



INSTRUKTIONER FÖR SBA FÖRETAGSKLIMATUNDERSÖKNING 2023

(INKLUSIVE NÖJD-UPPHANDLINGS-INDEX, NUI)

STOCKHOLM BUSINESS ALLIANCE
I SAMARBETE MED SVERIGES KOMMUNER OCH REGIONER, SKR

VERSION 1, 2023-01-16

Myndighetsutövning och upphandling

- grundbultar i ett gott företagsklimat

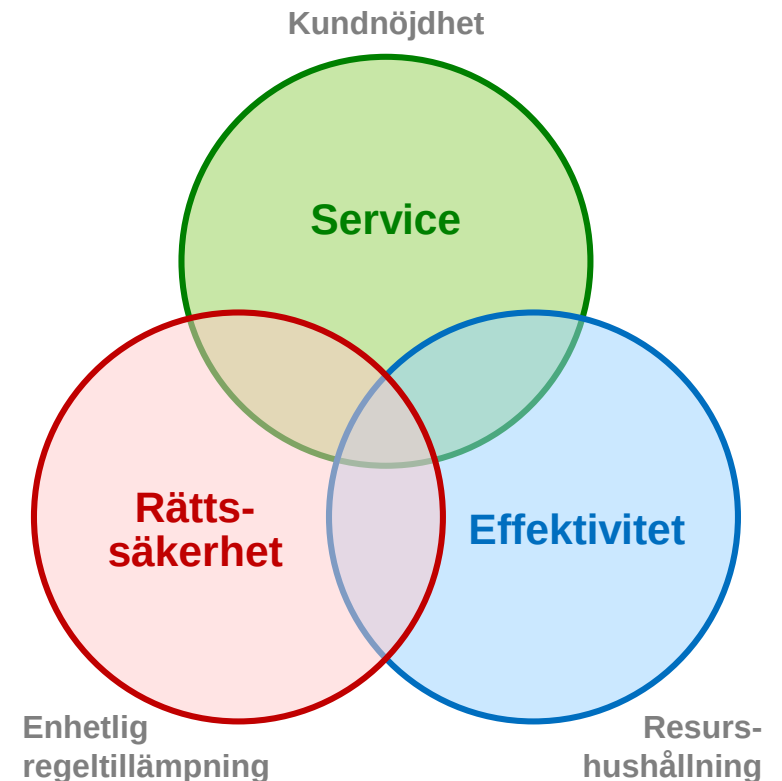
Den vanligaste kontakten företagen har med kommunen är oftast inom **myndighetsutövning** och **upphandling**. Det är därför denna Företagsklimatundersökning har valt att fokusera på just dessa områden.

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

”Ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnads-effektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.”

På liknande sätt ska upphandlingslagar värna om skattemedlen och säkra en sund konkurrens. Offentliga inköp är också ett strategiskt verktyg för att främja innovation och driva samhällsutveckling.

Denna undersökning ger svar på vad företag som varit i kontakt med kommunens myndighetsutövning och upphandling tycker, men också vad man bör prioritera för att öka företagens nöjdhet.



SBA Företagsklimatundersökning

- ❖ Sedan 2006 är det obligatoriskt för partnerkommuner inom Stockholm Business Alliance (SBA), att genomföra en kundundersökning (nöjd-kund-index) gällande kommunens myndighetsutövning gentemot företag.
- ❖ Sedan 2010 genomförs undersökningen i samverkan med Sveriges Kommuner och Regioner, SKR. De nationella resultaten från SKR redovisas i en Öppen jämförelse – Företagsklimat.
- ❖ Sedan 2016 genomförs undersökningen varje år. Kommunens (preliminära) resultat kan löpande följas i en webbportal.
- ❖ År 2018 utvecklade SBA en motsvarande undersökning inom upphandling med 13 pilotkommuner 2019. Nöjd-Upphandlings-Index, NUI, erbjuds alla Sveriges kommuner genom SKR och är sedan 2021 obligatorisk för SBA:s partnerkommuner. Särskild information om NUI-undersökningen finns på sid 27 ff.

*”Undersökningen
genomförs årligen av
lejonparten av
Sveriges kommuner.”*

Ansvarsfördelning

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

❖ **SKR** och **SBA** 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.

25 april 2023
offentliggörs 2022-års resultat

Nyheter 2023 (SBA/SKR)

- ❖ För att få ett NKI-resultat redovisat i den aggregerade totala rankingen krävs nu svar inom minst fyra myndighetsområden; bygglov, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd samt en total svarsfrekvens på minst 40 procent.
- ❖ Tidigare har minst 12 svar krävts för att få ett resultat redovisat i den officiella statistiken från SKR (Öppen jämförelse företagsklimat), medan 7 svar har räckt för webbportalen och i SBA:s ranking per myndighetsområde. Från år 2022 gäller följande: Minst 7 svar i webbportalen, minst 10 svar i den officiella statistiken från såväl SKR som SBA samt minst 20 svar vad gäller det aggregerade totala NKI-resultatet. Observera att denna ändring träder i kraft redan för mätåret 2022!
- ❖ SKR och SBA rekommenderar starkt att de kommuner som har uppgift om ankomst- och komplettdatum för bygglov ska inkludera dessa variabler i sin inrapportering till konsulterna.

Förändringar i NKI- och NUI-enkät 2023

Myndighetsutövning, NKI

Fråga F6 har ändrats: "Hur rimlig anser du att avgiften för ~~hanteringen av~~ ditt ärende var?". Orden "hanteringen av" har tagits bort.

Upphandling, NUI

Ny fråga under **Information**: "Hur nöjd var du med kommunens framförhållning (till dig som anbudsgivare) om när denna upphandling skulle ske?"

Följande fråga under **Kompetens** tas bort: "Hur nöjd var du med svar på ställda frågor i den aktuella upphandlingen?"

Fråga F1: "Fick ert företag ~~någon~~ inbjudan till dialog innan upphandlingen utannonserades?"

Frågorna F1 och F2: svarsalternativet "Ja, RFI (request for information)/informationsförfrågan" har ändrats till "Ja, informationsförfrågan/RFI (request for information)".

Fråga F3: "Hur många annonserade upphandling ~~uppskattar~~ bedömer du att ditt företag deltar i per år i Sverige?". Ändrat "uppskattar" till "bedömer".

Fråga F6: "Hur nöjd var du med ~~information och~~ återkoppling i samband med tilldelningsbeslutet?"

Fråga F9: "Hur nöjd var du med kravens tydlighet i upphandlingsunderlaget i förhållande till efterfrågad vara/tjänst?" har ändrats till "Hur nöjd var du med ska-kravens relevans (i upphandlingsunderlaget) till efterfrågad vara/tjänst?"

Fråga F11.1: "Hur nöjd var du med den resursinsats som krävdes för att lämna anbud i förhållande till anbudets storlek?" ändras till "Hur nöjd var du med den arbetsbelastning/tid som ni behövde för att lämna detta anbud?"

Fråga F11.3: "Hur nöjd var du med tidslängden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs (baserat på upphandlingens komplexitet?" ändras till "Hur nöjd var du med tiden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs?"

Undersökningens genomförande: process





Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Uppstart

Kommunen ska utse en kvalitetsansvarig för undersökningen

Vederbörande säkerställer att;

- ✓ Undersökningen förankras internt och att interna behov beaktas
- ✓ Kontaktperson mot SKR/SBA samt mot upphandlad konsult utses (ofta den kvalitetsansvarige själv)
- ✓ Upphandling av undersökningen görs
- ✓ Samtliga kommuner som inte ingår i SBA:s partnerskap ska anmäla deltagande i undersökningen till SKR
- ✓ Urval av myndighetsärenden görs enligt gällande instruktioner från SKR/SBA.
- ✓ Kontaktuppgifter till dem som haft ett myndighetsärende i kommunen samt övrig erforderlig registerdata överförs till upphandlad konsult
- ✓ Tidsplanen efterlevs
- ✓ Undersökningen genomförs med hög kvalitet och resultaten förankras internt och externt
- ✓ Kommunikationsplan upprättas

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

”En väl utförd kundundersökning kräver engagemang från kommunen.”

Upphandling av godkänd konsult

Upphandlingsmall:

[>>>Till upphandlingsmall](#)

Att ta ställning till vid upphandling av konsult:

- ❖ Målgrupp: enbart företag eller alla kunder (privatpersoner, offentliga sektor, ideella föreningar etc.)?
- ❖ Utsicksfrekvens: med vilken eftersläpning ska kunderna få enkäten?
- ❖ Tilläggsbeställningar: fler ärendetyper eller utökad registerdata?
- ❖ Uppföljning från konsult: hur ska resultaten för kommunen redovisas (kommunrapport, delrapporter under året eller enbart i webbportalen)?

Kontaktuppgifter till godkända konsulter:

[>>>Se kontaktuppgifter här](#)



Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

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 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 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.

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Frekvens i enkätutskick

- ❖ Frekventa enkätutskick stärker kvaliteten och svarsfrekvensen i undersökningen.
- ❖ Ärendelistor med kontaktuppgifter överförs till konsulten med frekvens och innehåll enligt avtal med konsulten.
- ❖ 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 karantänsregler.



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

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Urval av ärenden: myndighetsutövning

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 obundet slumpmässigt urval av ärenden (rekommendationen är 30-60 ärenden per månad och myndighetsområde). 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 lämnats eller slutbesiktning sker). För anmälningspliktig åtgärd inom PBL gäller när startbesked ges eller nekas.
- ❖ Vid **tillsynsärenden** är inspektionen styrande.

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

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Upphandling (se sid 27 ff)

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

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 ska EJ ingå.

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Upphandling (se sid 27 ff)

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Bygglov

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

Ärenden som EJ ska ingå:

- Från och med år 2020 ingår EJ avvisningar och avskrivningar i undersökningen.
- För privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer ingår EJ anmälningspliktiga åtgärder.

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Upphandling (se sid 27 ff)

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Markupplåtelser

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

Ärenden som EJ ska ingå:

- Markförsäljning eller arrenden samt markupplåtelse på redan markerade handelsplatser ska EJ ingå.

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Upphandling (se sid 27 ff)

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Miljö- och hälsoskydd

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, biltvätt, takter, köldmedieanläggningar)
- tillsyn av lantbruk
- anmälningsskyldig hälsoskyddsverksamhet (t.ex. skolor, daghem, bad, tatuering)
- ej anmälningsskyldig 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

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Upphandling (se sid 27 ff)



Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Livsmedelskontroll

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.



Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Upphandling (se sid 27 ff)

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Serveringstillstånd

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

Ärenden som EJ ska ingå:

- Folköl- och tobaksärenden ska ej ingå.

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Upphandling (se sid 27 ff)

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Ärenden som EJ ska ingå: summering

Övergripande

- ❖ 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.*

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

Brandskydd

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

Bygglov

- ❖ Anmälningsspliktiga åtgärder inom PBL för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer
- ❖ Avvisningar och avskrivningar

Markupplåtelse

- ❖ Markförsäljning och arrenden
- ❖ Markupplåtelse på redan markerade handelsplatser

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Målgrupp: företag vs övriga

Företag

- ❖ 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 målgrupper

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



Registeruppgifter

Uppgifter som ska följa med ärendet till konsulten

Krav	Stark rekommendation	Option
------	----------------------	--------

- Kommun
- Myndighetsområde
- Beslutsdatum
- Organisationsnummer/ personnummer

- Kontaktperson
- Telefonnummer
- E-postadress
- Ärendets utfall
- Ankomstdatum
- Komplettdatum

Om 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

- 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 upphandlingen

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Enkät

- ❖ Enkäten för den ordinarie insiktsundersökningen består av 38 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.

NKI-enkät 2023 års ärenden

F1. I vilken bransch är ditt företag verksam?
[Endast ett kryss, välj det alternativ som bäst passar in]

☐ Jordbruk
☐ Industri och bygg
☐ Transport och magasinering
☐ Handel
☐ Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, diskotek m.m.)
☐ Skola, vård, omsorg
☐ Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)
☐ Övrigt
☐ Ej aktuellt

F2. Hur många anställda finns det på din arbetsplats?
[Endast ett kryss]

☐ 0
☐ 1-5
☐ 6-9
☐ 10-49
☐ 50-99
☐ 100
☐ 250
☐ Vet ej

F3. Vilket beslut togs av kommunen?
[Svara antingen på fråga A eller B. Endast ett kryss]

A) om ditt ärende gällde tillstånd / bygglov / ansökan
☐ Beviljat/positivt beslut
☐ Avsläppligt beslut
☐ Vet ej

B) om kontakten gällde tillsyn / kontroll
☐ Föreläggande och/eller åtgärder krävdes
☐ Varken föreläggande eller åtgärder krävdes
☐ Vet ej

F4. Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?
[Endast ett kryss]

☐ Telefon
☐ E-post
☐ Brev
☐ Personligt möte
☐ Digital tjänst
☐ Annat sätt, vilket? _____

F5. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?
[Endast ett kryss]

☐ Ja, fick fullständig information
☐ Ja, fick viss information
☐ Nej, inte alls
☐ Vet ej

F6. Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?
[Endast ett kryss]

☐ Helt rimlig
☐ Ganska rimlig
☐ Varken rimlig eller orimlig
☐ Ganska orimlig
☐ Helt orimlig
☐ Vet ej

F7. Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?

>>> Till enkät

Ärende tidigare?
[Endast ett kryss]

☐ Ja
☐ Nej

(Om ditt ärende gällde Markupplåtelse)

F98. Vem/vilka har du haft kontakt med gällande ditt ärende?
[Endast ett kryss]

☐ Kommunen
☐ Polisen
☐ Både kommunen och polisen

(Om ditt ärende gällde bygglov)

F99. Vilken typ av lov/ansökan gällde ditt ärende?
[Endast ett kryss]

☐ Bygglov inklusive rivningslov
☐ Marklov inklusive trädfallning
☐ Attefall
☐ Övrigt

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

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>

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Redovisning av resultat

SKR webbportal (löpande uppföljning + analys)



- ❖ I SKR:s webbverktyg kan man löpande följa och jämföra kommunens resultat samt göra analyser
- ❖ Samtliga kommuner inom SBA har kostnadsfri access till SKR:s webbportal genom SBA-partnerskapet
- ❖ För att erhålla betyg krävs minst sju svar

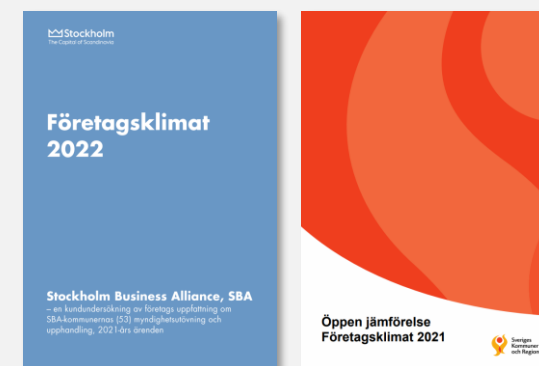
>>>Till webbportal

Kommunrapport (från konsult)



- ❖ I kommunrapporten från er leverantör redovisas resultat och prioriteringar för att öka kundnöjdheten (NKI)

Kommunranking



- ❖ SBA och SKR tar fram nationella resultat med kommunranking gällande företagsärenden
- ❖ Det krävs minst 10 svar för att ingå i delranking och 20 svar för att ingå i totalranking. Läs mer sid 5

>>>SBA-ranking

>>>SKR-ranking

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

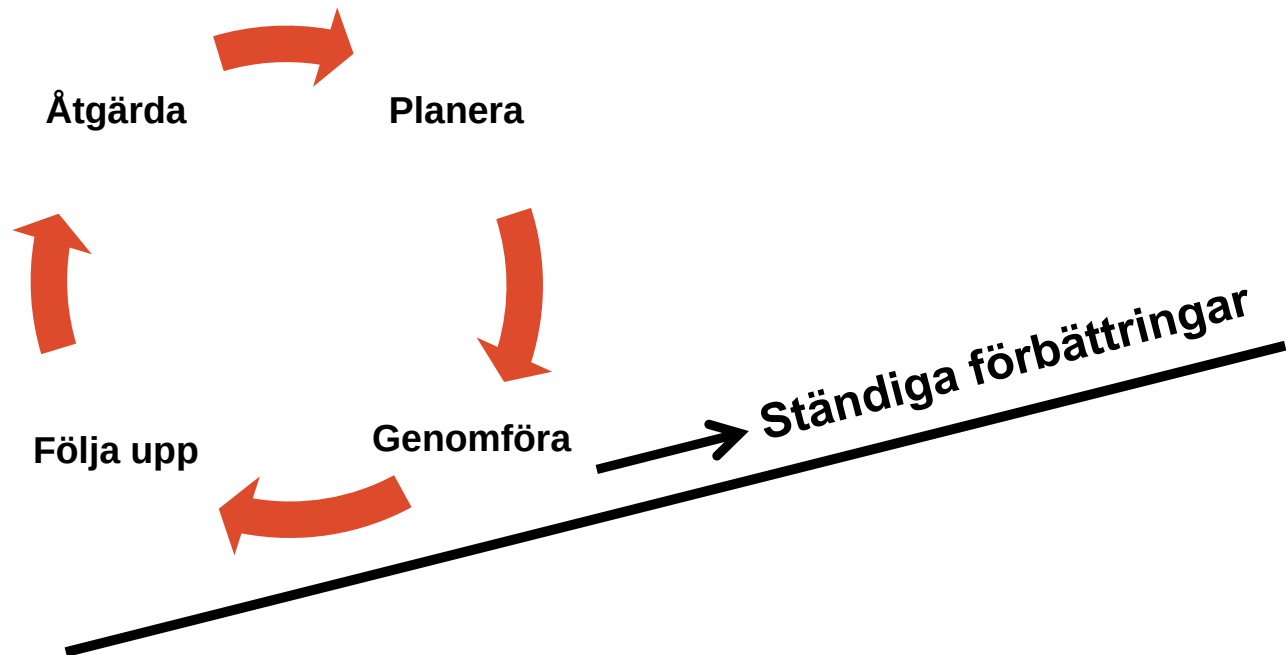
Analys

Handlingsplan

Verksamhetsutveckling

För att stärka kundnöjdheten är det viktigt att organisationen löpande:

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



Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Kommunikationsplan

”Kommunicera de aktiviteter ni gör för att stärka kundnöjdheten”

- ❖ Aktiviteter för att stärka svarsfrekvensen genom intern och extern förankring av undersökningen
- ❖ Kommunikation i samband med att SKR och SBA offentliggör kommunjämförelse den **25 april 2023 kl 09:00.**
- ✓ **Tacka respondenter för att de besvarat enkäten**
- ✓ **Informera om resultat och ert nästa steg**
- ❖ Löpande extern kommunikation gällande NKI-resultat och vidtagna åtgärder





KOMPLETTERANDE INSTRUKTIONER FÖR OMRÅDET UPPHANDLING 2023

(NÖJD-UPPHANDLINGS-INDEX, NUI)

STOCKHOLM BUSINESS ALLIANCE
I SAMARBETE MED SVERIGES KOMMUNER OCH REGIONER, SKR

VERSION 1, 2023-01-10

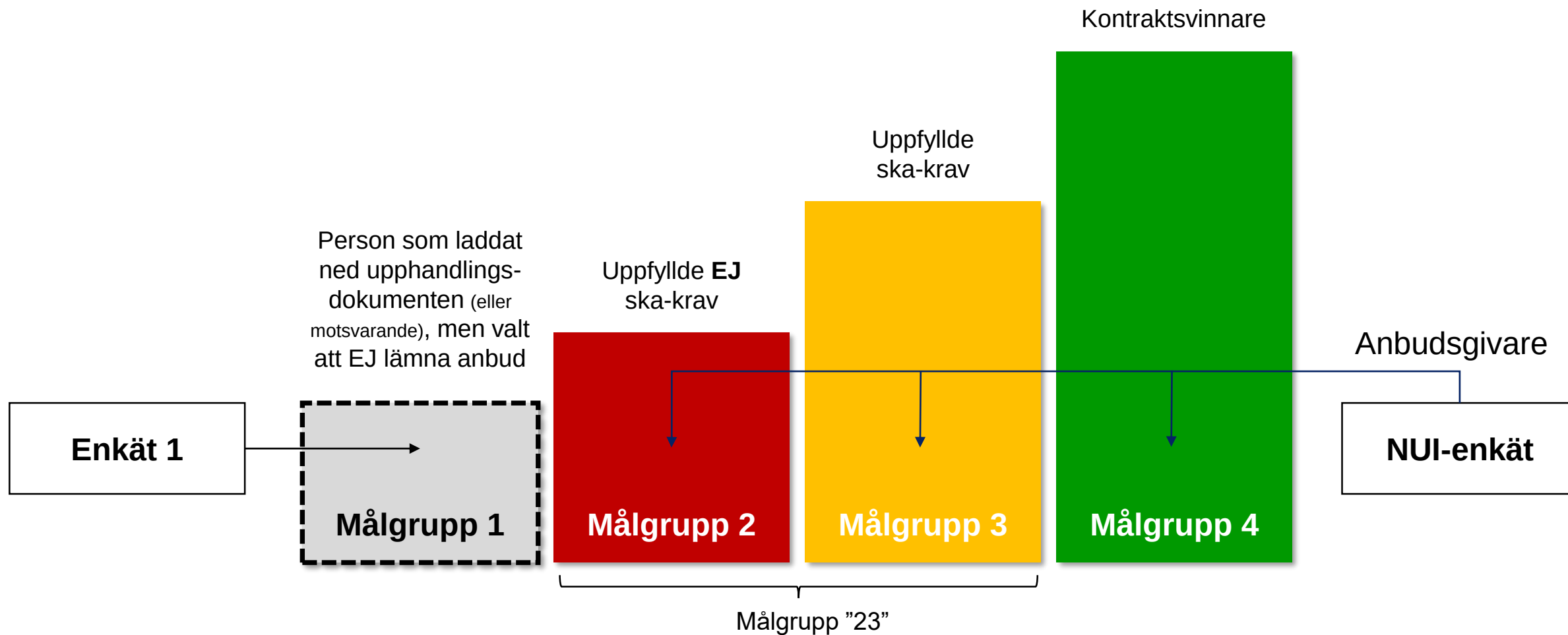
Nöjd Upphandlings Index (NUI)

- ❖ 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 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 utvecklade SKR och SBA enkäten i dialog med Upphandlingsmyndigheten, Adda, kommuner samt godkända konsulter.
- ❖ Genom Nöjd-Upphandlings-Index (NUI), vill vi skapa ett gemensamt kunddrivet förbättringsverktyg för upphandlingar i Sverige, likt NKI-undersökningen blivit för den kommunala myndighetsutövningen.
- ❖ I SKR:s direktupphandlingsmall för insiktsundersökningen finns "Upphandling" nu som valbar option, men inom ramen för SBA-partnerskapet är området obligatoriskt att mäta sedan 2021.
- ❖ Resultaten från NUI-mätningen går sedan 2020-09-01 att följa i SKR:s webbportal för Insikt.
- ❖ OBS! NUI-undersökningen särredovisas och ingår ej i det sammanräknade NKI-resultatet.

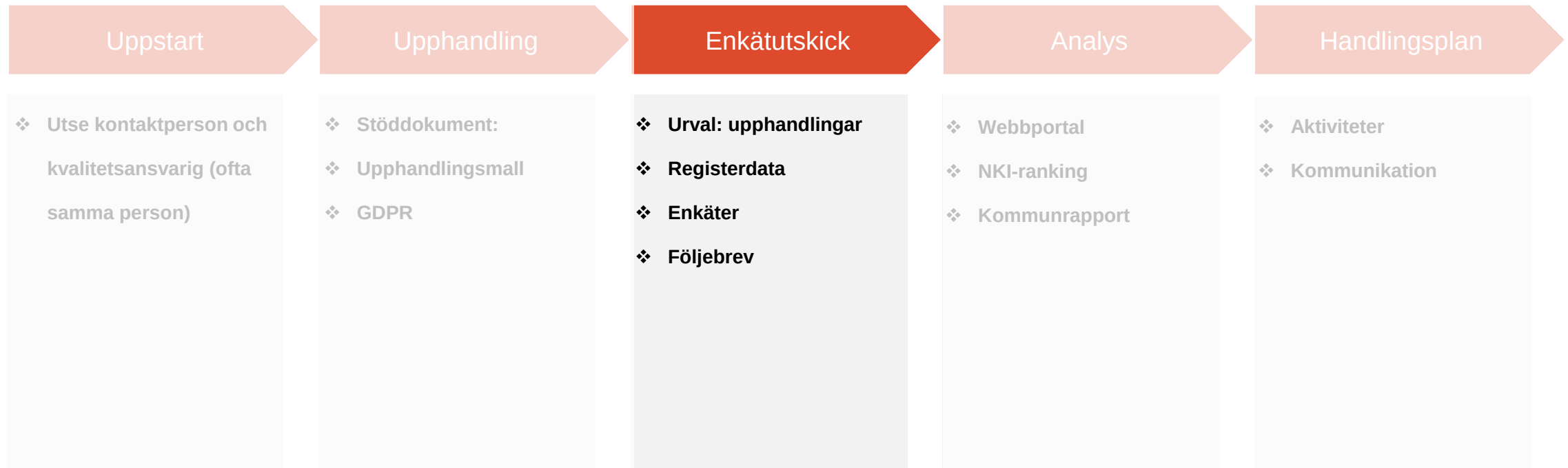
Nyheter för NUI-undersökningen 2023

- ❖ NUI-rankingen kommer för innevarande mätår 2022 baseras på det ovägda betyg som man löpande kan följa i webbportalen. NUI-rankingen 2021 baserades på ett vägt betyg (justerat med en genomsnittlig andel kontraktsvinnare per upphandling). Det vägda betyget tog hänsyn till att kontraktsvinnare generellt är mer nöjda än övriga anbudsgivare, men skapade också kommunikativa utmaningar. I dialog med kommuner har vi därför valt att återgå till ett ovägt betyg i rankingen, men där vi i anslutning till NUI-rankingen redovisar andel kontraktsvinnare per kommun.
- ❖ Tidigare har minst 12 svar krävts för att få ett resultat redovisat i den officiella statistiken från SKR (Öppen jämförelse företagsklimat), medan 7 svar har räckt för webbportalen och i SBA:s ranking per område. Från år 2022 gäller följande för NUI-mätningen: Minst 7 svar i webbportalen och minst 10 svar i den officiella statistiken från såväl SKR som SBA. **Observera att denna ändring träder i kraft redan för mätåret 2022!**
- ❖ Upphandling-ID för lagstadgade upphandlingar blir från och med år 2023 obligatoriskt att inrapportera till sin upphandlade konsult. Uppgiften (variabeln) kommer att användas för att kvalitetssäkra registerdata.
- ❖ Förändringar i enkäten: se sid 6.

Fyra definierade målgrupper och två enkäter



Nöjd-Upphandlings-Index, NUI: process



Urval av upphandlingar

Grundprincipen är att alla upphandlingar som annonseras i annonsdatabas ska ingå

- ❖ NUI-undersökningen utgår (av praktiska skäl) från de upphandlingar som annonseras i kommunens annonsdatabas (E-avrop, Kommers eller Mercell).
- ❖ För större kommuner kan det räcka med ett obundet slumpmässigt urval av ärenden (rekommendationen är 30-60 ärenden per månad). Storleken på urvalet bestäms i dialog med konsult.

Anmärkning: Genom att annonsera flera upphandlingar än lagstadgade kan urvalet till NUI-undersökningen öka (särskilt viktigt vid låga ärendevolymer). Det finns också ett goodwill-värde i att kommunen annonserar icke lagstadgade upphandlingar och är transparent mot marknaden med alla sina inköp.

Upphandlingar som EJ ska ingå:

Inköpet ska vara av den karaktär att respondenten bedöms kunna betygssätta processen för upphandlingen motsvarande ca 30 enkätfrågor.

Ex. Ett standardiserat inköp från t ex befintligt ramavtal utan ytterligare konkurrensutsättning/kvalificering bör exkluderas.

”Observera att det finns framtagna NUI-rapporter direkt i annonsdatabaserna (E-avrop, Kommers och Mercell) baserat på ärendemallen som kan användas för NUI-undersökningen”

Registeruppgifter

Uppgifter som ska följa med ärendet 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 Mercell.
- ❖ 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

Identifiering och kategorisering av ärende

- ❖ Diarienummer
- ❖ Tilldelningsdatum
- ❖ Målgruppstyp

Organisation

- ❖ Kommun
- ❖ Förvaltning/Bolag
- ❖ Avdelning
- ❖ Handläggare

Kontaktuppgifter

- ❖ Företag
- ❖ Kontaktperson
- ❖ Telefon
- ❖ E-post

Om upphandlingen

- ❖ Bransch (CPV)
 - ❖ Ekonomiskt värde
 - ❖ Förfarande
- [Upphandlingsstatistik]

Enkät 1: Målgrupp 1 - ej anbudsgivare

Målgrupp 1 (ingår EJ i NUI-betyget)

Person som laddat ned upphandlingsdokumenten (eller aktivt visat intresse för upphandlingen), men ej lämnat anbud. Obs. Ingår EJ i NUI-betyget.

Metod:

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

>>>Till enkät

NUI-enkät, målgrupp 1, 2023 års ärenden

Enkät till person som laddat ned anbudsunderlaget eller aktivt visat intresse för upphandlingen på annat sätt, men valt att ej lämna anbud (kompletterande enkät till NUI-enkäten, målgrupp 2–4).

F1. I vilket syfte visade du intresse för [kommunens] upphandling gällande [X]?

- ☐ Affärsmöjlighet för företaget
- ☐ Referensmaterial (arbetar som inköpare i offentlig sektor)
- ☐ Annan anledning, vad?...

F2. Varför valde du att ej lämna anbud?

- ☐ Anbudsförfrågan var ej relevant för vårt företag
- ☐ Vi har inte kapacitet att utföra uppdraget
- ☐ Vi uppfyllde inte kraven i anbudsunderlaget
- ☐ Anbudsunderlaget var för omfattande och tidskrävande för oss att svara på
- ☐ Vi har full beläggning och därmed ej möjlighet att utföra uppdraget
- ☐ Annan anledning, vad?....

F3. Övrig kommentar: [fritext]

NUI-enkät: Målgrupp 2-4 - anbudsgivare

Målgrupp 2-4: Anbudsgivare (NUI)

NUI-enkäten består av drygt 30 frågor och bygger på vedertagen NKI-metodik (lite myndighetsutövning)

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

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, likt den ordinarie insiktsundersökningen.

>>>Till enkät

NUI-enkät 2023 års ärenden

Enkät till anbudsgivare målgrupp 2-4

Bakgrundsfrågor

F1. Fick ert företag inbjudan till dialog innan upphandlingen utannonserades? [flervalsfråga]

- ☐ Ja, informationsförfrågan/RFI (request for information)
- ☐ Ja, öppet möte om upphandlingen
- ☐ Ja, enskilt möte med Beställaren
- ☐ Ja, möjlighet att lämna remiss på upphandlingsdokument
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

F2. [om Ja på fråga 1] Nyttjade ert företag möjligheten till dialog innan upphandlingen utannonserades? [flervalsfråga]

- ☐ Ja, informationsförfrågan/RFI (request for information)
- ☐ Ja, vi var på ett öppet möte om upphandlingen
- ☐ Ja, vi hade ett enskilt möte med Beställaren
- ☐ Ja, vi lämnade remissvar på upphandlingsdokument
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

F3. Hur många annonserade upphandlingar bedömer du att ditt företag deltar i per år i Sverige?

- ☐ 0-2
- ☐ 3-10
- ☐ 11-50
- ☐ Mer än 50
- ☐ Vet ej

F4. Är eller har företaget under de tre (3) senaste åren varit leverantör till [kommunen]?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Vänd

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.

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 arbetssätt 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

Känner du till ärendet?

Vill ej dela

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]

KONTAKTUPPGIFTER

STEFAN FRID

ANSVARIG FÖRETAGSKLIMAT, STOCKHOLM BUSINESS ALLIANCE

TELEFON: 08-508 28 016

E-POST: STEFAN.FRID@STOCKHOLM.SE