.

Om undersökningen

- ❖ Kundundersökningen har varit obligatorisk för SBA-kommunerna sedan SBA-partnerskapet startade 2006.
- ❖ Sedan 2010 genomförs undersökningen i samverkan mellan SBA och Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, som erbjuder den till övriga Sveriges kommuner.
- ❖ Sedan 2016 genomförs undersökningen varje år (istället för vartannat), vilket också är obligatoriskt för SBA-kommunerna.
- ❖ **Nyhet:** Fr o m 2021 införs ett nytt obligatoriskt mätområde för SBA-kommunerna: Upphandling. Se sid 26 ff.



Tabell 3. Ranking - 1001 kommuner

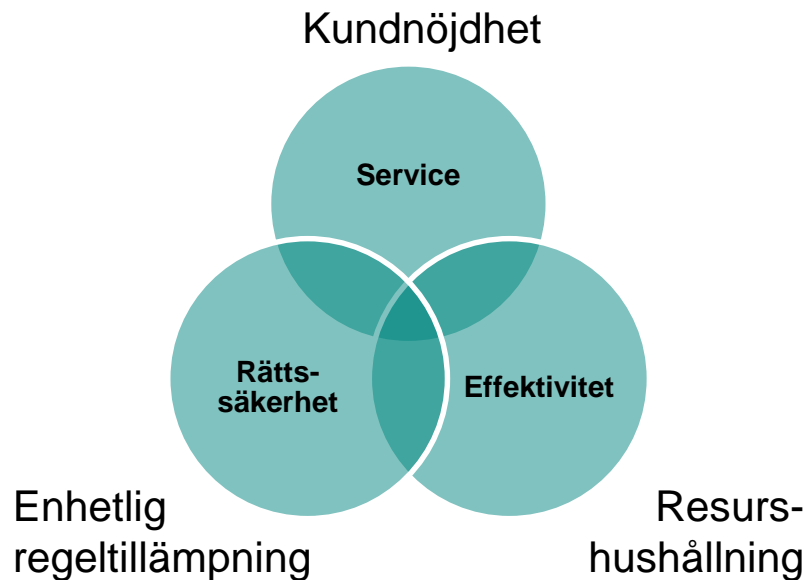
Kommun	Rank	1001	Kommun	Rank	1001	Kommun	Rank	1001	Kommun	Rank	1001
Ålgården	1	1001	Århus	44	78	Lilla Glöde	87	73	Lugnvik	130	76
Torsås	2	83	Norrbotten	45	78	Katrineholm	88	73	Chalmers	131	76
Århus	3	83	Katrineholm	46	78	Örebro	89	73	Örebro	132	76
Örebro	4	83	Örebro	47	78	Norrköping	90	73	Örebro	133	76
Borgholms	5	82	Solna	48	78	Lindås	91	73	Västing	134	69
Århus	6	1001	Århus	49	78	Lund	92	73	Århus	135	69
Torshälla	7	81	Umeå	50	78	Kilpan	93	73	Solentuna	136	69
Torshälla	8	81	Torshälla	51	78	Huddinge	94	73	Lund	137	69
Konstfästet	9	81	Konstfästet	52	78	Åkersberg	95	73	Århus	138	69
Boden	10	81	Sundbyberg	53	78	Åkersberg	96	73	Århus	139	69
Leksand	11	81	Örebro	54	78	Århus	97	73	Leksand	140	69
Leksand	12	81	Sundbyberg	55	78	Partille	98	73	Århus	141	69
Hälsjö	13	81	Örebro	56	78	Stenungsund	99	73	Leksand	142	69
Århus	14	79	Leksand	57	78	Leksand	100	73	Århus	143	69
Århus	15	79	Århus	58	78	Katrineholm	101	73	Århus	144	69
Ödby	16	79	Leksand	59	78	Västing	102	73	Århus	145	69
Leksand	17	79	Århus	60	78	Lund	103	73	Århus	146	69
Leksand	18	79	Leksand	61	78	Helsingborg	104	73	Århus	147	69
Storviken	19	79	Örebro	62	78	Stenungsund	105	73	Århus	148	69
Århus	20	79	Århus	63	78	Århus	106	73	Århus	149	69
Helsingborg	21	79	Århus	64	78	Helsingborg	107	73	Århus	150	69
Dals-Ed	22	79	Västing	65	78	Sigtuna	108	73	Århus	151	69
Århus	23	79	Århus	66	78	Århus	109	73	Århus	152	69
Västing	24	79	Århus	67	78	Örebro	110	73	Århus	153	69
Mittalid	25	79	Århus	68	78	Taxen	111	73	Århus	154	69
Leksand	26	79	Århus	69	78	Århus	112	73	Århus	155	69
Säters	27	79	Leksand	70	78	Leksand	113	73	Århus	156	69
Säters	28	79	Katrineholm	71	78	Lund	114	73	Århus	157	69
Nyby	29	79	Århus	72	78	Helsingborg	115	73	Århus	158	69
Möller	30	79	Kilpan	73	78	Stenungsund	116	73	Århus	159	69
Århus	31	79	Katrineholm	74	78	Århus	117	73	Århus	160	69
Århus	32	79	Århus	75	78	Århus	118	73	Århus	161	69
Århus	33	79	Århus	76	78	Århus	119	73	Århus	162	69
Sundbyberg	34	79	Århus	77	78	Århus	120	73	Århus	163	69
Upphörsby	35	79	Århus	78	78	Århus	121	73	Århus	164	69
Lippen	36	79	Århus	79	78	Århus	122	73	Århus	165	69
Kungälv	37	79	Århus	80	78	Århus	123	73	Århus	166	69
Århus	38	79	Århus	81	78	Århus	124	73	Århus	167	69
Hälsjö	39	79	Århus	82	78	Århus	125	73	Århus	168	69
Nyby	40	79	Århus	83	78	Århus	126	73	Århus	169	69
Århus	41	79	Århus	84	78	Århus	127	73	Århus	170	69
Århus	42	79	Århus	85	78	Århus	128	73	Århus	171	69
Upphörsby	43	79	Århus	86	78	Århus	129	73	Århus	172	69

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.



Ansvarsfördelning

- ❖ **SKR** ansvarar för webbportalen, där kommunen kan följa sitt resultat, samt redovisning av nationella resultat och ranking av kommunerna i ”Öppna Jämförelser Företagsklimat”.
- ❖ **SBA och SKR** 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, 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: kundundersökningen för 2021-års ärende

- ❖ **Fråga 3 B ändras i NKI-enkäten, från ”Om ditt ärende gällde tillsyn” till ”Om ditt ärende gällde tillsyn/kontroll”.**
- ❖ **Obs! Från och med 2021 rekommenderas att i ärendemallen inkludera uppgift om ärendets utfall vad gäller tillstånd/anmälan samt tillsyn/kontroll.**
- ❖ Nyheter i föregående års Insikt (2020) var främst att avvisningar och avskrivningar under Plan- och bygglagstiftningen (Bygglov) samt klagomålsärenden inte längre ingår i undersökningen.

NKI-undersökningens genomförande – kommunprocess



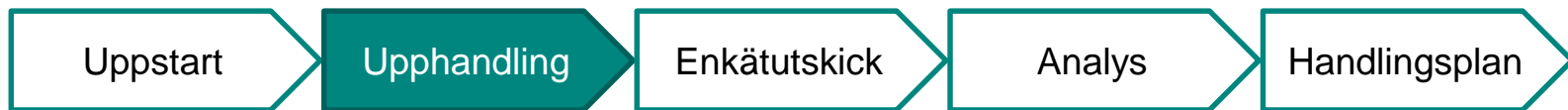


Uppstart

Kommunen ska utse en kvalitetsansvarig för undersökningen

Vederbörande säkerställer att;

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



Upphandling

Upphandling av SBA/SKR godkänd konsult bör ske i god tid inför nytt mätår

Upphandlingsmall

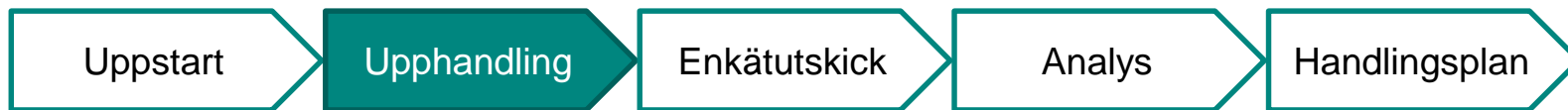
Att ta ställning till vid upphandling:

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

Obs!

Upphandlingsmallen från SBA skiljer sig något från SKR:s, då det är obligatoriskt att mäta samtliga sex myndighetsområden samt upphandling för SBA-kommunerna

Kontaktuppgifter till godkända konsulter



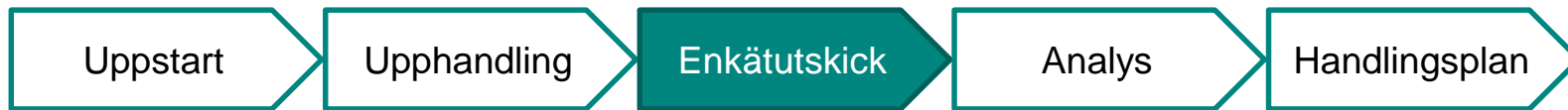
GDPR

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 att överföra registeruppgifter.
- 2) Kommuner som deltar i Insikt ska informera om detta på sin webbplats. Ange att kommunen deltar i undersökningen, anledningen till att man deltar samt vilka myndighetsområden som berörs.
- 3) Vi rekommenderar att kommunen länkar 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.

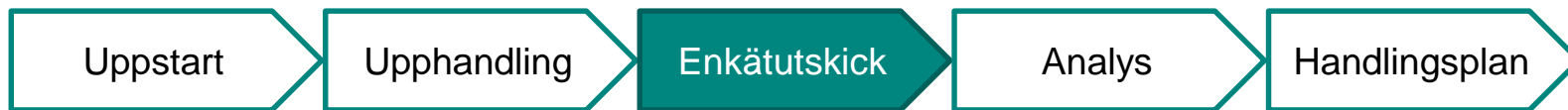


Frekvens i enkätutskick

- Frekventa enkätutskick stärker kvaliteten och svarsfrekvensen i undersökningen.
- Ärendelistor skickas till konsulten med frekvens och innehåll enligt avtal.
- **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 en karantänsregel.

- ✓ **Samma kontaktperson får endast en enkät per halvår inom samma myndighetsområde.**



Urval av ärenden

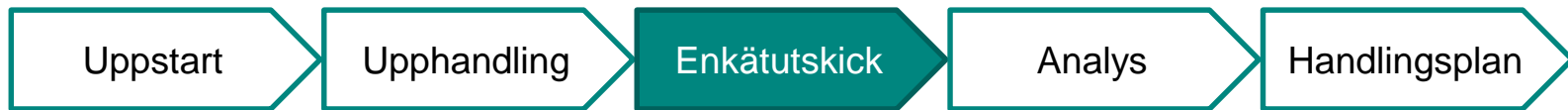
Grundprincipen är att alla ärenden ska med

- 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 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

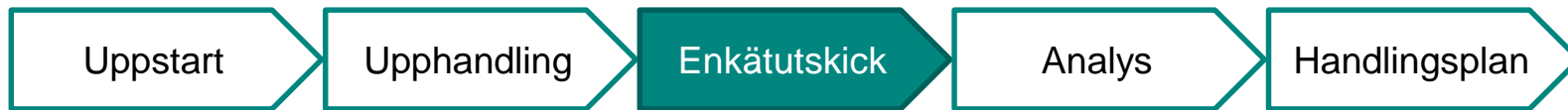
Miljö- och hälsoskydd

- 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, samtalet med och/eller mejl- eller brevväxlat med företagaren/ personen kring aktuellt myndighetsärende. Kvittens på inlämnad anmälan eller rapport definieras dock ej som tvåvägskommunikation.



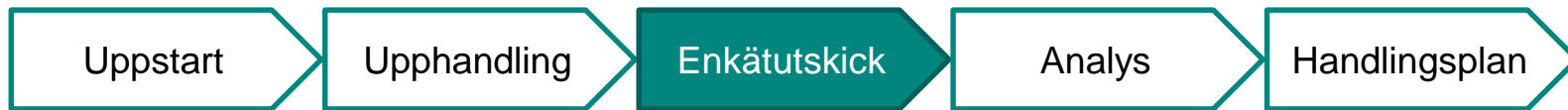
Definition av kundkategorier

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 regioner
- 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

Markupplåtelser

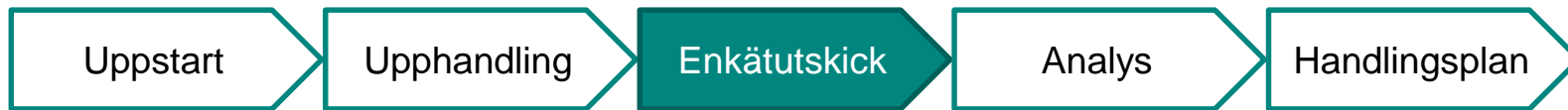
Miljö- och hälsoskydd

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.

Ärenden som ej ska ingå:

- Brandskyddskontroller och rengöring gjorda av sotare ska ej ingå.



Bygglov

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

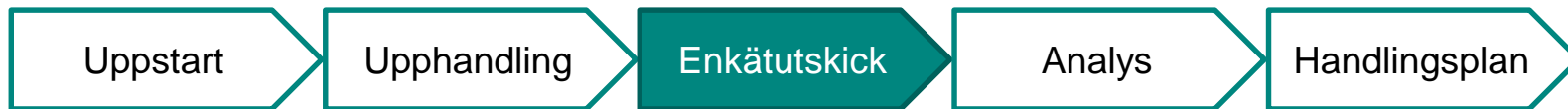
Serveringstillstånd

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.

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

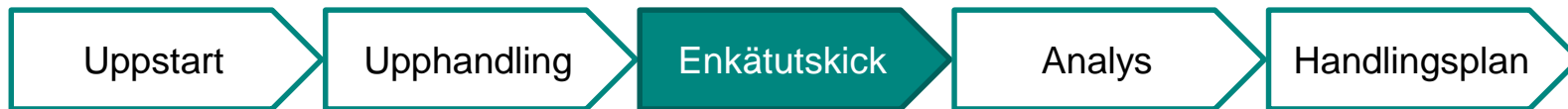
Livsmedelskontroll

Markupplåtelser

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

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Serveringstillstånd

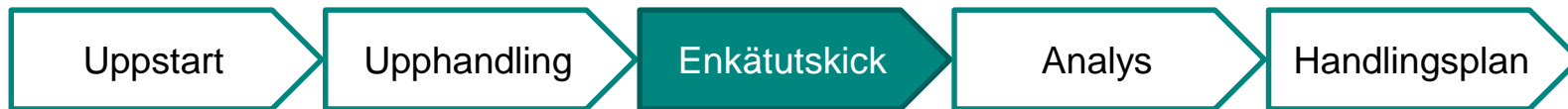
Ärendena ska gälla tillsyn eller kontroll av verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar (utom livsmedelslagstiftningen). I några fall handlar det också om tillstånd, t.ex. för enskilda avlopp. Anmälningssärenden ska tas med i de fall ärendet innebär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

Några vanliga tillsynsärenden inom miljö- och hälsoskydd är:

- flerbostadshus
- avfall
- enskilda avlopp
- miljöfarlig verksamhet (t.ex. mindre verkstäder, täkter, 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

Markupplåtelser

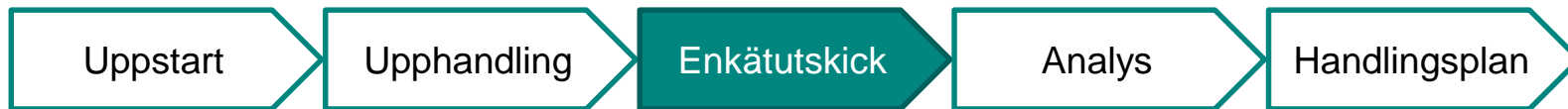
Miljö- och hälsoskydd

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.

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
- **Nyhet:** Ärendets utfall

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

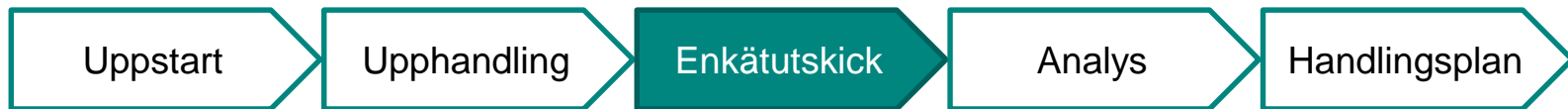
- Tillstånd/tillsyn
- Ankomstdatum
- Komplettdatum
- Företagsnamn
- Målgrupp: Företag/Övriga
- Övrigt som kommun kan/vill delge för insamlingen



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 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>

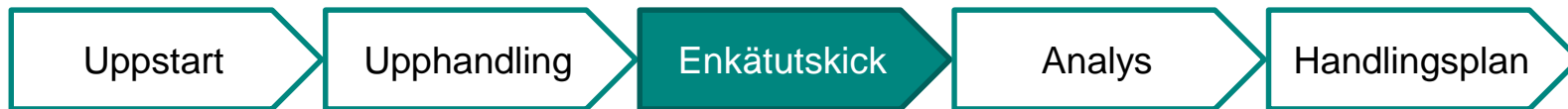
*Om du inte kan använda länken ovan gå till
<http://www.dittsvar.se/496711>
och logga in med koden: MV8LCG*

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>

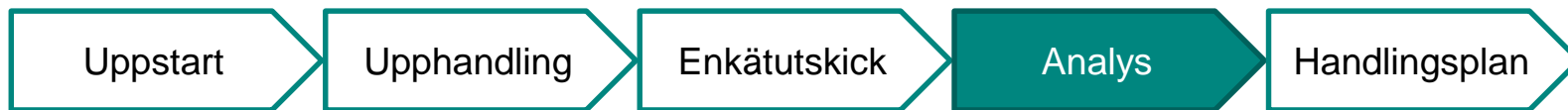


Enkät

- 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.

>>>





Redovisning av resultat

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

Webbportal

I SKR:s webbverktyg 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 och NUI)

Ranking

SBA

SKR



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 2021! (2020-års ärende)
- ❖ Extern kommunikation gällande NKI-resultat och vidtagna åtgärder

Kommunicera de aktiviteter ni gör för att stärka kundnöjdheten!



Instruktioner: 2021-års ärende

för SBA:s kundundersökning Nöjd Upphandlings Index, NUI

Stockholm Business Alliance, SBA, i samarbete med
Sveriges Kommuner och Regioner, SKR

2020-12-01

För att inte förväxla undersökningen med andra undersökningar ändrades namnet under 2020 till NUI: Nöjd Upphandlings Index.

Nytt namn!

NAI-undersökning
Nöjd
Anbudsgivare
Index



NUI-undersökning
Nöjd
Upphandlings
Index

I november 2020 hade 44 kommuner tecknat avtal med konsult för att genomföra NUI-undersökningen för mätåret 2020.

Nöjd Upphandlings Index, NUI

– obligatoriskt för SBA-kommuner fr o m 2021!

- Offentliga upphandlingar är en viktig del av hur man uppfattar det lokala företagsklimatet.
- Enligt Upphandlingsmyndigheten görs varje år över 18 000 annonserade offentliga upphandlingar i Sverige till ett värde av närmare 800 miljarder kronor. Det innebär att offentliga inköp svarar för närmare 1/5-del av Sveriges BNP.
- År 2019 erbjöds SBA-kommunerna att som pilotstudie börja mäta NKI för upphandling, efter att SBA tagit fram en anpassad enkät enligt NKI-metodik.
- Inför 2020 utvecklades enkäten i dialog med Upphandlingsmyndigheten, Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, SKL Kommentus, kommuner samt godkända konsulter.
- Genom Nöjd Upphandlings Index, NUI, vill vi skapa ett gemensamt kunddrivet förbättringsverktyg för upphandlingar i Sverige, likt NKI-undersökningen.
- SBA och SKR har gått igenom NUI-undersökningen med godkända konsulter för Insikt.
- Nöjd Upphandlings Index, NUI, anges som ett obligatoriskt mätområde jämte den övriga NKI-undersökningen i SBA:s direktupphandlingsmall.
- **OBS!** NUI-undersökningen särredovisas och ingår ej i det sammanräknade NKI-resultatet från SBA och SKR.

Nyheter: NUI för 2021-års ärende

- ❖ I SKRs webbportal kan man löpande följa sitt NUI-resultat sedan andra halvåret 2020.
- ❖ Fråga 4 i enkäten "Är eller har företaget under de tre (3) senaste åren varit leverantör till kommunen? Tidigare svarsalternativ om inköpskategori ersätts med "Ja", "Nej" och "Vet ej".
- ❖ Fråga 5 i enkäten "Är du man eller kvinna?" tas bort, men kan läggas till för de kommuner som önskar ha den kvar.
- ❖ Två frågor under serviceområdet Rättssäkerhet har omformulerats:
 - Hur nöjd var du med begripligheten i utvärderingsmodellen (var modellen **relevant och enkel att förstå**)?
 - Hur nöjd **är** du med vår förmåga att följa upp att avtalade villkor **efterlevs**?
- ❖ Karantänperioden ändras från 180 till 60 dagar (syftet med karantänen är att undvika att samma kontaktperson får för många enkäter).
- ❖ Ärendemallen som anger vilken data som ska skickas med till konsulten är uppdaterad.
- ❖ SBA för dialog med Visma (Tendsign), Primona (Kommers) och E-avrop (E-avrop) för att utveckla NUI-rapporter direkt i deras upphandlingssystem baserat på ärendemallen. Målet är att dessa ska finnas tillgängliga under första kvartalet 2021, men är oklart i skrivande stund (2020-12-03)

Ansvarsfördelning

- ❖ **SKR** ansvarar för webbportalen, där kommunen kan följa sitt NUI-resultat, samt redovisning av nationella resultat och ranking av kommunerna i "Öppna Jämförelser Företagsklimat".
- ❖ **SBA och SKR** 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, 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.

Upphandling av konsult för att genomföra NUI-undersökningen

- För att genomföra NUI-undersökningen ska godkänd konsult upphandlas
✓ Till godkända konsulter
- I upphandlingsmallen från SBA anges ”Upphandling” som ett obligatoriskt mätområde jämte den ordinarie NKI-undersökningen inom myndighetsutövning: Insikt.

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 tagit fram alternativa funktioner för överföra registeruppgifter.
- 2) Kommuner som genomför NUI-undersökningen ska informera om detta på sin webbplats (likt den övriga NKI-undersökningen).
- 3) Vi rekommenderar att kommunen länkar 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.

NUI-undersökningen utgår (av praktiska skäl) från de upphandlingar som annonseras i kommunens upphandlingsverktyg. Ju fler upphandlingar som kommunen väljer att annonsera i upphandlingsverktyget desto större blir underlaget i NUI.

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, vilket sker i dialog med godkänd konsult.

Fyra definierade målgrupper

Nedan fyra målgrupper (1-4) definieras gällande upphandling

1. Person som laddat ned upphandlingsdokumenten (eller motsvarande), men valt att ej lämna anbud

2. Anbudsgivare som lämnat ett icke kvalificerat anbud (uppfyller ej ska-krav)

3. Anbudsgivare som lämnat ett kvalificerat anbud, men ej erhållit kontrakt

4. Anbudsgivare som erhållit kontrakt

Enkät 1

"NUI"

Enkät 2

Metod

Målgrupp 1 [endast bakgrundsinfo, ingår ej i NUI]

Person som laddat ned upphandlingsdokumenten (eller aktivt visat intresse för upphandlingen) men ej lämnat anbud.

Metod

- Enkät skickas ut snarast möjligt efter att sista anbudsdatum passerat, dvs när målgrupp 1 kan definieras.
- Endast digitala enkätutskick (inkl två (2) digitala påminnelser, 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.

Målgrupp 2-4: Nöjd Upphandlings Index, NUI

Person som laddat ned upphandlingsdokumenten och lämnat anbud.

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, liksom övriga NKI-undersökningen.
- Karantänsregel: samma kontaktperson får endast en enkät per 60 dagar

Vilka uppgifter ska följa med upphandlingen 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 registeruppgifter ska kunna hämtas automatiskt från kommunens upphandlingsverktyg.*
- Detta förutsätter att erforderliga uppgifter redovisas på ett strukturerat sätt i kommunens upphandlingssystem.

**SBA för dialog med Visma (Tendsign), Primona (Kommers) och E-avrop (E-avrop) för att utveckla NUI-rapporter direkt i deras upphandlingssystem baserat på ärendemallen. Målet är att dessa ska finnas tillgängliga under första kvartalet 2021.*

Ärendemallen innehåller fyra kategorier av registerdata

Identifiering och
kategorisering av
ärende

Organisation:
vem upphandlar

Kontaktuppgifter till
respondenten
(anbudsgivaren)

Om upphandlingen
(för NUI-analys)

Enkäter

Enkät för målgrupp 1.



Till dem som visat intresse för anbud/laddat ned anbudsunderlaget, men valt att ej lämna anbud.

NUI-enkät för målgrupp 2-4.



Enkäten innehåller drygt 37 frågor till dem som lämnat anbud.

Följebrev till NUI

Länk till
"Följebrev"

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.webbvar.net/insikt>

och logga in med:

Användarnamn: 99999

Lösenord: xxxxxx

Klicka på till för att

Ytterligare

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

56 kommuner

Projektleds av Stockholms stads näringslivsbolag: Invest Stockholm

Insatsområden;

- ❖ Internationell marknadsföring
- ❖ Investeringsfrämjande
- ❖ **Näringslivsservice: NKI / NUI-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

Godkända konsulter

>>>Klicka