

Tillväxt och samhällsbyggnad  
Jan Torége

## Checklista för processägare/kontaktpersoner för den löpande insiktsundersökningen

Nedan är en checklista till kommunerna som stöd för att genomföra servicemätningen Insikt. Undersökningen avser kundnöjdheten hos dem som har ett myndighetsärende med kommunen inom sex olika myndighetsområden. Löpande Insikt genomförs av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) i samarbete med Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG). Undersökningen genomförs numera löpande varje år.

Undersökningen är obligatorisk för de 55 kommuner som ingår i Stockholm Business Alliance (SBA:s) partnerskap.

### ✓ Utse processägare/kontaktperson för servicemätningen Insikt

Processägare/kontaktperson ansvarar för att;

- Förankra undersökningen internt
- Säkerställa att kommunens behov tillgodoses i undersökningen (kommunen har ett antal val att göra när de upphandlar undersökningen)
- Avtal tecknas med godkänd leverantör (NKI-konsult).
- Ärenden skickas till leverantör enligt gällande instruktioner och enligt tidplan ([se länk](#)).
- Ta fram kommunikationsplan (internt/extern).
- Följebrevet till enkäten är standardiserat, men brevet ska undertecknas av processägaren samt ansvarig i kommunen, t.ex. näringslivschefen, kommunchef eller KS-ordföranden. Välj gärna den person som är mest känd för medborgarna.
- Vara kontaktperson för undersökningen gentemot leverantör, SBA och SKL.
- Om processägaren/kontaktpersonen slutar måste detta meddelas till upphandlad leverantör samt för kännedom även till SKL och SBA (om kommunen ingår i SBA:s partnerskap). Dessa ska också informeras om vem som ska vara ny processägare/kontaktperson för undersökningen

- ✓ **Upphandla leverantör (konsult) för undersökningen**
  - Upphandla godkänd leverantör (se nedan) alternativt förläng befintligt avtal
  - Som stöd till upphandlingen har SKL/SBA tagit fram en direktupphandlingsmall ([se länk](#)).
  - Helst ska avtal med leverantör vara klart under fjärde kvartalet året innan undersökningsåret påbörjas, dvs. kvartal fyra 2017 gällande 2018 års undersökning, men det går att upphandla och skriva avtal under hela 2018.
  
- ✓ **Resultatredovisning - webbportal**
  - Resultat presenteras löpande i SKL:s webbportal ([länk till portalen](#)). Samtliga SBA-kommuner är anslutna genom SBA-partnerskapet.
  - Varje kommun har 8 licenser till webbportalen, varav en administratör
  - Kontakta [fredrik.berglund@skl.se](mailto:fredrik.berglund@skl.se) om kommunen saknar inlogg.
  - Webbportalen uppdaterar kommunens NKI och övriga resultat löpande under året i takt med att kommunen skickar ärenden till leverantör, med en eftersläpning på ca 6-8 veckor.
  
- ✓ **Resultatredovisning - kommunrapport**
  - Leverantör tar fram en NKI-rapport efterföljande år. Kommunen och leverantören kommer överens om leveranstid. Rapporten ska dels ge ökad insikt om kundnöjdheten inom den kommunala myndighetsutövningen och dess utveckling samt vad kommunen bör prioritera för att öka densamma. Det är viktigt att kommunen analyserar sitt eget resultat och agerar utifrån det
  - Kommunen kan också beställa delrapporter eller andra rapporter från leverantören (mer information finns i direktupphandlingsmallen)
  
- ✓ **Resultatredovisning – nationell rapport (ÖJ Företagsklimat)**
  - SKL tar fram en [nationell rapport](#) för samtliga kommuner som medverkar i undersökningen. Denna rapport omfattar endast företagsärenden. Rapporten offentliggörs i skiftet april/maj året efter undersökningsåret
  - För att få vara med i den totala rankingen av NKI krävs att kommunen har ärenden inom områdena Bygglov, Miljö- och hälsoskydd samt Livsmedelskontroll.
  - Det krävs minst tolv (12) svar för att ett resultat ska redovisas i SKL:s nationella rapport.
  - Det krävs en svarsfrekvens på totalt sett minst 40 procent för att få delta i SKL:s nationella rapport.

- Kommunen får vid önskemål ett förhandsbesked (se direktupphandlingsmall) om de viktigaste resultaten för kommunen före offentliggörandet av rankingen.
- SBA tar fram en [rapport](#) för samtliga SBA-kommuner som visar SBA-kommunernas placering, dels i jämförelse med varandra, dels i jämförelse med samtliga kommuner i undersökningen. Här krävs dock endast sju (7) svar för att ett resultat ska redovisas.

#### ✓ **Kontaktuppgifter**

- Om ni har praktiska frågor kring undersökningen så vänd er främst till er upphandlade leverantör.
  - Origo Group AB (tidigare Markör), kontaktperson: Staffan Backman, telefon: 070-557 55 33, e-post: [staffan.backman@markor.se](mailto:staffan.backman@markor.se)
  - Sweco, kontaktperson: Gunnar Lindqvist, telefon: 08-613 08 69, e-post: [gunnar.lindqvist@sweco.se](mailto:gunnar.lindqvist@sweco.se)
  - Mind Research, kontaktperson: Peter Annerbäck, telefon: 08-500 068 09, e-post: [peter.annerback@mindresearch.se](mailto:peter.annerback@mindresearch.se)
  - Enkätfabriken, kontaktperson: Erik Granberg, telefon: 0702-36 93 83, e-post: [erik.granberg@enkatfabriken.se](mailto:erik.granberg@enkatfabriken.se)
- Kontakta nedanstående om du har andra frågor kring undersökningen, önskar stöd i processen innan, under eller efter undersökningen eller har idéer på förbättringar;
  - Jan Torége; [jan.torege@skl.se](mailto:jan.torege@skl.se), 08-452 78 89
  - Stefan Frid; [stefan.frid@stockholm.se](mailto:stefan.frid@stockholm.se), 08-508 28 016 (SBA-kommuner)
- Frågor om webbportalen besvaras av;
  - Fredrik Berglund; [fredrik.berglund@skl.se](mailto:fredrik.berglund@skl.se), 08-452 78 77