

Verksamhetsutövare tycker till om livsmedelskontrollen



Arvidsjaur november 2010

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 2009 – sep 2010) vid livsmedelskontroll och registreringar. En påminnelse om att svara skickades två veckor efter den första enkäten (bilaga 2). Totalt har 31 livsmedelsföretag fått enkäten och 25 svar inkommit. Det motsvarar en svarsfrekvens på 81 %. Förra årets svarsfrekvens var 57 %. Då svarade 21 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 4,2. Förra årets medelvärde var 4,1. Nedan redovisas medelvärdena för varje enskild fråga för åren 2009 och 2010.

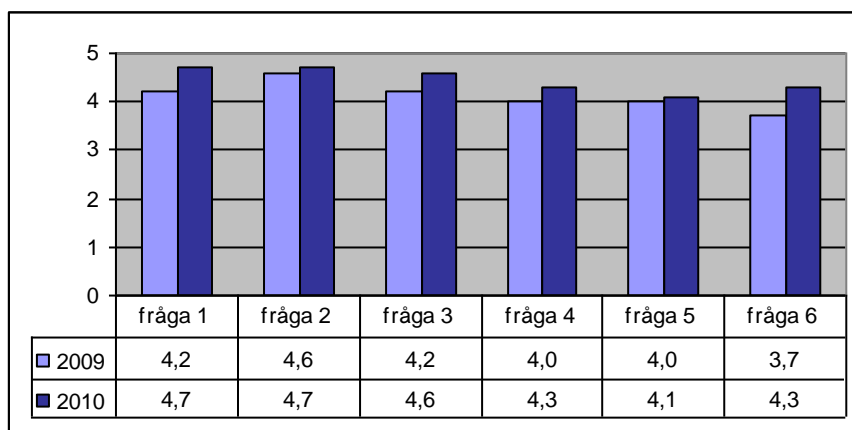
Service och kompetens

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.



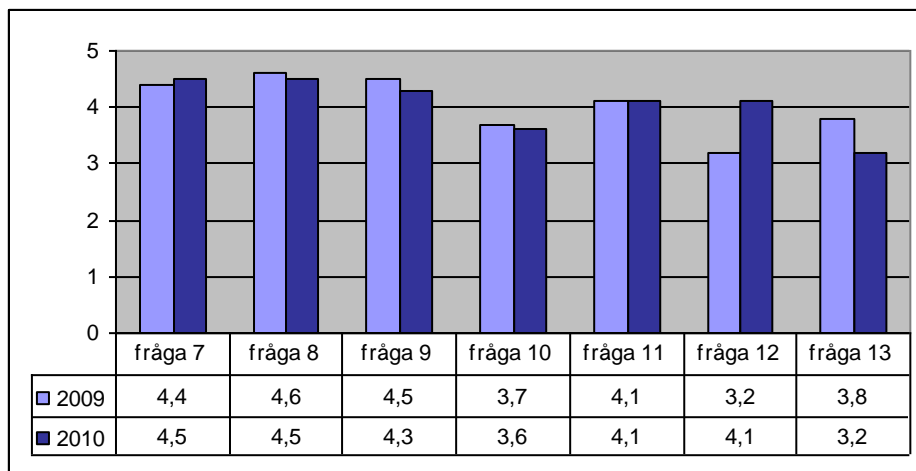
Godkännande eller registrering

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 18 st. som svarade på dessa frågor år 2010. Medelvärdet av svaren har sammanställts för varje fråga i diagrammet nedan.



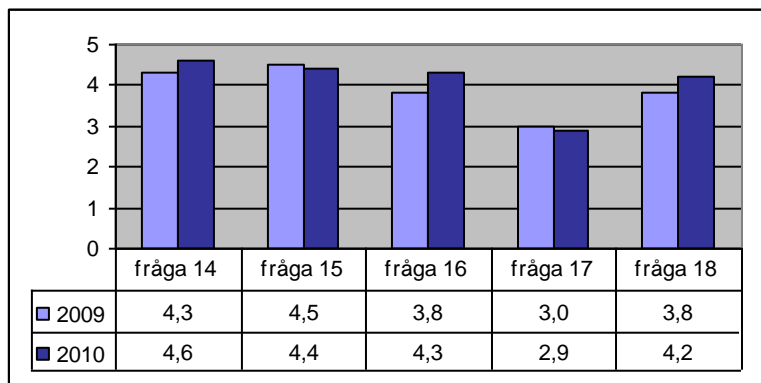
Inspektion

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 23 st. som svarade på dessa frågor år 2010. 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:

1. *Den årliga tillsynsavgiften är dyr*
2. *Jag har direkt inga klagomål på er*
3. *Anser att nuvarande inspektörer har förmågan att se helheten. Kan gärna lämna fler förslag på lösningar i sina inspektioner (best practice) för att på ett bra sätt kunna revidera och utveckla egenkontrollprogrammet.*
4. *Bra om det kunde ske en ny inspektion direkt efter åtgärdade fel, för att kolla att det är rätt åtgärdat.*
5. *Svar från Arvidsjaur's Golfklubb*
6. *Den årliga tillsynsavgiften är hög*

Diskussion

Studiens syfte är att få en bild av hur livsmedelskontroll, handläggning av registreringar, information m.m. fungerar sett ur verksamhetsutövarnas synvinkel. Sammantaget tyder enkätsvaren på att verksamhetsutövarna är nöjda med livsmedelstillsynen. Medelvärdet för samtliga enkätsvar är 4,2. Bäst betyg (4,7) fick frågorna 1 och 2 som handlar om service, bemötande och tillgänglighet, näst bäst betyg (4,6) fick frågorna 3 och 14 om miljö- och byggkontorets kompetens och inspektionens omfattning. Sämst betyg fick frågorna 13 och 17 om egenkontrollprogram och årlig tillsynsavgift. Anmärkningsvärt är att de som ansökt om nytt godkännande eller registrerat en livsmedelsverksamhet det senaste året är mycket mer positiva (4,1) till den årliga tillsynsavgiften jämfört med året innan då medelvärdet på frågan var 3,2.

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 (31 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. Förslagen är på intet sätt orealistiska och bör tas med i miljö- och byggenhetens fortsatta planeringsarbete. Angående synpunkten om att en uppföljande inspektion bör ske direkt efter åtgärdade fel har miljö- och byggenheten lagt till följande kommentar i inspektionsrapporterna för de verksamheter som haft sådana brister att en återinspektion krävs:

Uppföljande kontroll kommer att ske under xx vecka/månad. Kontakta miljö- och byggenheten om ni vill att vi ska göra den uppföljande kontrollen tidigare om samtliga anmärkningar ovan är åtgärdade.

En viss kritik gällande årsavgift 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. Om en verksamhet anser att den årliga kontrollavgiften är felaktig ska detta motiveras i ett brev till miljö-, bygg- och hälsoskyddsmyndigheten. Mer information kan inhämtas via Livsmedelsverket samt i Arvidsjaur's kommuns taxa för livsmedelskontroll.

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 oktober 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 12 november** 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 hälsoskyddsnämnden 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 Åsa Andersson tfn 0960-157 89, Arvidsjaur kommun.

Tack för din 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.