

Stockholm Business Alliance, SBA i samarbete med  
Sveriges Kommuner och Regioner, SKR  
2022-01-17

# **SBA:s servicemätning** (Insikt)

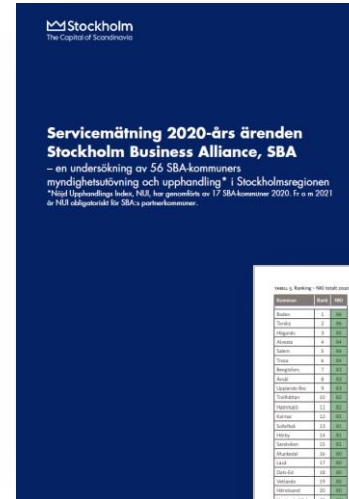
Instruktioner för 2022-års ärende

# Myndighetsutövning; Nöjd Kund Index (NKI)

# Upphandling; Nöjd Upphandlings Index (NUI)

# 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 infördes ett nytt obligatoriskt mätområde för SBA-kommunerna: Upphandling. Se sid 26 ff.



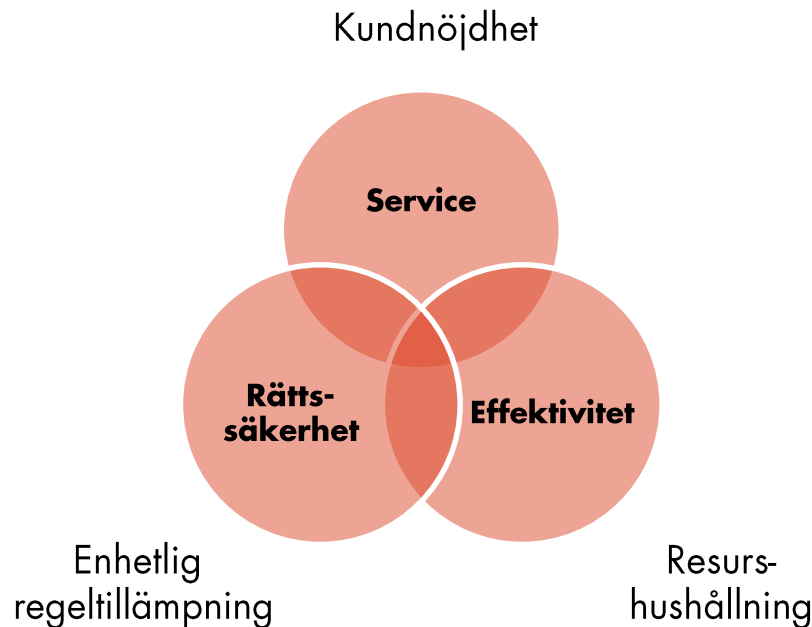
Undersökningen genomförs årligen av lejonparten av Sveriges kommuner. De nationella resultaten redovisas av SKR i en Öppen jämförelse – Företagsklimat.

# 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 för NKI-undersökningen 2022

- Rankingen för SBA / SKR Öppen jämförelse Företagsklimat 2021 sker torsdagen den **21 april 2022**.
- Frågan "Hur nöjd var du med hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?" under serviceområdet information tas bort från enkäten.
- Frågorna F3 A och F3 B "Hur utföll ärendet för dig?" förändras till: "Vilket beslut togs av kommunen?"
  - F3 A) Om ditt ärende gällde tillstånd/bygglov/anmälan**
    - Beviljat/positivt beslut
    - Avslag/negativt beslut
    - Vet ej
  - F3 B) Om kontakten gällde tillsyn/kontroll**
    - Föreläggande och/eller åtgärder krävdes
    - Varken föreläggande eller åtgärder krävdes
    - Vet ej
- Fråga F7 "Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma område?". Alternativen "Ja, från flera kommuner" och "Ja, från en kommun" utgår. Svartalternativen kommer från och med 2022 att vara "Ja" eller "Nej".

**Instruktioner och nyheter för NUI-undersökningen: se sidorna 26 ff.**

# 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?
- Tilläggsbeställningar: fler ärendetyper eller utökad registerdata?
- Uppföljning från konsult: hur ska resultaten för kommunen redovisas (kommunrapport, delrapporter)?

## **Kontaktuppgifter till godkända konsulter**

### **Obs!**

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



# 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 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 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 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 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 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 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)

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

## Brandskydd

- Brandskydd: Ärenden som avser rengöring och brandskyddskontroll av fasta förbränningsanordningar, rök- och imkanaler, som normalt utförs av sotare.

## Bygglov

- Anmälningspliktiga 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 mejlat 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.
- 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, rekommenderas)**

- 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



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 EJ ska ingå:

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

# Bygglov



Brandskydd

**Bygglov**

Livsmedelskontroll

Markupplåtelse

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 förannmälda 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

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Brandskydd

Bygglov

Livsmedelskontroll

Markupplåtelse

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. 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, täkter, köldmedieanläggningar)
- anmälningspliktig hälsoskyddsverksamhet (t.ex. skolor, daghem, bad, tatuerare)
- ej anmälningspliktig 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



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?



## Krav

- Kommun
- Myndighetsområde
- Beslutsdatum
- Organisationsnummer /personnummer

## Stark rekommendation

- 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

## 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

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

- 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

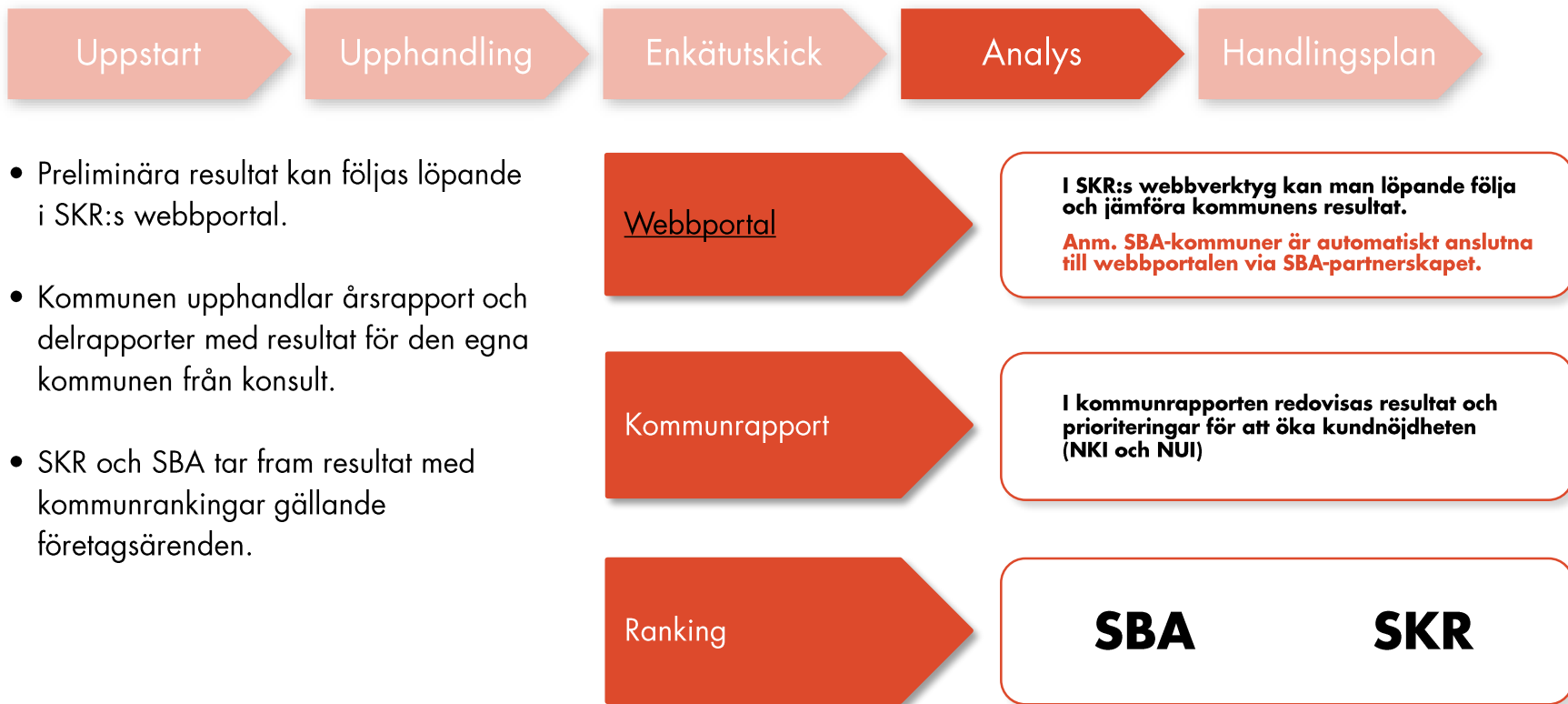


- Enkäten består av ca 40 frågor och bygger på vedertagen NKI-metodik.
- Förutom tre övergripande frågor om helhetsomdömet består enkäten av frågor kring sex serviceområden, som har ett starkt samband med helhetsomdömet. Vidare ställs ett antal bakgrundsfrågor samt tre öppna frågor.
- Enkäten kan besvaras på svenska och engelska.

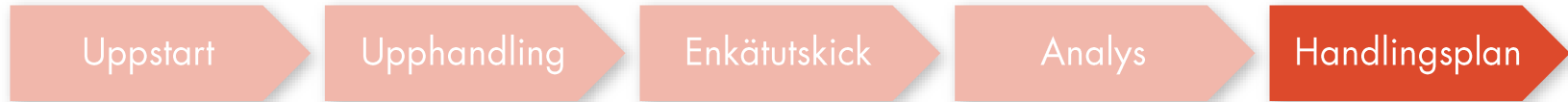


SBA:s  
NKI-enkät

# Redovisning av resultat



# Handlingsplan



För att stärka kundnöjdheten är det viktigt att organisationen löpande:

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

<b>VAD ska göras?</b> (uppgift)	
<b>VARFÖR ska det göras?</b> (syfte)	
<b>VEM ska göra det?</b> (person)	
<b>NÄR ska det göras?</b> (tid)	
<b>Vilka RESURSER ska användas?</b> (resurser)	



# Kommunikationsplan

Upstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

- Aktiviteter för att stärka svarsfrekvensen genom intern förankring och t.ex. utskick av vykort (bild) innan enkätutskick
- Kommunikation i samband med NKI-ranking:  
**21 april 2022! (2021-års ärende)**
- Extern kommunikation gällande NKI-resultat och vidtagna åtgärder

Kommunicera de aktiviteter ni gör för att stärka kundnöjdheten!



Stockholm Business Alliance, SBA i samarbete med  
Sveriges Kommuner och Regioner, SKR  
2022-01-17

# Nöjd Upphandlings Index (NUI)

Obligatorisk för SBA:s partnerkommuner fr o m 2021 års ärende

# Nöjd Upphandlings Index, NUI

## – obligatoriskt för SBA-kommuner fr o m 2021!

- Offentliga upphandlingar utgör närmare 1/5-del av Sveriges BNP och är en viktig del i hur man uppfattar det lokala företagsklimatet.
- 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, Adda (fd 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.

# 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.

I SKRs webbportal kan man löpande följa sitt NUI-resultat under året.

# Nyheter för NUI-undersökningen 2022

- NUI-måttet kommer att viktas från och med rankingen för NUI 2021, dvs. förändringen sker redan i 2021 års undersökning. Det innebär att ett standardiserat mått tas fram med hänsyn till att fördelningen av andelen anbudsgivare som tilldelats respektive inte tilldelats uppdraget kan skilja sig åt mellan olika kommuner. Syftet är att skapa mer rättvisa jämförelser och att kommuner inte ska "straffas" eller "belönas" för att de har många eller få avslag.
- Obs! Denna standardisering kommer dock endast att användas vid rankingen av kommunerna, inte för övriga NUI-resultat i databasen och i webbportalen.
- Frågan "Hur nöjd var du med information om hur man ställer kompletterande frågor?" under serviceområdet information tas bort från enkäten.
- Fråga 1 och 2 i enkäten har omformulerats och har ändrats från envals- till flervalsfrågor:
  - "Fick ert företag någon inbjudan till dialog innan upphandling utannonserades".
  - "Nyttjade ert företag möjligheten till dialog innan upphandlingen utannonserades"

# Nyheter för NUI-undersökningen 2022 forts.

- Fråga 1 och 4 inom serviceområdet Information har omformulerats:
  - "Hur nöjd var du med innehåll, struktur och språk i upphandlingsdokumentet?"
  - "Hur nöjd var du med information och återkoppling i samband med tilldelningsbeslutet?"
- Fråga 1 och 2 inom serviceområdet Rättssäkerhet har omformulerats:
  - "Hur nöjd var du med kravens tydlighet i förfrågningsunderlaget i förhållande till efterfråga vara/tjänst?"
  - "Hur nöjd var du med tydligheten i utvärderingsmodellen?"
- Fråga 1-3 inom området Effektivitet har omformulerats:
  - "Hur nöjd var du med den resursinsats som krävdes för att lämna in anbud i förhållande till anbudets storlek?"
  - "Hur nöjd var du med vår förmåga att hålla utlovade svarstider på ställda frågor i förfrågningsunderlaget?"
  - "Hur nöjd var du med tidslängden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs (baserat på upphandlingens komplexitet)."
- Ärendemallen som anger vilken data som ska skickas med till konsulten är uppdaterad.
  - Observera att det finns framtagna NUI-rapport direkt i annonsdatabaserna (E-avrop, Kommers och TendSign) baserat på ärendemallen som kan användas.

# 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.



# Vilka upphandlingar omfattas av undersökningen?

Svar: annonserade upphandlingar ingår i NUI-undersökningen

Anmärkning: viktigt att säkerställa tillräcklig ärendevolym, vilket sker i dialog med godkänd NUI-konsult.

- ✓ **E-avrop**
- ✓ **Kommers**
- ✓ **TendSign**

NUI-undersökningen utgår (av praktiska skäl) från kommunens inköp som annonseras i annonsdatabas (E-avrop, Kommers, TendSign). Ju fler upphandlingar som kommunen väljer att annonsera desto större blir underlaget i NUI.

# 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

## 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.

NUI

Enkät 2

### **Målgrupp 2-4: Nöjd Upphandlings Index, NUI**

Anbudsgivare

#### Metod

- Enkät skickas ut snarast möjligt efter att tilldelningsbeslut delgivits.
- En NUI-enkät per kontaktperson och upphandling oavsett antal anbudsområden i upphandling.
- Ingen karantän tillämpas.
- Enkätutskick med två (2) digitala påminnelser samt efterföljande telefonuppföljning, likt övriga NK-undersökningen.

# 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 samtliga uppgifter ska kunna hämtas direkt via de NUI-rapporter som utvecklats i annonsdatabaserna E-avrop, Kommers och TendSign.
- 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.



Till  
Ärendemallen

Stockholm Business Alliance, SBA i samarbete med  
Sveriges Kommuner och Regioner, SKR  
2022-01-17

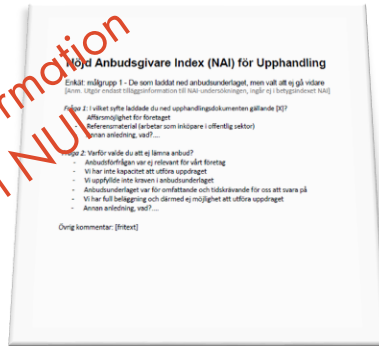
# Nöjd Upphandlings Index (NUI)

Obligatorisk för SBA:s partnerkommuner fr o m 2021 års ärende

# Enkäter

## Enkät för målgrupp 1.

Till dem som laddat ned  
anbudsunderlaget, men valt att ej  
lämna anbud (eller motsvarande).



## NUI-enkät för målgrupp 2-4.

Enkäten innehåller  
drygt 30 frågor till  
dem som lämnat  
anbud.



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.webbssvar.net/insikt>

*och logga in med:*

Användarnamn: 99999

Lösenord: xxxxxx

[Klicka på till förordet](#)

[YR ei delat](#)

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

Näringslivssamarbete grundat 2006 | 53 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**