

INSTRUKTIONER FÖR SBA FÖRETAGSKLIMATUNDERSÖKNING 2026

Myndighetsutövning (NKI) samt Upphandling (NUI)

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

MYNDIGHETSUTÖVNING OCH UPPHANDLING - EN GRUND FÖR ETT GOTT FÖRETAGSKLIMAT

- Den vanligaste kontakten företag har med kommuner är inom myndighetsutövning och upphandling. Denna undersökning ger svar på vad företag som varit i kontakt med kommunens myndighetsutövning och upphandling tycker om kommunernas service, men också vad kommunen bör prioritera för att öka företagens nöjdhet.
- Myndighetsutövning: 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."*
- Upphandling: Offentlig upphandling är en lagreglerad inköpsprocess som ska se till att offentliga inköp öppnas för konkurrens och att offentliga medel används så effektivt som möjligt. Lagstiftningen ska: 1) Skydda leverantörerna mot de upphandlande myndigheternas godtycke. 2) Förhindra korruption. 3) Säkerställa att skattepengar används på bästa sätt, det vill säga "den goda affären".

SERVICE – KUNDNÖJDHET

EFFEKTIVITET – RESURSHUSHÅLLNING

RÄTTSSÄKERHET – ENHETLIG
REGELTILLÄMPNING

OM FÖRETAGSKLIMATUNDERSÖKNINGEN

- Sedan 2006 är det obligatoriskt för medlemskommuner inom SBA, att genomföra en kundundersökning (NKI, nöjd-kund-index) gällande kommunens myndighetsutövning gentemot företag.
- Sedan 2010 genomförs undersökningen i samverkan mellan SBA och SKR. De nationella resultaten offentliggörs i april året efter mätåret.
- Sedan 2016 genomförs undersökningen löpande varje år. Kommunernas (preliminära) resultat kan löpande följas i en gemensam webbportal.
- År 2019 utvecklade SKR en motsvarande undersökning inom upphandling i dialog med SBA och Upphandlingsmyndigheten, NUI (nöjd-upphandlings-index). Särskild information om NUI-undersökningen finns på sid 31.
- År 2024 inkluderades området kommunalt Lantmäteri i undersökningen.
- År 2025 förändras definitionen av NKI totalt som numera enbart omfattar fyra myndighetsområden; bygglov, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. Övriga myndighetsområden som ingår i undersökningen redovisas separat.

ANSVARSFÖRDELNING

- **SKR** ansvarar för webbportalen, där kommunen löpande kan följa sina resultat, samt redovisning av nationella resultat och ranking av kommunerna i en årlig företagsklimatundersökning.
- **SKR och SBA** ansvarar gemensamt för enkätens utformning, vilka definitioner som används, 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, vilka myndighetsområden kommunen ska mäta förutom de obligatoriska, hur rapporteringen av resultat ska ske samt om det finns egna analysbehov som inte täcks in i den ordinarie undersökningen.
- **Kommunen** ska ha en kontaktperson för undersökningen. Om denna person slutar ska ny person utses och information om detta förmedlas till upphandlad konsult samt för kännedom till SKR/SBA. Kommunen ska också informera om att undersökningen görs och varför, enligt GDPR.

NYHETER 2026

- ❑ Insikt företagsklimatmätning 2025 kommer att offentliggöras onsdagen den 22 april år 2026.
- ❑ Definitionen av NKI totalt (som den officiella totala rankingen baseras på) består fr.o.m. år 2025 enbart av fyra myndighetsområden; bygglov, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. Övriga myndighetsområden som ingår i undersökningen är nu frivilliga att mäta och redovisas separat.
- ❑ Följande två bakgrundsfrågor tas bort från NKI-enkäten:
 - ❑ "Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?"
 - ❑ "Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?"
- ❑ Frågan "Hur nöjd var du med vår förmåga att förstå dina problem?" omformuleras till "Hur nöjd var du med vår förmåga att förstå dina behov?"
- ❑ Vi kommer att göra en skillnad i enkäten mellan tillstånds- och tillsynsärenden. Om det rör sig om tillsynsärenden kommer följande två frågor att tas bort:
 - ❑ "Hur nöjd var du med möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?"
 - ❑ "Hur nöjd var du med användarvänligheten i de digitala tjänsterna?"
- ❑ Svarsfrekvensen ska uppgå till i genomsnitt 40 procent för de fyra obligatoriska myndighetsområdena, men kravet på minst 30 procents svarsfrekvens inom respektive myndighetsområde tas bort (vi kommer inte heller att kräva det för mätåret 2025).

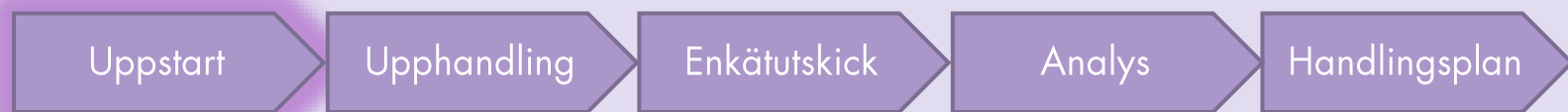
KVALITETSKRAV

- För att upprätthålla en hög kvalitet och tillförlitlighet i de resultat som presenteras i Insiktsmätningen gäller följande:
- För att kommunen ska få delta i den totala rankingen (Officiellt NKI) krävs följande:
 - Kommunen har minst ett bruttoärende inom samtliga fyra obligatoriska myndighetsområden.
 - Kommunen uppnår minst 20 svar totalt sett för de obligatoriska områdena.
 - Svarsfrekvensen uppgår till i genomsnitt minst 40 procent för dessa fyra områden
- För att kommunen ska få delta i rankingen för respektive myndighetsområde krävs följande:
 - Minst 10 svar per myndighetsområde.
 - Svarsfrekvens på minst 30 procent för det aktuella myndighetsområdet.
 - För upphandling krävs också att kommunen har minst ett svar från både de anbudsgivare som tilldelats respektive inte tilldelats kontrakt.

UNDERSÖKNINGENS GENOMFÖRANDE – KOMMUNPROCESS



UPPSTART

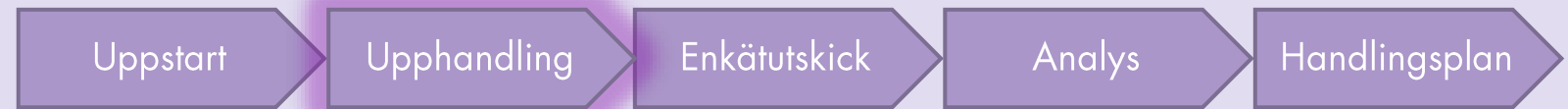


- **Kommunen ska utse en kvalitetsansvarig för undersökningen**

- Vederbörande säkerställer att:

- Undersökningen förankras internt och att interna behov beaktas.
- Kontaktperson mot SKR/SBA samt mot upphandlad konsult utses (ofta den kvalitetsansvarige själv).
- Upphandling av undersökningen görs med någon av SKR/SBA godkända konsulter.
- Samtliga kommuner som inte ingår i SBA:s partnerskap ska anmäla deltagande i undersökningen samt skriva avtal med 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.

UPPHANDLING

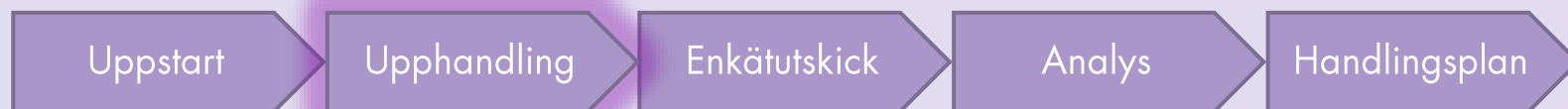


- **Att ta ställning till vid upphandling av konsult:**

- Målgrupp: enbart företag eller alla kunder (privatpersoner, offentliga sektor, ideella föreningar etc.)?
- Myndighetsområden: bygglov, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd är obligatoriska områden för att få delta i den officiella totala rankingen. Övriga områden är nu frivilliga att mäta – detta behöver kommunen nu ta ställning till.
- Utskicksfrekvens: med vilken eftersläpning ska kunderna få enkäten (varje månad, kvartal eller halvår)?
- Tilläggsbeställningar: fler ärendetyper eller utökad registerdata?
- Uppföljning från konsult: hur ska resultaten för kommunen redovisas (kommunrapport, delrapporter löpande under året eller enbart i webbportalen)?

Kontaktuppgifter till godkända konsulter: [Se kontaktuppgifter](#)

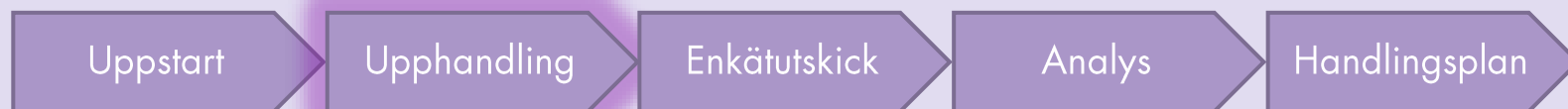
UPPHANDLING



- **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 förändringar:
 1. Register som överförs till upphandlad konsult som omfattar personuppgifter får inte skickas med epost. Konsulterna har utvecklat 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 kommunen att – i samband med punkt 2 - länka till SKR:s webbportal som 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.

ENKÄT



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 (respondent) tillämpas karantänsregler.

Ingen kontaktperson för ett företag får mer än fyra enkäter på ett halvår oavsett myndighetsområde.

För enskilda myndighetsområden gäller en dynamisk karantänshållning där karantänstiden för en respondent kan variera mellan 4-6 månader beroende på hur många ärenden kommunen har (syftet är att små kommuner ska få med fler ärenden i nettopopulationen).

ENKÄTUTSKICK



Urval av ärenden – NKI-mätningen

- **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. Vi rekommenderar starkt att de tre största kommunerna har ett urval som är större än 30 ärenden/månad och myndighetsområde

- **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.

- **Med undantag av helt digitaliserad tillståndsprövning bör tvåvägskommunikation mellan respondent och kommun ha skett för att ärendet ska ingå i undersökningen.**

- En inskickad anmälan eller rapport till kommunen ska t.ex. EJ ingå.
- OBS! Om ärendeprocessen vid tillståndsprövning skett helt digitalt utan någon tvåvägskommunikation ska ärendet dock ingå i undersökningen.

Obligatoriska:

- ☐ Bygglov
- ☐ Miljö- och hälsoskydd
- ☐ Livsmedelskontroll
- ☐ Serveringstillstånd

Frivilliga:

- ☐ Brandskydd
- ☐ Markupplåtelse
- ☐ Lantmäteri

ENKÄTUTSKICK



Ärenden som EJ ska ingå

• Brandskydd:

- LBE-ärenden (p.g.a. ny lagstiftning som fastställt att kontaktuppgifterna är sekretesskyddade)
- 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

• Lantmäteri:

- OBS! Samtliga kundgrupper ska ingå för detta område (företag, privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer)
- Sakägare som det saknas kontaktuppgifter till (epost & telefon)

• 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

• Övergripande:

- Klagomålsärenden generellt
- Ärenden som inte inneburit en tvåvägskommunikation ska ej ingå (om det inte rör sig om helt digitaliserade ärendeprocesser vid tillståndsprövning)

Med **tvåvägskommunikation** menas att kommunen haft någon form av kontakt med företagaren/personen. Kommunen har träffat, samtalat med och/eller mejl- eller brevväxlat med företagaren/personen kring aktuellt myndighetsärende. Kvittens på inlämnad anmälan eller rapport definieras ej som tvåvägskommunikation. OBS! Helt digitaliserade ärendeprocesser ska dock ingå!

ENKÄTUTSKICK



Definition av "företag" respektive "övriga"

• Företag:

- Samtliga aktiebolag, filialer, banker, försäkringsbolag, europabolag, handelsbolag och kommanditbolag (även om de ägs av offentlig sektor). Ekonomiska föreningar och kooperativ.
- Ekonomiska föreningar räknas till företag
- Kooperativ räknas till företag
- Enskilda firmor
- Förskolor, skolor etc. räknas till företag om de drivs som aktiebolag eller som kooperativ

• Övriga:

- Privatpersoner
- Stat, kommuner och 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

NKI-MÄTNINGEN OMFATTAR SJU MYNDIGHETSOMRÅDEN

- **Obligatoriska områden att mäta:**

- Bygglov
- Miljö- och hälsoskydd
- Livsmedelskontroll
- Serveringstillstånd

- **Frivilliga områden att mäta:**

- Brandskydd
- Markupplåtelse
- Lantmäteri

Fr.o.m. 2025 är det fyra obligatoriska myndighetsområden som utgör det totala NKI-betyget (sammanslaget NKI). Brandskydd och markupplåtelse ingår därmed inte längre i det sammanslagna NKI-betyget.

BYGGLOV

- OBLIGATORISK

- Undersökningen avser ansökningar om bygglov inklusive tidsbegränsade lov, marklov, rivningslov samt förhandsbesked och anmälningsskyldiga åtgärder.
- Anmälningsskyldiga åtgärder för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer ska EJ ingå.
- Avvisningar och avskrivningar ska EJ ingå (gäller från och med år 2020)



MILJÖ- OCH HÄLSOSKYDD - OBLIGATORISK

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 tvåvägs-kommunikation med kommunen.

Några vanliga tillsynsärenden inom miljö- o hälsoskydd är:

- flerbostadshus
- avfall
- enskilda avlopp
- miljöfarlig verksamhet (t.ex. mindre verkstäder, biltvätt, täkter, köldmedieanläggningar)
- tillsyn av lantbruk
- anmälningsskyddad verksamhet (t.ex. skolor, daghem, bad, tatuerare)
- ej anmälningsskyddad verksamhet (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

LIVSMEDELSKONTROLL - OBLIGATORISK

- 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.



SERVERINGSTILLSTÅND - OBLIGATORISK

- 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.
- Folköl- och tobaksärenden ingår EJ.



BRANDSKYDD - FRIVILLIG

- Undersökningen gäller ärenden avseende tillsyn och kontroll som gjorts med hänvisning till lagen om skydd mot olyckor (LSO)
- På grund av ny sekretesslagstiftning kan tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE) EJ längre ingå i undersökningen.
- Ärenden som avser rengöring och brandskyddskontroll av fasta förbränningsanordningar, rök- och imkanaler, som normalt utförs av sotare ska EJ ingå.



MARKUPPLÅTELSE – FRIVILLIG

- Undersökningen gäller tillfälliga markupplåtelser enligt ordnings-lagen, t.ex. upplåtelse av offentlig mark för uteservering, tillfällig reklam eller torghandel.
- Markförsäljning eller arrenden samt markupplåtelse på redan markerade handelsplatser ska EJ ingå.



LANTMÄTERI - FRIVILLIG

- I Sverige finns 40 kommunala lantmäterimyndigheter (KLM) som regleras i lagen om kommunal lantmäterimyndighet. I övriga ca 250 kommuner är fastighetsbildningen statlig.
- Genom en lantmåteriförrättning kan exempelvis en bit mark avskiljas från en fastighet och bilda en ny egen fastighet. En fastighet kan delas eller läggas ihop med en annan fastighet och mark kan överföras mellan fastigheter. En fastighet kan också delas in tredimensionellt, exempelvis garage under jord eller ägarlägenheter.
- Andra exempel på lantmåteriförrättningar är när det bildas en rättighet på någon annans mark, till exempel ett servitut eller ledningsrätt, och när flera fastighetsägare behöver äga och förvalta en gemensam anläggning via en anläggningsförrättning.
- Samtliga kundgrupper ska ingå i mätningen (företagare, privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer), dvs. inte enbart företag.
- Den/de sökande som KLM har kontaktuppgifter till (kontaktperson, telefon och e-post) ska ingå i undersökningen .
- Övriga sakägare exkluderas från mätningen (de kommer att få svårt att besvara vissa frågor i enkäten och det saknas ofta kontaktuppgifter till dem).

REGISTERUPPGIFTER

- uppgifter som ska följa med ärendet till konsulten



Krav:

- Kommun
- Myndighetsområde
- Beslutsdatum
- Organisationsnummer / personnummer

• Stark rekommendation:

- Kontaktperson
- Telefonnummer
- E-postadress
- Ärendets utfall
- Ankomstdatum (bygglov)
- Komplettdatum (bygglov)

Option:

- Företagsnamn
- Målgrupp: Företag/övriga
- Övrigt som kommunen 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

*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*

ENKÄTUTSKICK

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

• Enkät

- Enkäten för den ordinarie undersökningen består av 39 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 2026 års ärenden

F1. I vilken bransch är ditt företag verksamt?

[Endast ett kryss, välj det alternativ som bäst passar in]

- ☐ Jordbruk
- ☐ Industri och bygg
- ☐ Transport och magasinering
- ☐ Handel
- ☐ Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler 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
- ☐ 100-249
- ☐ 250 eller fler
- ☐ 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 / anmälan**
- ☐ Bevilljat/positivt beslut
 - ☐ Avslag/negativt 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 ditt ärende var?

[Endast ett kryss]

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

(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 lovanmälan gällde ditt ärende?

[Endast ett kryss]

- ☐ Bygglov inklusive rivningslov
- ☐ Marklov inklusive trädffällning
- ☐ "Attefall"
- ☐ Övrigt

ANALYS

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Redovisning av resultat

SKR:s webbportal (löpande uppföljning + analys)



- I SKR:s webbportal kan man löpande följa och jämföra kommunens resultat samt göra analyser.
- För att få access till webbportalen ska kommunen skriva ett avtal med SKR. **Samtliga kommuner inom SBA har dock kostnadsfri access till webbportalen genom SBA-partnerskapet.**
- För att erhålla NKI-resultat i webbportalen krävs minst sju svar.
- [Se webbportal](#)

Kommunrapport (från konsult)

Kommunrapport (NKI/NUI)

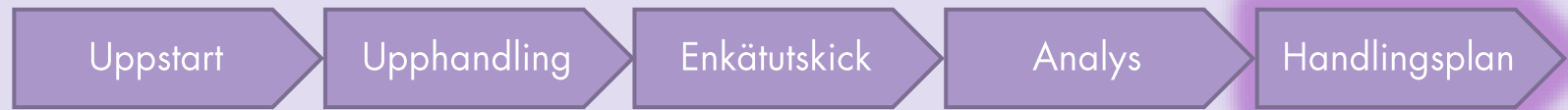
- I kommunrapporten från er leverantör redovisas resultat och prioriteringar för att öka kundnöjdheten (NKI/NUI).

Kommunranking



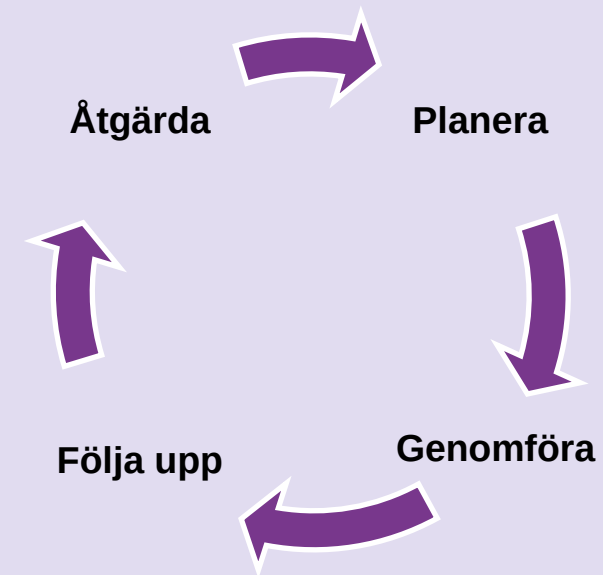
- SKR och SBA tar fram nationella resultat med kommunranking gällande företagsärenden.
- Det krävs minst 10 svar för att ingå i ranking för ett enskilt myndighetsområde och 20 svar för att ingå i totalranking. Läs mer om kvalitetskrav på sida 7.
- [SBAs företagsklimatmätning 2025](#)
- [Insikt företagsklimat mätår 2024](#)

HANDLINGSPLAN

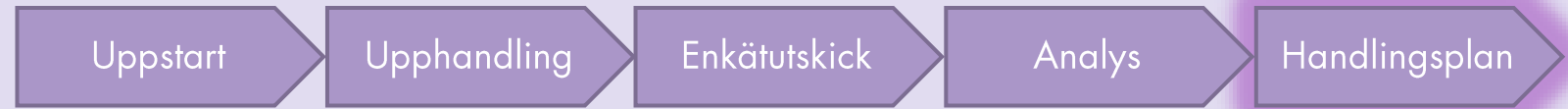


- **Verksamhetsutveckling**

- För att stärka kundnöjdheten är det viktigt att organisationen löpande:
 - ✓ följer upp kundnöjdheten
 - ✓ reflekterar över resultaten
 - ✓ vidtar och kommunicerar åtgärder



HANDLINGSPLAN



• Kommunikation

- Aktiviteter för att stärka svarsfrekvensen genom intern och extern förankring av undersökningen.
- Kommunikation i samband med att undersökningen offentliggörs – 2025 års resultat offentliggörs onsdagen den 22 april 2026.
 - ✓ Tacka respondenten för att de besvarat enkäten
 - ✓ Informera om resultat och ert nästa steg
 - ✓ Löpande extern kommunikation gällande resultat och vidtagna åtgärder

***Kommunicera de
aktiviteter ni gör för att
stärka kundnöjdheten!***

KOMPLETTERANDE INSTRUKTIONER FÖR OMRÅDET UPPHANDLING (NUI) 2026

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

OM NÖJD-UPPHANDLINGS-INDEX (NUI)

- Offentliga upphandlingar är en viktig del av hur man uppfattar det lokala företagsklimatet.
- Sveriges kommuner genomför varje år 12 000 upphandlingar och köper varor och tjänster till ett värde av 500 miljarder kronor per år.
- I Svenskt Näringslivs reviderade upphandlingsguide uppskattas att besparingspotentialen uppgår till 5-15 procent av inköpsvolymen.
- NUI-mätningen (nöjd-upphandlings-index) utvecklades av SKR i dialog med SBA, Upphandlingsmyndigheten och kommuner.
- Målet har varit att skapa ett gemensamt kunddrivet förbättringsverktyg för bättre offentliga affärer.
- Den har välkomnats av Sveriges Offentliga Inköpare (SOI) och omnämns i Svenskt Näringslivs guide för upphandling.
- NUI-undersökningen har snabbt spridits till Sveriges kommuner och genomförs av ca 130 kommuner under år 2025.
- Resultaten från NUI-mätningen kan följas i SKR:s webbverktyg för Insikt likt övriga myndighetsområden.
- OBS! NUI-undersökningen särredovisas i egen ranking och ingår ej i det sammanräknade totala NKI-resultatet



NYHETER I NUI-MÄTNINGEN 2026, DEL 1

- ❑ Följande fråga under information tas bort: "Hur nöjd var du med kommunens framförhållning (till dig som anbudsgivare) om när denna upphandlings skulle ske?".
- ❑ Följande fråga under rättssäkerhet tas bort: "Hur nöjd var du med tydligheten i utvärderingsmodellen (var modellen relevant och enkel att förstå)?". Den ersätts med (eller delas upp i) följande två frågor:
 - ❑ "Hur nöjd var du med tydligheten i utvärderingsmodellen?"
 - ❑ "Hur nöjd var du med utvärderingsmodellens relevans?"
- ❑ Följande tre frågor omformuleras:
 - ❑ "Hur nöjd var du med informationen om efterfrågad vara/tjänst?" ändras till "Hur nöjd var du med informationen om den aktuella upphandlingen?"
 - ❑ "Hur nöjd var du med ska-kravens relevans (i upphandlingsunderlaget) till efterfrågad vara/tjänst" ändras till "Hur nöjd var du med ska-kravens relevans i den aktuella upphandlingen?"
 - ❑ "Hur nöjd var du med vår kunskap om marknadens möjligheter för efterfrågad vara/tjänst?" ändras till "Hur nöjd var du med vår förståelse av marknadsmöjligheterna i den aktuella upphandlingen?"

NYHETER I NUI-MÄTNINGEN 2026, DEL 2

- ❑ Dessa förändringar skulle dock innebära hela sju frågor under serviceområdet "rättssäkerhet". Frågan "Hur nöjd är du med ska-kravens relevans i den aktuella upphandlingen?" flyttas därför till området "kompetens". Den frågan bygger i hög grad på den upphandlande organisationens sakkompetens, marknadskännedom och förståelse för verksamhetens behov och hör bättre hemma under det området. Frågorna om utvärderingsmodellen speglar däremot rättssäkerheten i bedömningen av anbuderna och ska ligga kvar under området "rättssäkerhet".
- ❑ Ordningen på de tre avslutande öppna frågorna ändras samtidigt som en av frågorna omformuleras. Fråga F20 läggs först i ordningen och omformuleras till "Utifrån ovanstående frågor, har du några förbättringsförslag till kommunen?"
- ❑ Några nyheter från 2025:
 - ❑ Resultat för gemensamma inköpscentraler kommer att redovisas med uppdelning på tre grupper: a) kommunen gör upphandlingen själva – svaret hänförs till kommunen. b) den gemensamma inköpsorganisationen gör upphandlingen, men det går inte att härleda upphandlingen till några kommuner – svaret hänförs enbart till inköpsorganisationen. c) den gemensamma inköpsorganisationen gör upphandlingen och det går att hänföra ärenden till en eller flera enskilda kommuner – svaret hänförs både till den gemensamma inköpsorganisationen och till upphandlande kommuner. Detta gäller från år 2025.
 - ❑ År 2025 introducerades Målgrupp 2,5 i NUI-mätningen: "Anbudssökande som ej kvalificerat sig vidare i flerstegsprocesser." Detta gäller från år 2025.

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, Tendsign 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. För de tre största kommunerna rekommenderas ett större urval än 30 ärenden per månad.
- Upphandlingar som utförs av kommunala bolag samt även bolag som är kommunalt delägda ska ingå i undersökningen (om de omfattas av LOU).
- Anmärkning: Genom att annonsera flera upphandlingar än de som ska annonseras enligt lag kan urvalet till NUI-undersökningen öka (särskilt viktigt vid låga ärendevolymer).

- **Upphandlingar som EJ ska ingå:**

- Inköpet ska vara av den karaktär att respondenten bedöms kunna betygssätta processen för upphandlingen utifrån flertalet enkätfrågor.
- Ett standardiserat inköp från till exempel ett befintligt ramavtal utan ytterligare konkurrensutsättning/kvalificering ska EJ ingå i mätningen.

"Observera att det finns framtagna NUI-rapporter direkt i annonsdatabaserna (E-avrop, Tendsign 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, Tendsign och Mercell.
- Säkerställ att organisationen fyller i behövliga uppgifter i annonsdatabasen på rätt sätt i samband med inköp.
- Rapporten laddas ned och delges upphandlad konsult löpande för frekventa enkätutskick.

Identifiering och kategorisering av ärende

- Upphandlings-ID
- Tilldelningsdatum
- Målgruppstyp

Organisation

- Inköpscentral
- Kommun
- Förvaltning/Bolag
- Avdelning
- Handläggare

Kontaktuppgifter

- Företag
- Kontaktperson
- Telefon
- E-post

Om upphandlingen

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

Flera målgrupper och två enkäter

Anbudsgivare

NUI-enkät

Enkät 1

Person som laddat ned
upphandlings-
dokumenten (eller
motsvarande), men
valt att EJ lämna
anbud

Målgrupp 1

Uppfylld **EJ**
ska-krav

Målgrupp 2

EJ kvalificerat sig i
flerstegsprocess

**Målgrupp
2,5**

Uppfylld
ska-krav, ej avtal

Målgrupp 3

Tilldelats avtal

Målgrupp 4

Målgrupp 2,5: Från och med 2025 introduceras även Målgrupp 2,5: "Anbudssökande som ej kvalificerat sig vidare i flerstegsprocesser".

ENKÄT 1: MÅLGRUPP 1 – EJ ANBUDSGIVARE

- 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 påminnelse), 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.

[Länk till enkäter](#)

NUI-enkät, målgrupp 1, 2026 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
Anbudsförfrågan var relevant men,
 - ☐ vi uppfyllde inte kraven i anbudsunderlaget
 - ☐ vi hade inte tid att lämna anbud
 - ☐ det krävdes för mycket arbete för att lämna anbud
 - ☐ vi hade inte kapacitet att utföra uppdraget
 - ☐ annan anledning, vad?...

F3. Övrig kommentar: [fritext]

NUI-ENKÄT: MÅLGRUPP 2-4 - ANBUDSGIVARE

- NUI-enkäten består av 34 frågor och bygger på vedertagen NUI-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.
- **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.
 - Karantän (default): endast en NUI-enkät per två månader

[Länk till enkäter](#)

NUI-enkät 2026 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

KONTAKTUPPGIFTER



Stockholm Business Alliance

- Evrim Erdal
- E-post: evrim.erdal@stockholm.se
- Telefon: 08-508 28 047

Sveriges Kommuner och Regioner

- Jan Torége
 - E-post: jan.torege@skr.se
 - Telefon: 08-452 78 89
-
- Fredrik Berglund
 - E-post: fredrik.berglund@skr.se
 - Telefon: 08-452 78 77