

Instruktioner för Insikt 2022

(inklusive Nöjd-Upphandlings-Index, NUI)

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

Version 1, 2022-01-24

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. Se sid 26 ff.

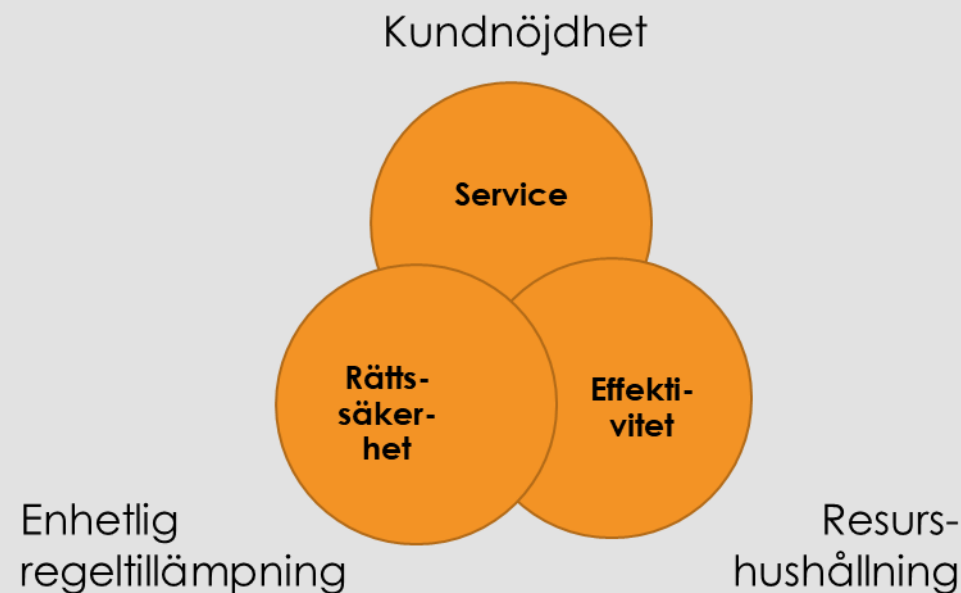
”Undersökningen genomförs årligen av nästan 200 av Sveriges kommuner.”

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 2022

- Offentliggörandet av Öppen jämförelse Företagsklimat 2021 sker torsdagen den 21 april 2022.
- Från och med 2022 rekommenderas deltagande kommuner att ha med området Serveringstillstånd i undersökningen. Från år 2023 kommer detta område att bli obligatoriskt i undersökningen.
- Frågan "Hur nöjd var du med hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?" under serviceområdet information tas bort från enkäten.
- Frågorna F3 A och F3 B "Hur utföll ärendet för dig?" förändras till: "Vilket beslut togs av kommunen?"
 - 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
- Fråga F7 "Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma område?". Alternativen "Ja, från flera kommuner" och "Ja, från en kommun" utgår. Svartalternativen kommer från och med 2022 att vara "Ja" eller "Nej".

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

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
- Samtliga kommuner som inte ingår i SBA:s partnerskap ska anmäla deltagande i undersökningen till SKR
- Urval av myndighetsärenden görs enligt gällande instruktioner från SKR/SBA.
- Kontaktuppgifter till dem som haft ett myndighetsärende i kommunen samt övrig erforderlig registerdata överförs till upphandlad konsult
- Tidsplanen efterlevs
- Undersökningen genomförs med hög kvalitet och resultaten förankras internt och externt
- Kommunikationsplan upprättas

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Upphandling av konsult

En väl utförd servicemätning kräver engagemang från kommunen!

Upphandlingsmall:

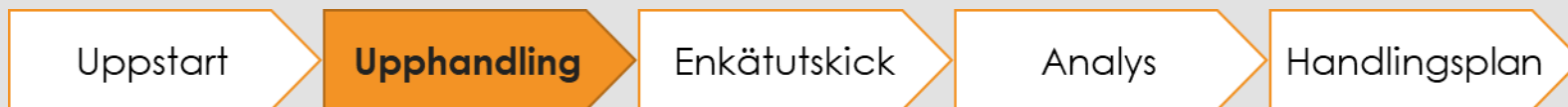
[Se SKR:s upphandlingsmall här](#)

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)?
- Tilläggbeställningar: fler ärendetyper eller utökad registerdata?
- Ska området Upphandling mätas? (Obligatorisk för SBA-kommuner)
- 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.

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Frekvens i enkätutskick

- Frekventa enkätutskick stärker kvaliteten och svarsfrekvensen i undersökningen.
- Ärendelistor med kontaktuppgifter överförs till konsulten med frekvens och innehåll enligt avtal med konsulten.
- Rekommendationen är att respondenten ska få enkäten senast 1-3 månader efter att ärendet är avslutat.

För att undvika "badwill" med för många enkäter till samma kontaktperson tillämpas karantänsregler.

Samma kontaktperson får endast en enkät per halvår inom samma myndighetsområde

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Urval av ärenden

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

Markupplåtelse

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Ärenden som EJ ingår (i den ordinarie undersökningen)

Brandskydd

- Ärenden som avser rengöring och brandskydds-kontroll 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

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

OBS! Andra stycket har omformulerats jämfört med tidigare!

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

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! Från och med år 2020 ingår inte avvisningar och avskrivningar 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. Anmälningsärenden ska tas med i de fall ärendet innebär en tvåvägskommunikation med kommunen.

Några vanliga tillsynsärenden inom miljö- och hälsoskydd är:

- flerbostadshus
- avfall
- enskilda avlopp
- miljöfarlig verksamhet (t.ex. mindre verkstäder, täkter, köldmedieanläggningar)
- anmälningspliktig hälsoskyddsverksamhet (t.ex. skolor, daghem, bad, tatuering)
- ej anmälningspliktig 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

Markupplåtelse

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Vilka uppgifter ska följa med ärendet till konsulten?



- Kommun
- Myndighetsområde
- Beslutsdatum
- Organisationsnummer/
personnummer

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

- Kontaktperson
- Telefonnummer
- E-postadress
- **OBS:** 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

- 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



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

[Se enkät](#)

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

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

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

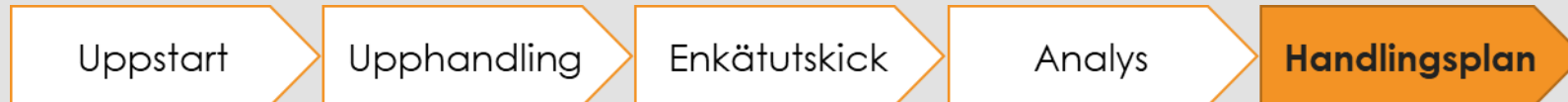
Kommunrapport

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 – 2021 års resultat offentliggörs torsdagen den 21 april 2022!
- 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 2022

(Nöjd-Upphandlings-Index, NUI)

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

Version 1, 2022-01-24

Nöjd Upphandlings Index (NUI)

- Offentliga upphandlingar är en viktig del av hur man uppfattar det lokala företagsklimatet.
- Enligt Upphandlingsmyndigheten görs varje år över 18 000 annonserade offentliga upphandlingar i Sverige till ett värde av 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 utvecklade SKR och SBA enkäten i dialog med Upphandlingsmyndigheten, SKL Kommentus (numera Adda), kommuner samt godkända konsulter.
- Genom Nöjd-Upphandlings-Index (NUI), vill vi skapa ett gemensamt kunddrivet förbättringsverktyg för upphandlingar i Sverige, likt NKI-undersökningen blivit för den kommunala myndighetsutövningen.
- I SKR:s direktupphandlingsmall för insiktsundersökningen finns "Upphandling" nu som valbar option. Området är obligatoriskt för de kommuner som ingår i SBA:s partnerskap.
- 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 2022 års, del 1

- Från och med år 2021 kommer NUI-måttet att viktas i rankingen, dvs. förändringen sker redan i 2021 års undersökning. Det innebär att ett standardiserat mått tas fram med hänsyn till att fördelningen av andelen anbudsgivare som tilldelats respektive inte tilldelats uppdraget kan skilja sig åt mellan olika kommuner. Syftet är att skapa mer rättvisa jämförelser och att kommuner inte ska ”straffas” eller ”belönas” för att de har många eller få avslag.
- Obs! Denna standardisering kommer dock endast att användas vid rankingen av kommunerna, inte för övriga NUI-resultat i databasen och i webbportalen.
- Frågan ”Hur nöjd var du med information om hur man ställer kompletterande frågor?” under serviceområdet information tas bort från enkäten.
- Fråga 1 och 2 i enkäten har omformulerats och har ändrats från enväls- till flervälsfrågor:
 - ”Fick ert företag någon inbjudan **till dialog** innan upphandling utannonserades?”.
 - ”Gjorde **Nyttjade** ert företag någon insats **möjligheten till dialog** innan upphandlingen utannonserades?”
- Fråga 1 och 4 inom serviceområdet Information har omformulerats:
 - ”Hur nöjd var du med innehåll, och struktur **och språk** i upphandlingsdokumentet?”
 - ”Hur nöjd var du med information och återkoppling **vid i samband med** tilldelningsbeslutet?”
- Fråga 3 inom serviceområdet Tillgänglighet har omformulerats:
 - ”Hur nöjd var du med ~~enkelheten~~ **möjligheten** av att ta del av förtydliganden och svar på inkomna frågor?”

Nyheter för NUI-undersökningen 2022 års, del 2

- Fråga 1, 2 och 4 inom serviceområdet Rättssäkerhet har omformulerats:
 - ”Hur nöjd var du med ~~kraven~~ **kravens tydlighet** i förfrågningsunderlaget i förhållande till efterfråga vara/tjänst?”
 - ”Hur nöjd var du med ~~begripligheten~~ **tydligheten** i utvärderingsmodellen?”
 - ”Hur nöjd var du med vår förmåga att **tydligt** motivera tilldelningsbeslutet?”
- Fråga 1 inom serviceområdet Kompetens har omformulerats:
 - ”Hur nöjd var du med vår kunskap om ~~leverantörsmarknadens~~ **möjligheter** för efterfrågad vara/tjänst?”
- Fråga 1-3 inom området Effektivitet har omformulerats:
 - ”Hur nöjd var du med **den resursinsats som krävdes för att lämna in anbud** ~~resursinsatsen från ert företag~~ i förhållande till anbudets storlek”
 - ”Hur nöjd var du med **vår förmåga att hålla utlovade svarstider** ~~hur snabbt vi återkopplade~~ på ställda frågor i förfrågningsunderlaget?”
 - ”Hur nöjd var du med tidslängden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs **(baserat på upphandlingens komplexitet)**.”
- Ärendemallen som anger vilken data som ska skickas med till konsulten är uppdaterad.
 - Observera att det finns framtagna NUI-rapport direkt i annonsdatabaserna (E-avrop, Kommers och TendSign) baserat på ärendemallen som kan användas.

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 annonseras i kommunens annonsdatabas (E-avrop, Kommers eller TendSign). Ju fler upphandlingar som kommunen väljer att annonsera 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



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.

Vilka uppgifter ska följa med upphandlingen till konsulten?

- I ärendemallen anges vilka uppgifter som ska följa med, där dessa delas in i hög prioritet/krav, rekommendation samt möjligt.
- Ambitionen är att samtliga uppgifter ska kunna hämtas direkt via de NUI-rapporter som utvecklats i annonsdatabaserna E-avrop, Kommers och TendSign.
- Säkerställ att organisationen fyller i behövliga uppgifter i annonsdatabasen på rätt sätt i samband med inköp.
- Rapporten laddas ned och delges upphandlad NUI-konsult löpande för frekventa enkätutskick.

[Till ärendemallen](#)

Enkäter

[Länk till NUI-enkäter](#)

Enkät för målgrupp 1

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

Endast bakgrunds-
information
Obs! ingår ej i NUI

Nöjd Anbudsgivare Index (NAI) för Upphandling

Enkät: målgrupp 1 - De som laddat ned anbudsunderlaget, men valt att ej gå vidare
[Anm. Utgör endast tilläggsinformation till NAI-undersökningen, ingår ej i betygsindexet NAI]

Fråga 1: I vilket syfte laddade du ned upphandlingsdokumenten gällande [X]?

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

Fråga 2: Varför valde du att ej lämna anbud?

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

Övrig kommentar: [fritext]

NUI-enkät för målgrupp 2-4

Enkäten innehåller
34 frågor till dem
som lämnat anbud.

Attityspannor
Samtliga frågor är nöjdhetsfrågor med skalan 1-10, där 1 är inte alls nöjd och 10 är mycket nöjd, på samtliga finns alternativet vet ej.

1. INFORMATION - Hur nöjd var du med... Innehåll och struktur i upphandlingsdokumenten?
2. INFORMATION - Hur nöjd var du med... Information om efterfrågan var/tjänst?
3. INFORMATION - Hur nöjd var du med... Information om hur man ställer kompletterande frågor?
4. INFORMATION - Hur nöjd var du med... Information och återkoppling vid tilldelningsbeslutet?
5. INFORMATION - Hur nöjd var du med... Totalt sett med informationen?
6. TILLGÄNGLIGHET - Hur nöjd var du med... Användarvänligheten i systemet som användes för upphandlingen?
7. TILLGÄNGLIGHET - Hur nöjd var du med... Möjligheten att komma i kontakt med oss?
8. TILLGÄNGLIGHET - Hur nöjd var du med... Enkelheten av att ta del av förfrågan och svar på inkomna frågor?
9. TILLGÄNGLIGHET - Hur nöjd var du med... Totalt sett med tillgängligheten?
10. BENÖTANDE - Hur nöjd var du med... Vår attityd mot dig?
11. BENÖTANDE - Hur nöjd var du med... Vårt engagemang i upphandlingen?
12. BENÖTANDE - Hur nöjd var du med... Totalt sett med bemötandet?
13. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Kraven i förfrågningsunderlaget i förhållande till efterfrågad vara/tjänst?
14. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Begripligheten i utvärderingsmodellen (var modellen lättfattlig och relevant)?
15. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Vår förmåga att följa upp ett avtalade villkor efter leverans?
16. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Vår förmåga att motivera tilldelningsbeslut?
17. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Möjlighet till dialog efter tilldelningsbeslut?
18. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Totalt sett med rättssäkerheten?
19. KOMPETENS - Hur nöjd var du med... Vår kunskap om leverantörsmarknaden för efterfrågad vara/tjänst?
20. KOMPETENS - Hur nöjd var du med... Svar på ställda frågor i den aktuella upphandlingen?
21. KOMPETENS - Hur nöjd var du med... Vår affärsmässighet, dvs uppnå "den goda affären för båda parter"?
22. KOMPETENS - Hur nöjd var du med... Totalt sett med kompetensen?
23. EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Resursinsatsen från ett företag i förhållande till anbudets storlek (var resursinsatsen för att lämna anbud rimlig)?
24. EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Hur snabbt vi återkopplade på ställda frågor i förfrågningsunderlaget?
25. EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Tillräggen från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslutet delgavs?
26. EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Totalt sett med effektiviteten?
27. NUI - Hur nöjd var du med hanteringen av upphandlingen i sin helhet?
28. NUI - Hur väl uppfyller dina förväntningar kring hanteringen av upphandlingen?
29. NUI - Tänk dig en perfekt hantering av upphandlingen. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av upphandlingen?

Följebrev till NUI-undersökningen

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

[Information till kommuner
som vill delta i Insikt](#)

