

Verksamhetsutövare tycker till om livsmedelstillsynen



Arvidsjaur - hösten 2009

Inledning

Miljö- och byggenheten har genomfört en enkätundersökning bland verksamhetsutövarna på livsmedelsområdet. Syftet med undersökningen är att få en bild av hur livsmedelskontroll, godkännande av livsmedelsanläggningar, information m.m. fungerar sett ur verksamhetsutövarnas synvinkel de senaste 12 månaderna.

Enkäten (bilaga 1) skickades till livsmedelsföretag som miljö- och byggenheten haft kontakt med de senaste 12 månaderna (sep 2008 – aug 2009) vid livsmedelskontroll och godkännandeprövningar. En påminnelse om enkäten skickades cirka två veckor innan sista svarsdag (bilaga 2). Totalt har 37 enkäter skickats ut och 21 svar inkommit. Det motsvarar en svarsfrekvens på 57 %. Förra årets svarsfrekvens var 42 %. Då svarade 13 stycken.

I enkäten har en femgradig skala använts. Värde 1 är det lägsta värdet och motsvarar ett stort missnöje medan värde 5 motsvarar att vara helt nöjd. Svaren redovisas i form av medelvärden på den 5-gradiga skalan. I bedömningen av de inkomna enkätsvaren betraktas värden under 3 som låga och värden mellan 3 och 3,5 som godtagbara men att utrymme för förbättringar finns.

Resultat

Medelvärdet för samtliga enkätsvar är 4,1. Förra årets medelvärde var 4,0. Nedan redovisas medelvärdena för varje enskild fråga för åren 2008 och 2009.

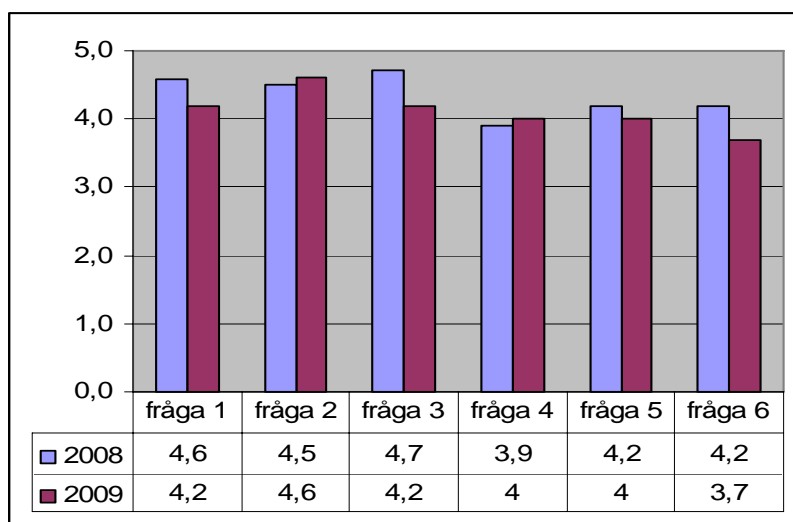
Service och kompetens

Alla verksamhetsutövare fick svara på följande frågor:

Hur nöjd är du med?:

1. Miljö- och byggkontorets tillgänglighet (*Öppettider, tillgänglighet per telefon, e-post, Internet mm*)
2. Miljö- och byggkontorets service och bemötande
3. Miljö- och byggkontorets kompetens
4. Kommunens information och anvisningar
5. Den information du fått om var du ska vända dig med frågor och eventuella klagomål
6. Kommunens sätt att behandla ev. klagomål

Medelvärdet av svaren har sammanställts för varje fråga i diagrammet nedan.



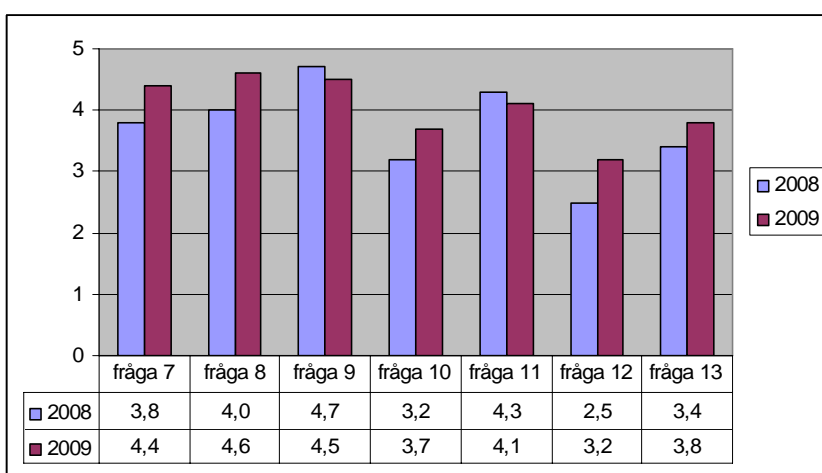
Godkännandeprovning

De som ansökt om nytt godkännande eller registrerat en livsmedelsverksamhet fick svara på följande frågor:

Hur nöjd är du med?:

7. Information och anvisningar om krav m.m.
8. Service och bemötande i godkännandeprocessen
9. Handläggningstidens längd
10. Kostnaden för godkännande/registrering
11. Villkor i godkännande
12. Den årliga tillsynsavgiften
13. Krav som ställs på egenkontrollprogram

Det var 17 st. som svarade på dessa frågor år 2009. Medelvärdet av svaren har sammanställts för varje fråga i diagrammet nedan.



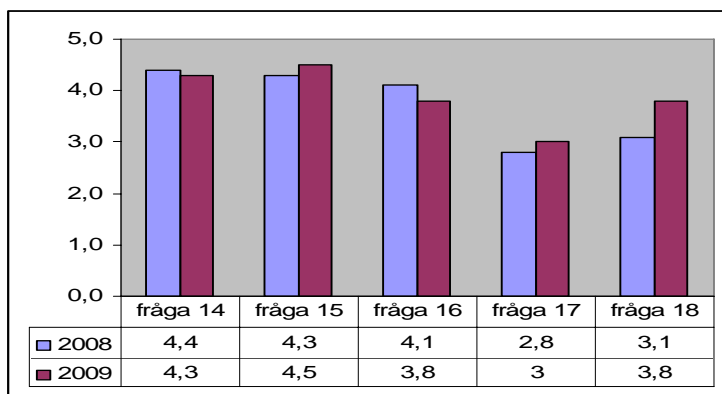
Inspektion

De som blivit inspekterade fick svara på följande frågor:

Hur nöjd är du med?:

14. Inspektionens omfattning
15. Inspektionens utformning
16. Tiden mellan inspektionerna
17. Den årliga tillsynsavgiften
18. Krav som ställs på egenkontrollprogram

Det var 17 st. som svarade på dessa frågor år 2009. Medelvärdet av svaren har sammanställts för varje fråga i diagrammet nedan.



Egna kommentarer och förslag

Verksamhetsutövarna hade även möjlighet att lämna egna kommentarer/förslag på tillsynen inom livsmedelsområdet. Följande kommentarer lämnades (vissa i något förkortad version):

- 1. Sunt förnuft är vår policy. Ibland nästan överdrivet, men med gott samvete. Bemötandet när det gäller miljö är sakligt och lättfattat. Mycket bra. När det gäller transporter från leverantörer så önskar jag att bättre hantering av transportföretagen skulle ske, t.ex. temp och samlastningar. Kontroller av dessa borde kanske vara bättre.*
- 2. Vi känner att vi vill ge lite tydligare förklaring till att ni inte får så bra omdömen från oss. Ni förväntas inspektera oss en gång per år eftersom ni ju tar ut en avgift. Under 2007 och 2008 blev vi inte inspekterade. Men 1 januari 2009 kom en faktura. Vi undrar vad som är viktigast vid en inspektion? Att alla papper är rätt ifyllda, eller själva köket och tillagning/ förvaring av råvaror/mat? Och renligheten i köket? Som det verkar hittills, är det bara pappersjobbet!*
- 3. Det är av stor vikt att se saker och ting i sin situation, anpassat till verkligheten och inte enbart till vad som står i reglerna. Ingen äventyrar sin verksamhet och underlåter att ha kontroll på hygien, kyla m.m. även om det ibland saknas registrering. Jag anser att kunskap och förståelse bland personal är viktigare, för då hanteras varorna rätt = ökad säkerhet.

*Ta fram en plan med basic för olika verksamheter; livsmedel, kök m.fl. så slipper varje verksamhet göra egna. Det enda man gör då är att förstärka egentillsynen på varje enhet.**
- 4. Tätare kontroller i kommunen samt mera offentlighet på rapporterna, t.ex. i lokaltidning eller på Internet eller som i Danmark; Smiley´s.*
- 5. Jag är nöjd med allting 😊*

Diskussion

Studiens syfte är att få en bild av hur livsmedelskontroll, godkännande av livsmedelsanläggningar, information m.m. fungerar sett ur verksamhetsutövarnas synvinkel. Sammantaget tyder enkätsvaren på att verksamhetsutövarna är nöjda med livsmedelstillsynen. Medelvärde för samtliga enkätsvar är 4,1. Bäst betyg (4,6) fick frågorna 2 och 8 som båda handlar om service och bemötande, näst bäst betyg (4,5) fick fråga 15 gällande inspektionsrapportens utformning. Sämst betyg fick frågorna 12 och 17 som behandlar den årliga tillsynsavgiften. Likt föregående år poängteras det även i denna rapport att resultaten som framkommit i undersökningen bör betraktas med försiktighet p.g.a. det ringa urvalet (37 st.). Resultatet ger endast en indikation om vad företagen tycker om tillsynen och det är viktigt att ha i åtanke att en enskild persons svar har stor inverkan på resultatet.

De kommentarer som inkommit innehåller både ris och ros samt konkreta förslag såsom tätare kontroller i kommunen, offentliggörande av kontrollrapporter samt bättre kontroll över livsmedelstransporter. Förslagen är på intet sätt orealistiska och bör tas med i miljö- och byggenhetens fortsatta planeringsarbete. En viss kritik gällande

årsavgift/tillsynsfrekvens samt egenkontroll framförs i några av kommentarerna. Nedan följer en kort förklaring från miljö- och byggenhetens sida;

Årsavgift betalas av alla. Avgiften beräknas utifrån det förväntade genomsnittliga tillsynsbehovet för den specifika verksamheten. Vissa år understiger antalet kontrolltimmar det beräknade behovet, andra år överstiger kontrolltimmarna det beräknade behovet. På några års sikt har verksamheten fått den kontrolltid som den årliga kontrollavgiften beräknats utifrån. Detta kan innebära att en del verksamheter inte inspekteras årligen. Om en verksamhet anser att den årliga kontrollavgiften är felaktig ska detta motiveras i ett brev till miljö-, bygg- och hälsoskyddsnämnden. Mer information kan inhämtas via Livsmedelsverket samt i Arvidsjauras kommuns taxa för livsmedelskontroll.

Gällande kraven på egenkontroll (kommentar 2 och 3) så har livsmedelstillsynen allt mer övergått till s.k. systemtillsyn vilket innebär att kontrollen inriktas på hur verksamheternas egenkontroll fungerar. Övergången beror på de gemensamma livsmedelsregler som började gälla den 1 januari 2006 inom EU. De nya EG-förordningarna om hygien och kontroll ställer hårdare krav på livsmedelsföretagens kunskap, ansvar och egenkontroll.

KUNDUNDERSÖKNING – LIVSMEDELSKONTROLL ARVIDSJAURS KOMMUN**Del 1: SERVICE OCH KOMPETENS, Besvaras av alla**

HUR NÖJD ÄR DU MED:	Missnöjd				Nöjd
	1	2	3	4	5
1. Miljö- och byggkontorets tillgänglighet <i>(Öppettider, tillgänglighet per telefon, e-post, Internet m.m.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Miljö- och byggkontorets service och bemötande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Miljö- och byggkontorets kompetens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kommunens information och anvisningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Den information du fått om var du ska vända dig med frågor och eventuella klagomål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Kommunens sätt att behandla ev. klagomål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Del 2: BESVARAS UTIFRÅN HUR DU VARIT I KONTAKT MED MILJÖ- OCH BYGGKONTORET

Besvaras av dig som ansökt om godkännande eller registrerat en livsmedelsverksamhet det senaste 12 månaderna

HUR NÖJD ÄR DU MED:	Missnöjd				Nöjd
	1	2	3	4	5
7. Information och anvisningar om krav m.m.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Service och bemötande i godkännandeprocessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Handläggningstidens längd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Kostnaden för godkännande/registrering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Villkor/Förbehåll i godkännande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Den årliga tillsynsavgiften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Krav som ställs på egenkontrollprogram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Besvaras av dig som blivit inspekterad

HUR NÖJD ÄR DU MED:

	Missnöjd			Nöjd	
	1	2	3	4	5
14. Inspektionens omfattning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Inspektionsrapportens utformning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Tiden mellan inspektionerna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Den årliga tillsynsavgiften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Krav som ställs på egenkontrollprogram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Egna kommentarer/förslag:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Tack för din medverkan!

Påminnelse om Enkätundersökning inom livsmedelsområdet

Hej livsmedelsföretagare,

Under september månad har miljö- och byggkontoret skickat ut en enkät för att utvärdera hur Du som verksam inom livsmedelsområdet upplever att kommunens service, bemötande, handläggning, tillsyn m.m. fungerar.

Ditt svar är viktigt och vi vill därför påminna Dig om att skicka in Ditt svar **snarast möjligt, dock senast den 9 oktober** så att vi får en bild av hur Ni som verksamhetsutövare ser på vår tillsynsverksamhet.

Resultatet av utvärderingen kommer att redovisas i miljö-, bygg- och hälsoskydds nämnden och kommunstyrelsen, samt vara tillgänglig för alla som är intresserade.

Om Du har frågor angående enkäten, eller vill att vi skickar ett nytt exemplar av enkäten till Dig, så kan Du vända Dig till Cajsa Norman tfn 0960-157 89, Arvidsjaur kommun.

Med hopp om medverkan!

***Miljö- och byggkontoret
i Arvidsjaur***

OBS! Denna påminnelse skickas ut till alla medverkande i undersökningen. Har du redan svarat på enkäten kan du bortse från denna försändelse.