

Instruktioner för Insikt företagsklimatundersökning 2025

Sveriges Kommuner och Regioner -

i samarbete med Stockholm Business Alliance (SBA)

Version 1 - 2024-12-01

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 företagets 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.”

Offentlig upphandling finns till för att ta tillvara på en rad samhällsintressen: 1) Främja kostnadseffektivt användande av skattemedel. 2) Främja fri rörlighet inom EU. 3) Undanröja ageranden som begränsar konkurrens. 4) Underlätta för företag att göra affärer med offentlig sektor. 5) Se till att det företag som säljer de efterfrågade varorna, tjänsterna eller entreprenaderna till de mest förmånliga villkoren vinner.

Reglerna om offentlig upphandling bidrar även till att motverka korruption, bland annat genom att det ställs krav på transparens och insyn i upphandlingsprocessen.

Service - kundnöjdhet

Effektivitet - Resurshushållning

Rättssäkerhet - Enhetlig regeltillämpning

Om Insikt - företagsklimatundersökning

- ❑ Sedan 2006 är det obligatoriskt för partnerkommuner 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 av SKR.
- ❑ 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 30 ff.
- ❑ År 2024 inkluderades området kommunalt Lantmäteri i undersökningen.
- ❑ År 2024 förändrades definitionen av NKI totalt som numera enbart omfattar fyra myndighetsområden; bygglov, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. Övriga områden 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 i Insikt

- ❑ Undersökningen kommer från och med 2025 enbart att gå under namnet Insikt företagsklimatundersökning. Begreppet Öppen jämförelse håller på att fasas ut från SKR.
- ❑ Insikt företagsklimatmätning 2024 kommer att offentliggöras onsdagen den 23 april år 2025.
- ❑ Konsulten Sweco kommer att tas bort som godkänd konsult för Insikt. De har inte längre några avtal med kommunerna och har aviserat att de inte kommer att lämna några fler anbud.
- ❑ Med anledning av definitionsförändringen av NKI totalt, så kommer default-vyn i webbportalen bestå av de fyra obligatoriska områdena plus det aggregerade resultaten för dessa fyra myndighetsområden. I rullgardinsmeny kommer det dock att finnas möjlighet att jämföra resultat över tiden utifrån den tidigare definitionen av NKI totalt med sex områden. Detta gäller från mätåret 2024.
- ❑ NKI totalt, dvs. det NKI-resultat som den officiella totala rankingen baseras på byter namn till sammanslaget NKI. Detta gäller från mätåret 2024.
- ❑ Serveringstillstånd är ett obligatoriskt område för att få delta i den officiella sammanslagna rankingen. Undantag kan göras, men då måste kommunen kontakta SKR i förväg.

Nyheter i NKI-mätningen 2025

- Staten har infört en sekretesslagstiftning som rör lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE) som innebär att vi inte längre kan ha med ärenden som hänförs till LBE. LBE-ärenden motsvarar ca 20 procent av samtliga brandskyddsärenden.
- Under serviceområdet "Tillgänglighet" lägger vi till en fråga: "Hur nöjd var du med användarvänligheten i våra digitala tjänster?"
- 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?"

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 (sammanlagt NKI) krävs följande:

- Kommunen har minst ett ärende inom samtliga fyra obligatoriska myndighetsområden; bygglov, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd.
- Kommunen uppnår minst 20 svar totalt sett för de fyra obligatoriska områdena.
- Svarsfrekvensen uppgår till i genomsnitt minst 40 procent för dessa fyra myndighetsområden samt minst 30 procent för varje enskilt myndighetsområde.

För att kommunen ska få delta i rankingen för respektive myndighetsområde krävs följande:

- Minst 10 svar per myndighetsområde.
- Svarsfrekvens på minst 30 procent per myndighetsområde.
- För upphandling krävs också att kommunen har minst ett svar från både de anbudsgivare som tilldelats respektive inte tilldelats kontrakt.

Undersökningens genomförande - kommunprocess

Uppstart

Upphandling

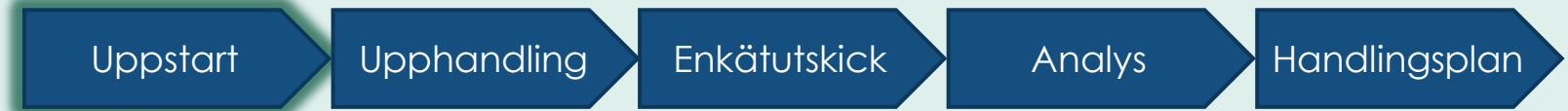
Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

- Utse kontaktperson och kvalitetsansvarig (ofta samma person)
- Stöddokument
- Upphandlingsmall
- GDPR
- Frekvens
- Ärenden
- Registerdata
- Följebrev
- Enkät
- Webbportal
- NKI/NUI-ranking
- Kommunrapport
- Aktiviteter
- Kommunikation
- Uppföljning

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



Upphandlingsmall: [Se SKR:s upphandlingsmall](#)

Att ta ställning till vid upphandling av konsult:

- Målgrupp: enbart företag eller alla kunder (privatpersoner, offentliga sektor, ideella föreningar etc.)?
- Myndighetsområden: ska fler myndighetsområden mätas än de fyra obligatoriska? För kommuner som ingår i SBA:s partnerskap ska förutom de fyra obligatoriska områdena även brandskydd, markupplåtelse och upphandling mätas.
- Utskicksfrekvens: med vilken eftersläpning ska kunderna få enkäten (varje månad, kvartal eller halvår)?
- Tillägsbeställningar: 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 här](#)

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 e-post. 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.

Enkätutskick



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.

Enkätutskick

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

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.

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.
- 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
- Lantmäteri
- Markupplåtelse

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:

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

Lantmäteri:

- Sakägare som det saknas kontaktuppgifter till (e-post & telefon)
- Observera att samtliga kundgrupper ska ingå för lantmäteri (företag, privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer)

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, samtalet 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 vid tillståndsprövning 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 i Insikt omfattar sju myndighetsområden

Obligatoriska områden att mäta:

- Bygglov
- Miljö- och hälsoskydd
- Livsmedelskontroll
- Serveringstillstånd

Frivilliga områden att mäta:

- Brandskydd
- Lantmäteri
- Markupplåtelse

Fr.o.m. 2024 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.

OBS! För de kommuner som ingår i SBA:s partnerskap är det fortsatt obligatoriskt att mäta brandskydd och markupplåtelse

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, takter, köldmedieanläggningar)
- tillsyn av lantbruk
- anmälningsskyddad verksamhet (t.ex. skolor, daghem, bad, tatuering)
- 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. Dessa ärenden står i genomsnitt för ca 20 procent av samtliga brandskyddsärenden.
- Ärenden som avser rengöring och brandskyddskontroll av fasta förbränningsanordningar, rök- och imkanaler, som normalt utförs av sotare ska EJ ingå.

OBS! Ingår kommunen i SBA:s partnerskap är brandskydd obligatoriskt att mäta

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 lantmäteriförrättning 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 lantmäteriförrättningar 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).

Markupplåtelse - frivillig

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

OBS! Ingår kommunen i SBA:s partnerskap är markupplåtelse obligatoriskt att mäta

Enkätutskick



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 Insiktsundersökningen består av 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.
- Se enkät.

NKI-enkät 2024 års ärenden

F1. I vilken bransch är ditt företag verksamst?
[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 ardingen på fråga A eller B. Endast ett kryss]

A) om ditt ärende gällde tillstånd / bygglov / anmälan
 Beviljat/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

F7. Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?
[Endast ett kryss]

Ja
 Nej

F8. Har du varit i kontakt med oss i denna typ av 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]

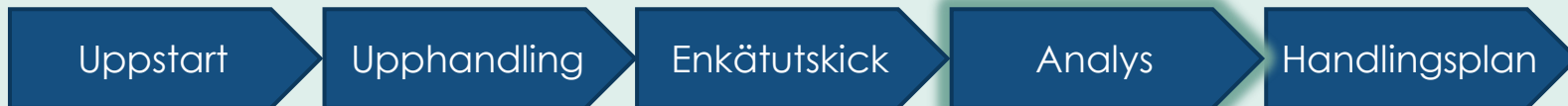
Kommunen
 Polisen
 Både kommunen och polisen

(Om ditt ärende gällde bygglov)

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

Bygglov inklusive rivningslov
 Marklov inklusive trädbliming
 "Attetfall"
 Övrigt

Analys



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)



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

Kommunranking



- SKR och SBA tar fram nationella resultat med kommunrankingar gällande företagsärenden.
- Det krävs minst 10 svar för att ingå i ranking för ett enskilt myndighetsområde och 20 svar för att ingå i totalrankingen. Läs mer om kvalitetskrav på sida 8.
- [Se Insikts företagsklimatranking 2023](#)

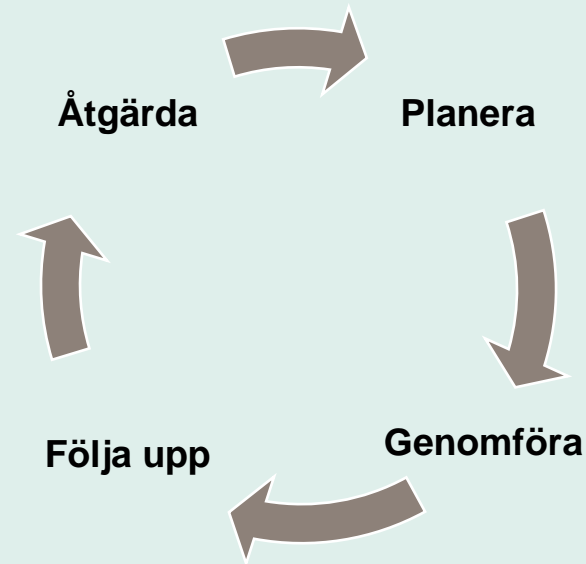
Handlingsplan



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 - 2024 års resultat offentliggörs onsdagen den 23 april 2025!

- ✓ 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 att stärka kundnöjdheten!

Kompletterande instruktioner för området upphandling (NUI) 2025

Sveriges Kommuner och Regioner -

i samarbete med Stockholm Business Alliance (SBA)

Version 1 - 2024-12-01

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 125 kommuner under år 2024.
- ❑ 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 sammanslagna officiella NKI-resultatet.



Nyheter i NUI-mätningen 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.
- ❑ Från och med 2025 introduceras Målgrupp 2,5 i NUI-mätningen: "Anbudssökande som ej kvalificerat sig vidare i flerstegsprocesser."

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.
- 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, 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 konsult löpande för frekventa enkätutskick.
- ❑ [Se ärendemallen](#)

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

Enkät 1

Person som laddat ned upphandlingsdokumenten (eller motsvarande), men valt att EJ lämna anbud

Målgrupp 1

Anbudsgivare

NUI-enkät

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

Uppfyllda **EJ**
ska-krav

Målgrupp 2

EJ kvalificerat sig i
flerstegsprocess

Målgrupp 2,5

Uppfyllda
ska-krav, ej avtal

Målgrupp 3

Tilldelats avtal

Målgrupp 4

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, 2024 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?

- Anbudsfrågan var ej relevant för vårt företag
- Anbudsfrågan 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 drygt 30 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.

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.
- Dynamisk karantänshållning: Högst en enkät per respondent inom 2 till 6 månader. Hur lång karantänen är inom det intervallet beror på hur många anbudsgivare kommunen har.

[Länk till enkäter](#)

NUI-enkät 2024 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



•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

•Stockholm Business Alliance

Elisabeth Sjögren
E-post: elisabeth.sjogren@stockholm.se
Telefon: 08-508 280 64