

# **Instruktioner för Insikt 2021**

**(inklusive Nöjd-Upphandlings-Index, NUI)**

**Sveriges Kommuner och Regioner –**  
i samarbete med Stockholm Business Alliance (NKI servicemätning)

**Version 1, 2020-12-01**

# Insikt

- ❖ Sedan 2006 är det obligatoriskt för partnerkommuner inom [Stockholm Business Alliance](#) (SBA), att genomföra en kundundersökning (nöjd-kund-index) gällande kommunens service till företagen.
- ❖ Sedan 2010 genomförs undersökningen i samverkan mellan SBA och [SKR](#). De nationella resultaten redovisas i en Öppen jämförelse – Företagsklimat.
- ❖ Sedan 2016 genomförs undersökningen löpande, dvs. varje år. Resultaten kan följas löpande i en webbportal.
- ❖ Sedan 2020 finns det möjlighet att även mäta området Upphandling.

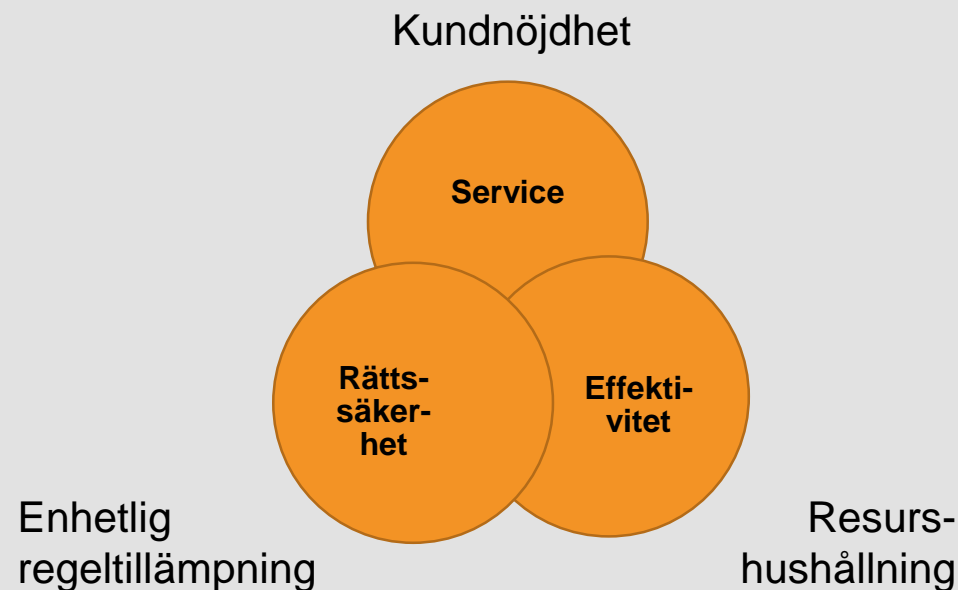
*”Undersökningen genomförs årligen av nästan 200 av Sveriges kommuner.”*

# Kommunal myndighetsutövning - en del av företagsklimatet

[Förvaltningslagen](#) beskriver grunderna i god förvaltning och allmänna krav på handläggningen av ärenden.

*”Ett ärende ska handläggas så **enkelt, snabbt** och **kostnadseffektivt** som möjligt utan att **rättssäkerheten** eftersätts.”*

NKI-undersökningen ger svar på hur väl kommunen svarar upp mot dessa mål utifrån ett kundperspektiv, men också vad man bör förbättra för att öka kundnöjdheten.



# Vem ansvarar för vad?

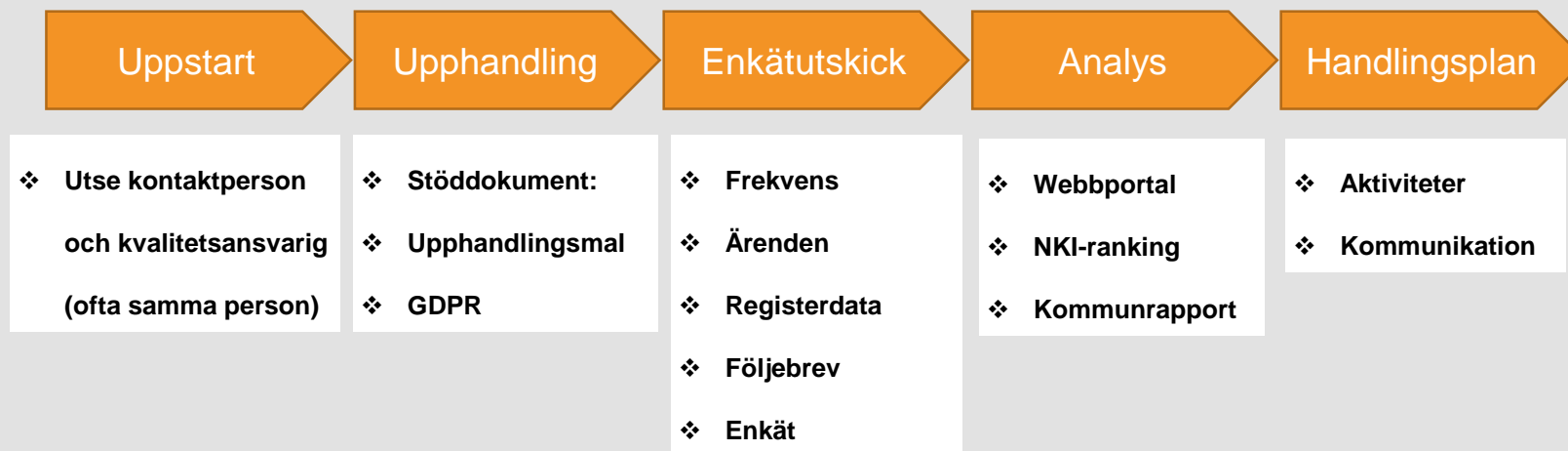
- **SKR** ansvarar för webbportalen, där kommunen kan följa sina resultat, samt redovisning av nationella resultat och ranking av kommunerna i "Öppna Jämförelser Företagsklimat"
- **SKR och SBA** ansvarar för enkätens utformning, instruktioner till kommunerna samt att konsulterna genomför enkätundersökningen 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.

# Nyheter för NKI-undersökningen Insikt 2021

- Offentliggörandet av Öppen jämförelse Företagsklimat 2020 kommer att ske den 22 april 2021.
- I fråga 2, "Hur många anställda finns det på din arbetsplats", ändras svarskategorierna för att stämma överens med Europeiska kommissionens indelning i olika företagsstorlekar.
- Fråga 3 B ändras i NKI-enkäten, från "Om ditt ärende gällde tillsyn" till "Om ditt ärende gällde tillsyn/kontroll". Inom Livsmedelskontroll är benämningen "kontroll" mer korrekt än "tillsyn".
- OBS! Från och med 2021 rekommenderas att i ärendemallen inkludera uppgift om ärendets utfall vad gäller tillstånd/anmälan och tillsyn/kontroll. Ta kontakt med er konsult om ni har problem att få fram dessa uppgifter för något myndighetsområde.
- Nyheter i föregående års Insikt (2020) var främst att avvisningar och avskrivningar under Plan- och bygglagstiftningen (Bygglov) samt klagomålsärenden inte längre ingår i undersökningen.

Instruktioner och nyheter för NUI-undersökningen: se sidorna 26-34

# Undersökningens genomförande – kommunprocess



Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

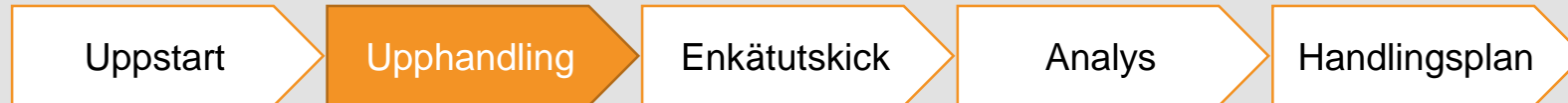
Handlingsplan

# 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 görs av godkänd konsult
- 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 av konsult

*En väl utförd servicemätning kräver engagemang från kommunen!*

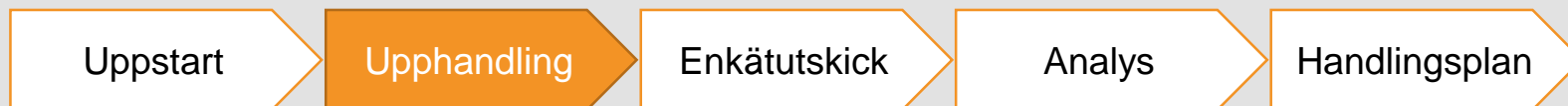
**Upphandlingsmall:** [Se SKR:s upphandlingsmall här](#)

Att ta ställning till vid upphandling av konsult:

- Målgrupp: enbart företag eller alla kunder (privatpersoner, offentliga sektor, ideella föreningar etc.)?
- Utskicksfrekvens: med vilken eftersläpning ska kunderna få enkäten (varje månad, kvartal eller halvår)?
- Tillägsbeställningar: fler ärendetyper eller utökad registerdata?
- Ska området Upphandling mätas? (Obligatorisk för SBA-kommuner från år 2021)
- Uppföljning från konsult: hur ska resultaten för kommunen redovisas (kommunrapport, delrapporter eller enbart i webbportalen)?

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





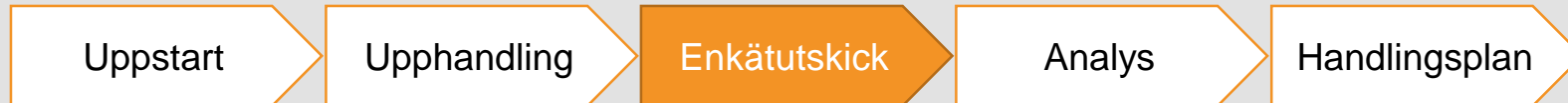
# GDPR

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.



## 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*

Upstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

# Urval av ärenden

**Grundprincipen är att alla ärenden ska med**

- Av praktiska och kostnadsmässiga skäl finns dock en del undantag, speciellt ärenden kopplat till privatpersoner
- För större kommuner kan det räcka med ett obundet slumpmässigt urval av ärenden. Storleken på urvalet bestäms i dialog med konsult

**Ärendet ska vara avslutat under mätåret**

- Ett **tillståndsärende** är avslutat när beslut fattats i ärendet. För bygglov och andra lov gäller när beslut fattats om lovet (ej när startbesked lämnas). För anmälningspliktig åtgärd inom PBL gäller när startbesked ges eller nekas.
- Vid **tillsynsärenden** är inspektionen styrande

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

Ärendetyper:

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

# Ärenden som EJ ingår (i den ordinarie undersökningen)

## Brandskydd

- Brandskyddskontroller och rengöring gjorda av sotare

## Bygglov

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

## Markupplåtelse

- Markförsäljning och arrenden
- Markupplåtelse på redan markerade handelsplatser

## Miljö- och hälsoskydd

- Ärenden gällande värmepumpar
- Dispenser avseende sopor och avfall, t.ex. ansökan om uppehåll i sophämtning, slamtömning eller latrintömning.
- Radonmätningar och radonåtgärder
- Strandskyddsärenden

## 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.

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

# 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

# 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). Däremot inte ärenden som enbart gäller inskickade brandskyddsredogörelser eller ärenden som avser rengöring och brandskyddskontroll av sotare.*

**Brandskydd**

**Bygglov**

**Markupplåtelse**

**Miljö- och hälsoskydd**

**Livsmedelskontroll**

**Serveringstillstånd**

# Bygglov

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

*För privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer ska dock anmälningspliktiga åtgärder exkluderas från undersökningen.*

*OBS! Avvisningar och avskrivningar ska fr.o.m. år 2020 inte ingå i undersökningen.*

Brandskydd

**Bygglov**

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

# Markupplåtelser

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

*Markförsäljning eller arrenden samt markupplåtelse på redan markerade handelsplatser ska inte ingå.*

Brandskydd

Bygglov

**Markupplåtelser**

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd



# 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, täkter, köldmedieanläggningar)
- anmälningsskyddad hälsoskyddsverksamhet (t.ex. skolor, daghem, bad, tatuering)
- ej anmälningsskyddad hälsoskyddsverksamhet (t.ex. hotell, idrottsanläggningar, samlingslokaler)
- förorenad mark/sediment/byggnad

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

**Miljö- och hälsoskydd**

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

## **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

*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

# 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.*

*OBS! Folköl- och tobaksärenden ska ej ingå.*

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

**Serveringstillstånd**

# Vilka uppgifter ska följa med ärendet till konsulten?



- Kommun
- Myndighetsområde
- Beslutsdatum
- Organisationsnummer/  
personnummer

- Kontaktperson
- Telefonnummer
- E-postadress
- **NYHET:** Ärendets utfall (tidigare option)

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



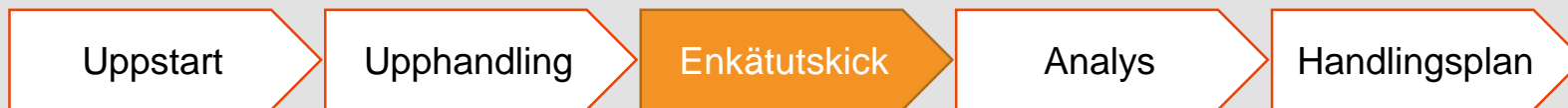
Genom att "tagga" ärenden efter olika karaktäristika kan man analysera hur det påverkar kundnöjdheten, t ex:

- **Kundtyper**, som används internt
- **Ärendetyper** inom respektive myndighetsområde, enkla/svåra, strandskydd etc.
- **Process**, handläggningstid, delegationsärende
- **Organisation:** avdelningar, team, bemanning

Tips: Inventera behov inför upphandlingen

*Ta kontakt med er konsult om ni får problem med att få fram uppgifter om ärendets utfall*

*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*



# Följebrev

- Med enkäten följer ett följebrev där respondenten får information om enkäten och syftet med undersökningen.
- Följebrevet är standardiserat, men brevet ska undertecknas av ansvarig person i kommunen, t.ex. näringslivschefen, kommunchefen eller KS-ordföranden. Välj gärna en person som är känd för medborgarna
- Säkerställ med upphandlad konsult att det står rätt **avsändare** och **kontaktperson** från kommunen

<kommunlogotyp>

Hur ser du på <kommunnamn> service kring <myndighetsområde>?

<Kommun> ska vara enkla att kontakta, välkomnande och snabba i hanteringen. Helt enkelt ge dig bästa möjliga service.  
Vi var nyligen i kontakt med er och skulle vara glada för din hjälp med att fylla i enkäten nedan. Allt för att bidra till ett ännu bättre <kommun> för ditt och andras företag.

Enkäten tar ca 5-7 min att fylla i. Tack på förhand!

<http://www.dittsvar.se/496711/survey.aspx?autologin=true&code=MV8LCG>

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

Undersökningen genomförs av <NKI-konsult> och svaren behandlas konfidentiellt. Resultaten presenteras i sammanställd form, där svaren inte kan knytas till enskilda personer eller företag.

Har du övriga frågor, synpunkter eller idéer på <kommun> service, kontakta gärna <namn efternamn> på e-post:<e-post>.

Vänliga hälsningar

<avsändare>  
<titel>  
<kommun>  
<hemsida>

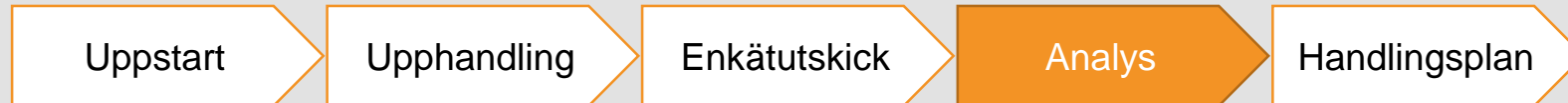


# Enkät

- Enkäten 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](#)

OBS! Fråga 99 i enkäten ställs enbart till SBA-kommuner



# Redovisning av resultat

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

## Webbportal

I SKR:s webbverktyg kan man löpande följa och jämföra kommunens resultat

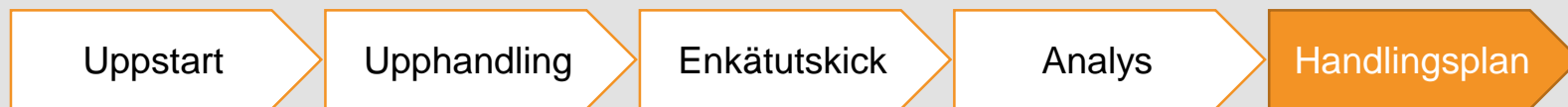
## Kommunrapport

I kommunrapporten redovisas resultat och prioriteringar för att öka kundnöjdheten (NKI)

## Ranking

SBA – servicemätning

SKR - Öppen jämförelse  
Företagsklimat



# Handlingsplan

För att stärka kundnöjdheten är det viktigt att organisationen löpande:

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

VAD ska göras? (uppgift)	
VARFÖR ska det göras? (syfte)	
VEM ska göra det? (person)	
NÄR ska det göras? (tid)	
VILKA RESURSER ska användas (resurser)	



Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

# Kommunikationsplan

- Aktiviteter för att stärka svarsfrekvensen, t.ex. genom vykort (bild) och intern förankring och dialog
- Kommunikation i samband med SKR:s ranking – 2020 års resultat offentliggörs den 22 april 2021!
- Extern kommunikation gällande NKI-resultat och vidtagna åtgärder



Glöm inte bort att kommunicera de aktiviteter ni gör för att stärka kundnöjdheten

# **Instruktioner för området**

# **Upphandling 2021**

**(Nöjd-Upphandlings-Index, NUI)**

**Sveriges Kommuner och Regioner –**  
i samarbete med Stockholm Business Alliance (NKI servicemätning)

**Version 1, 2020-12-01**

# Nytt namn

## **NAI-undersökning**

Nöjd  
Anbudsgivare  
Index



## **NUI-undersökning**

Nöjd  
Upphandling  
Index

*För att inte förväxla undersökningen med andra undersökningar ändrades namnet under 2020 till NUI-undersökningen: nöjd-upphandlings-index*

# Nöjd Upphandlings Index (NUI)

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



- Offentliga upphandlingar är en viktig del av hur man uppfattar det lokala företagsklimatet.
- Enligt Upphandlingsmyndigheten görs varje år över 18 000 annonserade offentliga upphandlingar i Sverige till ett värde av närmare 800 miljarder kronor. Det innebär att offentliga inköp svarar för närmare 1/5-del av Sveriges BNP.
- År 2019 erbjöds SBA-kommunerna att som pilotstudie börja mäta NKI för upphandling, efter att SBA tagit fram en anpassad enkät enligt NKI-metodik.
- Inför 2020 har SBA och SKR utvecklat enkäten i dialog med Upphandlingsmyndigheten, SKL Kommentus, kommuner samt godkända konsulter.
- Genom Nöjd Upphandlings Index (NUI), vill vi skapa ett gemensamt kunddrivet förbättringsverktyg för upphandlingar i Sverige, likt NKI-undersökningen blivit för den kommunala myndighetsutövningen.
- I SKR:s direktupphandlingsmall för insiktsundersökningen finns "Upphandling" nu som valbar option. Området är obligatoriskt för de kommuner som ingår i SBA:s partnerskap.
- SKR och SBA har gått igenom NUI-undersökningen med godkända konsulter för Insikt.
- Resultaten från NUI-mätningen går sedan 2020-09-01 att följa i SKR:s webbverktyg för Insikt.
- OBS! NUI-undersökningen särredovisas och ingår ej i det sammanräknade NKI-resultatet i den ordinarie insiktsundersökningen

# Nyheter för NUI-undersökningen, 2021 års ärenden

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

# Vilka upphandlingar omfattas av undersökningen?

Svar: Annonserade upphandlingar:

1. **Upphandlingar som ska annonseras enligt lag**
2. Upphandlingar som Beställare annonserar utöver ovan (valbar option)

Anmärkning: Viktigt att säkerställa tillräcklig ärendevolym, vilket sker i dialog med upphandlad konsult

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

# Fyra definierade målgrupper

## Nedan fyra målgrupper (1-4) definieras gällande upphandling:

1. Person som laddat ned upphandlingsdokumenten (eller motsvarande), men valt att ej lämna anbud
2. Anbudsgivare som lämnat ett icke kvalificerat anbud (uppfyller ej ska-krav)
3. Anbudsgivare som lämnat ett kvalificerat anbud, men ej erhållit kontrakt
4. Anbudsgivare som erhållit kontrakt

} Enkät 1

} Enkät 2:  
"NUI"

### Målgrupp 1 [endast bakgrundsinfo, ingår ej i NUI]

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

#### Metod:

- Enkät skickas ut snarast möjligt efter att sista anbudsdatum passerat, dvs. när målgrupp 1 kan definieras.
- Endast digitala enkätutskick (inkl. två digitala påminnelser), ej telefonuppföljning.
- Karantän (default): endast en "målgrupp 1-enkät" per kontakt och kvartal.
- Kontaktperson som ej anger "Affärsmöjlighet för företaget" på fråga 1 tas bort för efterföljande enkäter.

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

Person som laddat ned upphandlingsdokumenten och lämnat anbud.

#### Metod:

- Enkät skickas ut snarast möjligt efter att tilldelningsbeslut delgivits
- En NUI-enkät per kontaktperson och upphandling oavsett antal anbudsområden i upphandling
- Enkätutskick med två (2) digitala påminnelser samt efterföljande telefonuppföljning, likt den ordinarie insiktsundersökningen.
- Karantänsregel: samma kontaktperson får endast en (1) enkät per 60 dagar

# Vilka uppgifter ska följa med upphandlingen till konsulten?

- I ärendemallen anges vilka uppgifter som ska följa med, där dessa delas in i hög prioritet/krav, rekommendation samt möjligt.
- Ambitionen är att samtliga uppgifter ska kunna hämtas automatiskt från kommunens upphandlingssystem. \*
- Detta förutsätter att erforderliga uppgifter redovisas på ett strukturerat sätt i kommunens upphandlingssystem.

Ärendemallen innehåller fyra kategorier av registerdata

Identifiering och  
kategorisering av  
ärende

Organisation: vem  
upphandlar

Kontaktuppgifter till  
respondenten  
(anbudsgivaren)

Om upphandlingen  
(för NUI-analys)

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

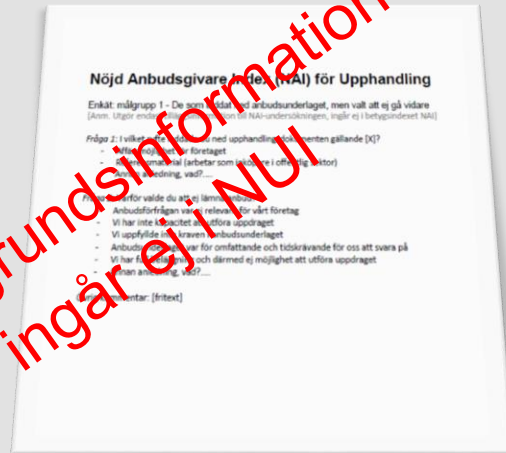


# Enkäter

Länk till  
”Enkäter”

## Enkät för målgrupp 1.

Till dem som laddat  
ned anbudsunderlaget,  
men valt att ej lämna  
anbud.



## NUI-enkät för målgrupp 2-4.

Enkäten innehåller  
37 frågor till dem  
som lämnat anbud.



# Följebrev till NUI-undersökningen

Länk till  
”Följebrev”

Avsändare: [kommun]  
Ämne: Uppföljning av avslutad upphandling

Hej!

Hjälp oss att förbättra servicen i [kommun]. Dina synpunkter är viktiga!

Vi kontaktar dig som anbudslämnare i en upphandling gällande [upphandlingens benämning] som genomförs av [kommun] med tilldelningsbesked [datum för tilldelningsbesked]

För att följa upp och ytterligare förbättra våra 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 du delta](#)

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

[Se länk](#)

