

Instruktioner för Insikt 2023

(inklusive Nöjd-Upphandlings-Index, NUI)

Sveriges Kommuner och Regioner –
i samarbete med Stockholm Business Alliance

Version 1, 2023-01-10

Myndighetsutövning och upphandling - en grund för ett gott företagsklimat

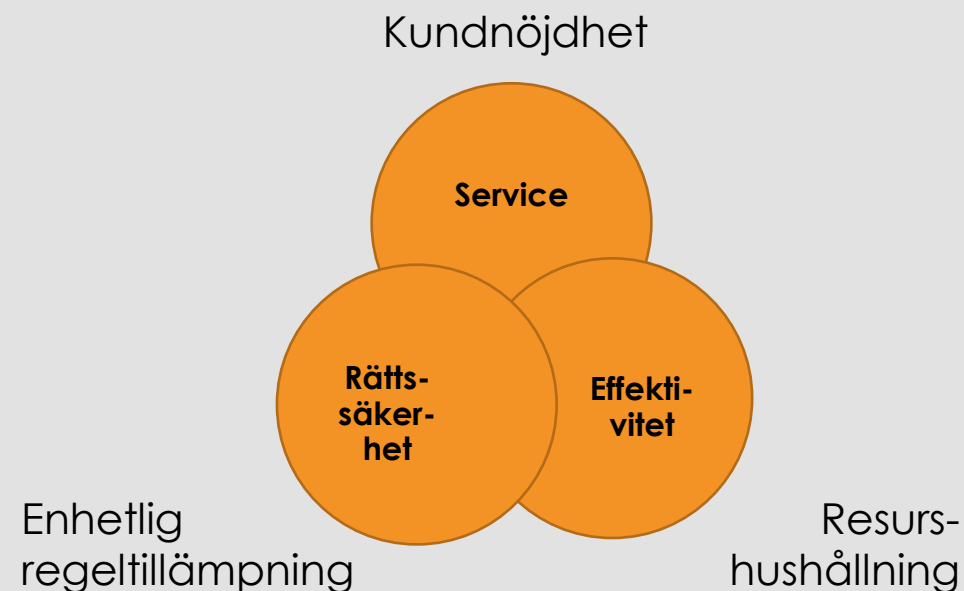
Den vanligaste kontakten företagen har med kommunen är inom myndighetsutövning och upphandling. Det är därför vi i denna företagsklimatundersökning valt att fokusera på just dessa områden.

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

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

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

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



Insikt

- ❖ Sedan 2006 är det obligatoriskt för partnerkommuner inom [Stockholm Business Alliance](#) (SBA), att genomföra en kundundersökning (nöjd-kund-index) gällande kommunens myndighetsutövning gentemot företag.
- ❖ Sedan 2010 genomförs undersökningen i samverkan 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 27 ff.

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

Vem ansvarar för vad?

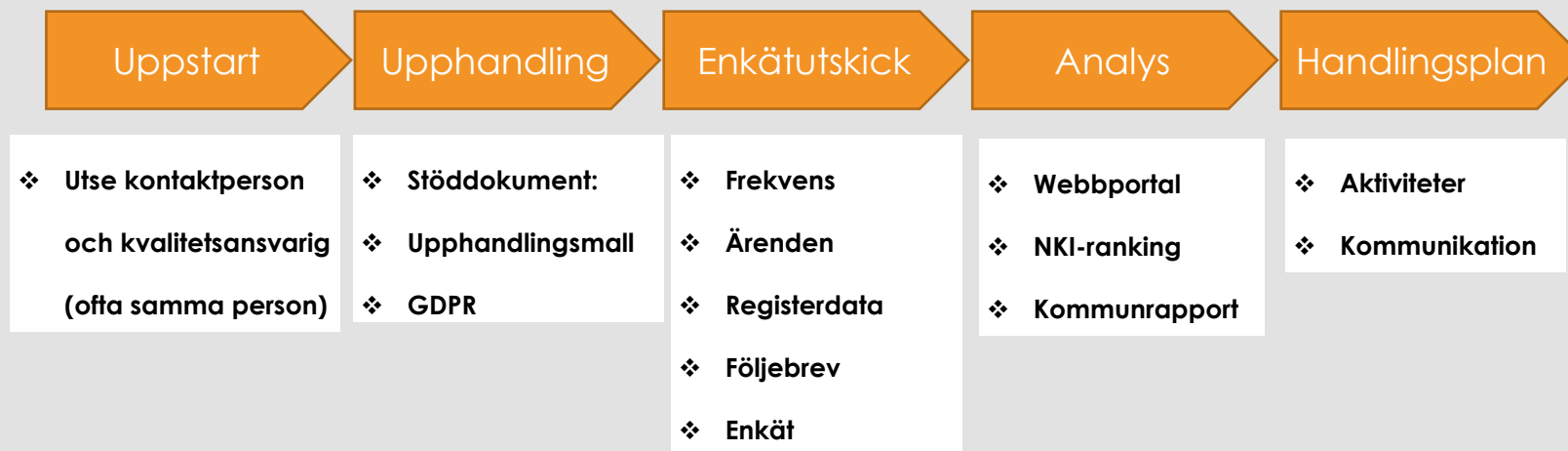
- **SKR** ansvarar för webbportalen, där kommunen kan följa sina resultat, samt redovisning av nationella resultat och ranking av kommunerna i "Öppna Jämförelser Företagsklimat"
- **SKR och SBA** ansvarar för enkätens utformning, instruktioner till kommunerna samt att konsulterna genomför enkätundersökningen 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 i Insiktsundersökningen 2023

- Offentliggörandet av Öppen jämförelse Företagsklimat 2022 sker tisdagen den 25 april 2023.
- Från och med år 2023 så är området serveringstillstånd obligatoriskt i undersökningen. För att få ett NKI-resultat redovisat i den aggregerade totala rankingen krävs nu svar inom minst fyra myndighetsområden; bygglov, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd samt en total svarsfrekvens på minst 40 procent.
- Tidigare har minst 12 svar krävts för att få ett resultat redovisat i den officiella statistiken från SKR (Öppen jämförelse företagsklimat), medan 7 svar har räckt för webbportalen och i SBA:s ranking per myndighetsområde. Från år 2022 gäller följande: Minst 7 svar i webbportalen, minst 10 svar i den officiella statistiken från såväl SKR som SBA samt minst 20 svar vad gäller det aggregerade totala NKI-resultatet. Observera att denna ändring träder i kraft redan för mätåret 2022!
- SKR och SBA rekommenderar starkt att de kommuner som har uppgift om ankomst- och komplettdatum för bygglov ska inkludera dessa variabler i sin inrapportering till konsulterna.
- Fråga F6 har ändrats: "Hur rimlig anser du att avgiften för ~~hanteringen av~~ ditt ärende var?". Orden "hanteringen av" har tagits bort.

Instruktioner och nyheter för NUI-undersökningen: se sidorna 27-35

Undersökningens genomförande – kommunprocess



Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

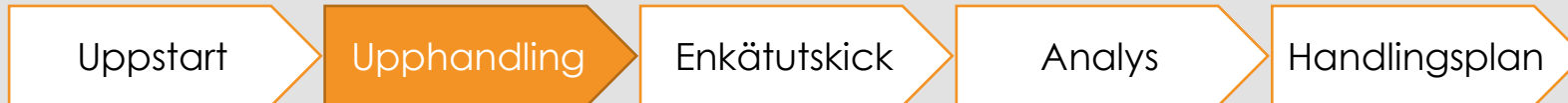
Handlingsplan

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



Upphandling av konsult

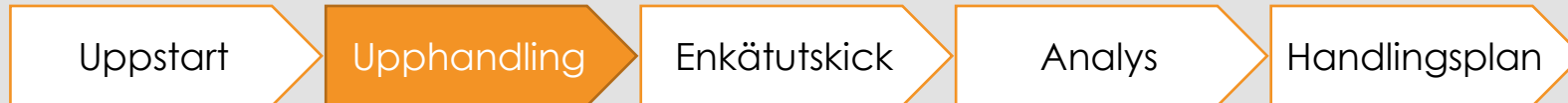
En väl utförd servicemätning kräver engagemang från kommunen!

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)
- 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](#)



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

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Urval av ärenden – NKI-mätningen

Grundprincipen är att alla ärenden

- Av praktiska och kostnadsmässiga skäl finns dock en del undantag, speciellt ärenden kopplat till privatpersoner.
- För större kommuner kan det räcka med ett obundet slumpmässigt urval av ärenden (rekommendationen är 30-60 ärenden per månad och myndighetsområde). Storleken på urvalet bestäms i dialog med konsult.

Ärendet ska vara avslutat under mätåret

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

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

Ärendetyper:

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Ärenden som EJ ska ingå

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 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).

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

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelse

Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Bygglov

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

Anmälningspliktiga åtgärder för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer ska EJ ingå.

Avvisningar och avskrivningar ska EJ ingå (gäller från och med år 2020)

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 EJ 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, biltvätt, täkter, köldmedieanläggningar)
- tillsyn av lantbruk
- anmälningsskyddad verksamhet (t.ex. skolor, daghem, bad, tatuering)
- ej anmälningsskyddad verksamhet (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. Folköl- och tobaksärenden ska EJ ingå.

Brandskydd

Bygglov

Markupplåtelser

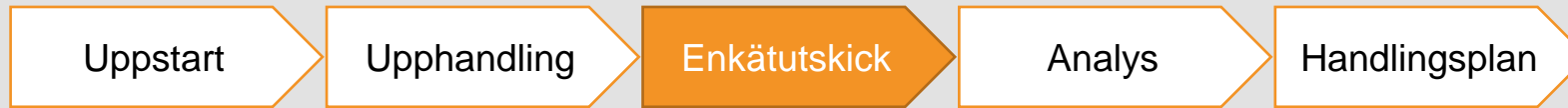
Miljö- och hälsoskydd

Livsmedelskontroll

Serveringstillstånd

Registeruppgifter

- uppgifter som ska följa med ärendet till konsulten



- Kommun
- Myndighetsområde
- Beslutsdatum
- Organisationsnummer/
personnummer

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

Om kontaktuppgifter finns ska de vara med. De är en förutsättning för goda svarsfrekvenser och något kommunen bör eftersträva att ha med. Avsaknad av dessa uppgifter diskvalificerar dock inte kommunen från att delta i undersökningen

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



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

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

Tips: Inventera behov inför upphandlingen

Uppstart

Upphandling

Enkätutskick

Analys

Handlingsplan

Enkät

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

NKI-enkät 2023 års ärenden

F1. I vilken bransch är ditt företag 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
 Beviljats/positivt beslut
 Avslagt/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 hanteringen av ditt ärende var?
[Endast ett kryss]

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

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

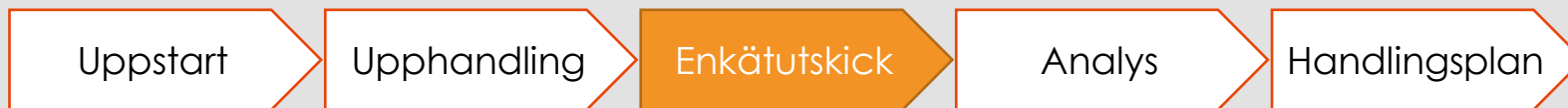
Kommunen
 Polisen
 Både kommunen och polisen

(Om ditt ärende gällde bygglov)

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

Bygglov inklusive rivningslov
 Marklov inklusive trädfallning
 "Attefall"
 Övrigt

[Se enkät](#)



Följebrev

- Med enkäten följer ett följbrev 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>

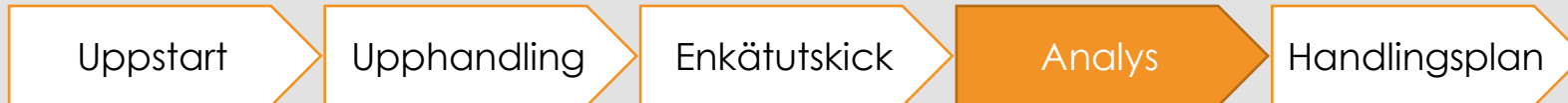
Om du inte kan använda länken ovan gå till
<http://www.dittsvar.se/496711>
och logga in med koden: MV8LCG

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>



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 kommunrankingar gällande företagsärenden

[Webbportal](#)

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

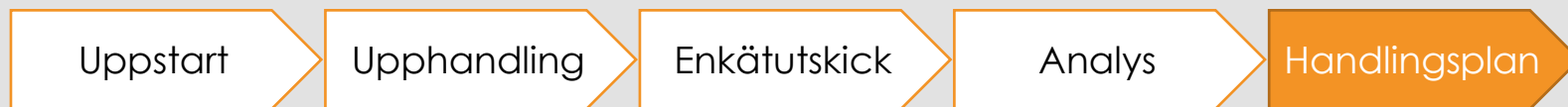
Kommunrapport

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

Ranking

[SBA – Företagsklimatmätning](#)

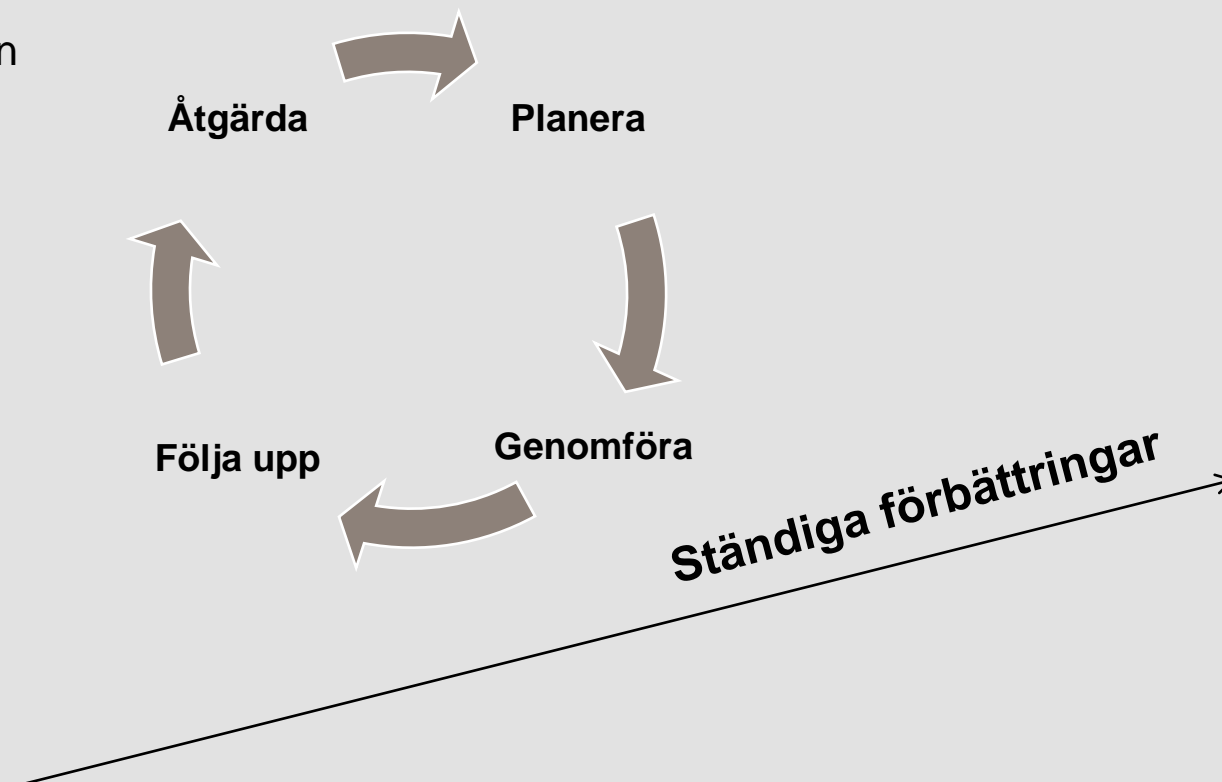
[SKR - Öppen jämförelse Företagsklimat](#)

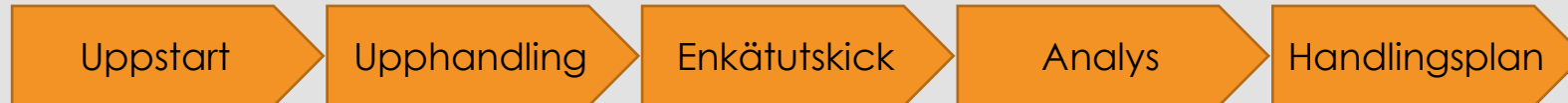


Verksamhetsutveckling

För att stärka kundnöjdheten är det viktigt att organisationen löpande:

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





Kommunikationsplan

- Aktiviteter för att stärka svarsfrekvensen genom intern och extern förankring av undersökningen
- Kommunikation i samband med att undersökningen offentliggörs – 2022 års resultat offentliggörs tisdagen den 25 april 2023!
 - ✓ *Tacka respondenten för att de besvarat enkäten*
 - ✓ *Informera om resultat och ert nästa steg*
- Löpande extern kommunikation gällande NKI-resultat och vidtagna åtgärder

”Kommunicera de aktiviteter ni gör för att stärka kundnöjdheten”

Kompletterande instruktioner för området Upphandling 2023

(Nöjd-Upphandlings-Index, NUI)

Sveriges Kommuner och Regioner –
i samarbete med Stockholm Business Alliance

Version 1, 2023-01-10

Nöjd Upphandlings Index (NUI)

- Offentliga upphandlingar är en viktig del av hur man uppfattar det lokala företagsklimatet.
- Enligt Upphandlingsmyndigheten görs varje år över 18 000 annonserade offentliga upphandlingar i Sverige till ett värde av 800 miljarder kronor. Det innebär att offentliga inköp svarar för närmare 1/5-del av Sveriges BNP.
- År 2019 erbjöds SBA-kommunerna att som pilotstudie börja mäta NKI för upphandling, efter att SBA tagit fram en anpassad enkät enligt NKI-metodik.
- Inför 2020 utvecklade SKR och SBA enkäten i dialog med Upphandlingsmyndigheten, Adda, kommuner samt godkända konsulter.
- Genom Nöjd-Upphandlings-Index (NUI), vill vi skapa ett gemensamt kunddrivet förbättringsverktyg för upphandlingar i Sverige, likt NKI-undersökningen blivit för den kommunala myndighetsutövningen.
- I SKR:s direktupphandlingsmall för Insiktsundersökningen finns "Upphandling" nu som valbar option. Området är obligatoriskt för de kommuner som ingår i SBA:s partnerskap sedan 2021.
- 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 totala NKI-resultatet.

Nyheter för NUI-undersökningen 2023, del 1

- NUI-rankingen kommer för innevarande mätår 2022 baseras på det ovägda betyg som man löpande kan följa i webbportalen. NUI-rankingen 2021 baserades på ett vägt betyg (justerat med en genomsnittlig andel kontraktsvinnare per upphandling). Det vägda betyget tog hänsyn till att kontraktsvinnare generellt är mer nöjda än övriga anbudsgivare, men skapade också kommunikativa utmaningar. I dialog med kommuner har vi därför valt att återgå till ett ovägt betyg i rankingen, men där vi i anslutning till NUI-rankingen redovisar andel kontraktsvinnare per kommun.
- Tidigare har minst 12 svar krävts för att få ett resultat redovisat i den officiella statistiken från SKR (Öppen jämförelse företagsklimat), medan 7 svar har räckt för webbportalen och i SBA:s ranking per område. Från år 2022 gäller följande för NUI-mätningen: Minst 7 svar i webbportalen och minst 10 svar i den officiella statistiken från såväl SKR som SBA. Observera att denna ändring träder i kraft redan för mätåret 2022!
- Upphandling-ID för lagstadgade upphandlingar blir från och med år 2023 obligatoriskt att inrapportera till sin upphandlade konsult. Uppgiften (variabeln) kommer att användas för att kvalitetssäkra registerdata.
- En ny fråga under Information: "Hur nöjd var du med kommunens framförhållning (till dig som anbudsgivare) om när denna upphandling skulle ske?" läggs till enkäten.
- Följande fråga under Kompetens tas bort: "Hur nöjd var du med svar på ställda frågor i den aktuella upphandlingen?".

Nyheter för NUI-undersökningen 2023, del 2

- I ytterligare sex frågor i enkäten har enstaka ord eller formuleringar ändrats
 - Fråga F1: "Fick ert företag ~~någon~~ inbjudan till dialog innan upphandlingen utannonserades?".
 - Frågorna F1 och F2: svarsalternativet "Ja, RFI (request for information)/informationsförfrågan" har ändrats till "Ja, informationsförfrågan/RFI (request for information)".
 - Fråga F3: "Hur många annonserade upphandling ~~uppskattar~~ bedömer du att ditt företag deltar i per år i Sverige?". Ändrat "uppskattar" till "bedömer".
 - Fråga F6: "Hur nöjd var du med ~~information och~~ återkoppling i samband med tilldelningsbeslutet?".
 - Fråga F9: "Hur nöjd var du med kravens tydlighet i förfrågningsunderlaget i förhållande till efterfrågad vara/tjänst?" har ändrats till "Hur nöjd var du med ska-kravens relevans (i upphandlingsunderlaget) till efterfrågad vara/tjänst?".
 - Fråga F11.1: "Hur nöjd var du med den resursinsats som krävdes för att lämna anbud i förhållande till anbudets storlek?" ändras till "Hur nöjd var du med den arbetsbelastning/tid som ni behövde för att lämna detta anbud?".
 - Fråga F11.3: "Hur nöjd var du med tidslängden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs (baserat på upphandlingens komplexitet?" ändras till "Hur nöjd var du med tiden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs?".
- Observera att det finns framtagna NUI-rapporter direkt i annonsdatabaserna (E-avrop, Kommers och Merzell) baserat på ärendemallen som kan användas.

Urval av upphandlingar

Grundprincipen är att alla upphandlingar som annonseras i annonsdatabas ska ingå

NUI-undersökningen utgår (av praktiska skäl) från de upphandlingar som annonseras i kommunens annonsdatabas (E-avrop, Kommers eller Mercell).

För större kommuner kan det räcka med ett obundet slumpmässigt urval av ärenden (rekommendationen är 30-60 ärenden per månad). Storleken på urvalet bestäms i dialog med konsult.

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

Upphandlingar som EJ ska ingå:

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

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

Registeruppgifter

Uppgifter som ska följa med ärendet till konsulten

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

Identifiering och kategorisering av ärende

- Diarienummer
- Tilldelningsdatum
- Målgruppstyp

Organisation

- Kommun
- Förvaltning/Bolag
- Avdelning
- Handläggare

Kontaktuppgifter

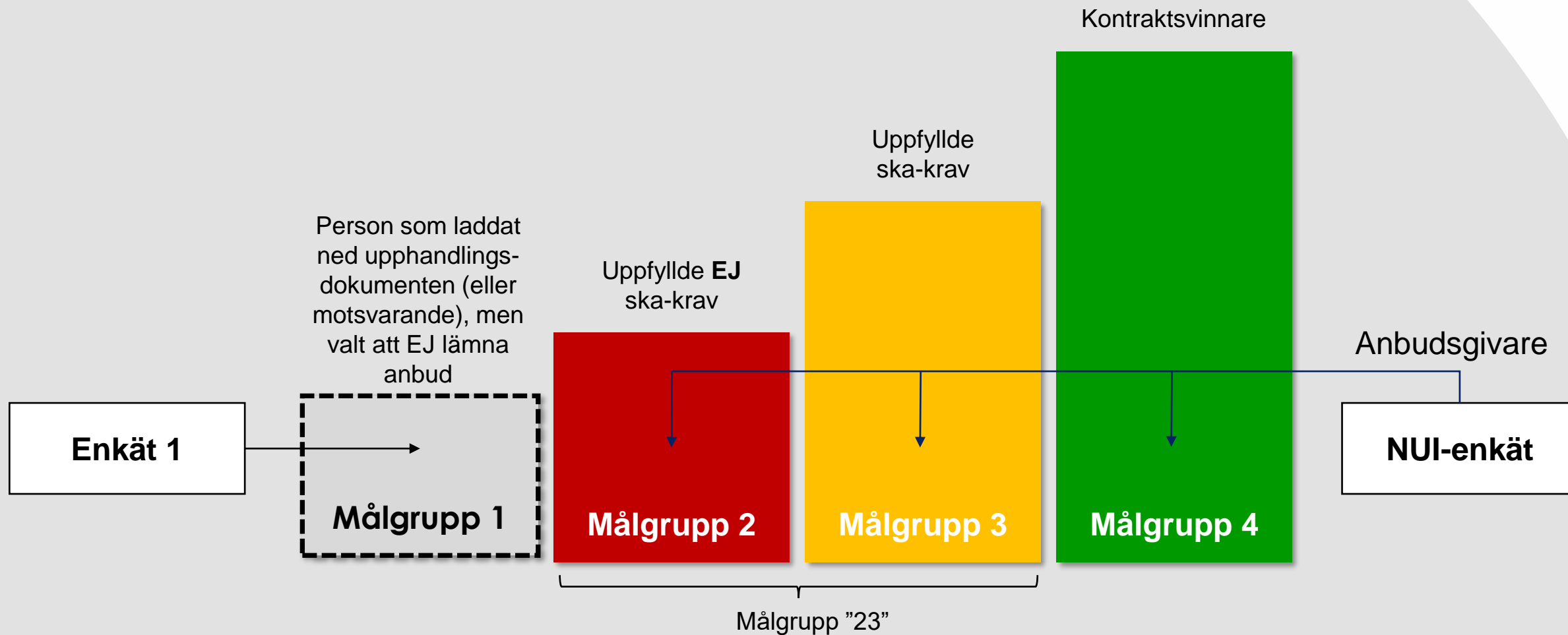
- Företag
- Kontaktperson
- Telefon
- E-post

Om upphandlingen

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

[Till ärendemallen](#)

Fyra definierade målgrupper och två enkäter



Enkät 1: Målgrupp 1 - ej anbudsgivare

[Länk till enkäter](#)

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

Metod:

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

NUI-enkät, målgrupp 1, 2023 års ärenden

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

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

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

F2. Varför valde du att ej lämna anbud?

- 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

[Länk till enkäter](#)

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.

NUI-enkät 2023 års ärenden

Enkät till anbudsgivare målgrupp 2-4

Bakgrundsfrågor

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

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

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

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

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

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

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

- Ja
- Nej
- Vet ej

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

Stefan Frid

E-post: stefan.frid@stockholms.se

Telefon: 08-508 28 016

