

Verksamhetsutövare tycker till om livsmedelskontrollen



Arvidsjaur oktober 2013

Inledning

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

Enkäten (bilaga 1) har skickats till livsmedelsföretag som miljö- och byggenheten haft kontakt med de senaste 12 månaderna (sep 2012 – sep 2013). Totalt har 56 livsmedelsföretag fått enkäten och 23 har svarat. Det motsvarar en svarsfrekvens på 41 %.

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. År 2010 var medelvärdet 4,2 och år 2011 3,8. Nedan redovisas medelvärdena för varje enskild fråga för åren 2010, 2011 och 2013.

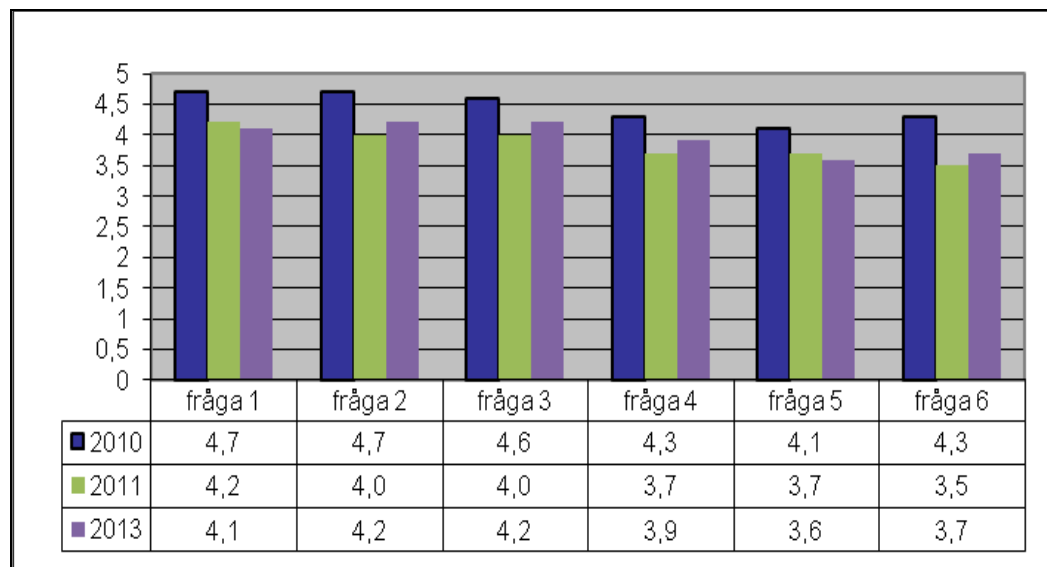
Service och kompetens

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.



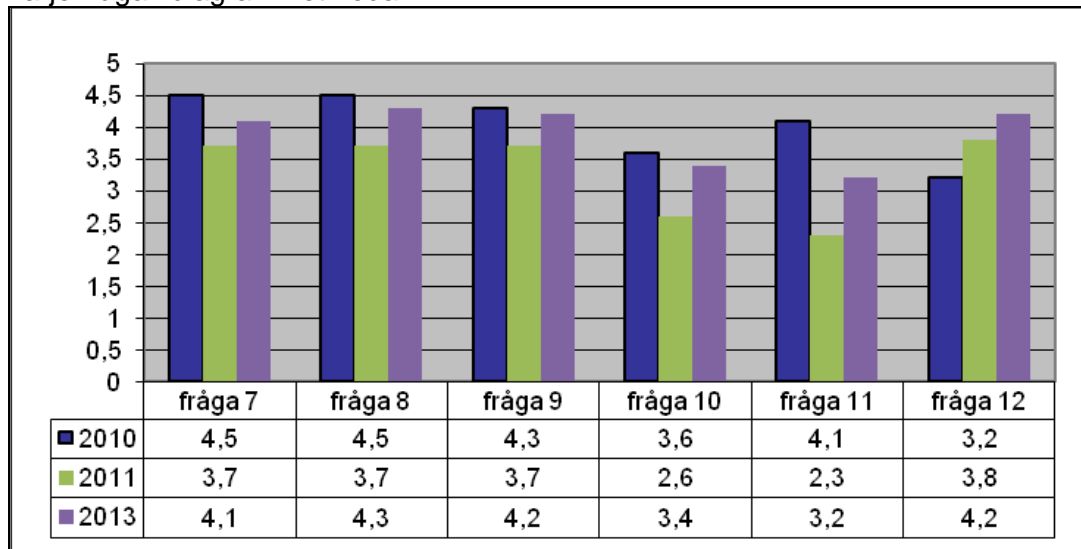
Registrering

De som 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 anmälningsprocessen
9. Handläggningstidens längd
10. Kostnaden för registreringen
11. Den årliga kontrollavgiften
12. Krav som ställs på egenkontrollprogram

Det var 19 st. som svarade på dessa frågor. Medelvärdet av svaren har sammanställts för varje fråga i diagrammet nedan.



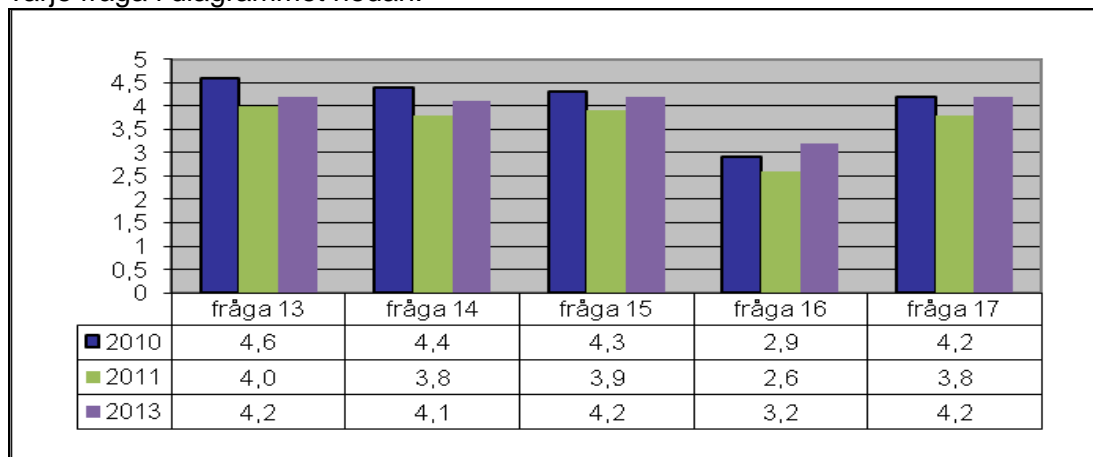
Inspektion

De som blivit inspekterade fick svara på följande frågor:

Hur nöjd är du med?:

13. Kontrollens omfattning
14. Kontrollrapportens utformning
15. Tiden mellan kontrollerna
16. Den årliga kontrollavgiften
17. Krav som ställs på egenkontroll

Det var 21 st. som svarade på dessa frågor. 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. *Känns som man tittar på de små oviktiga detaljerna och ej de stora viktiga frågorna. Vet ej riktigt om denna undersökning är endast livsmedel eller hela bygg och miljö nämnden men det verkar vara endast livsmedelsdelen vilket verkar vara underligt och bör kanske först diskuteras varför livsmedelsdelen särbehandlas. I livsmedelsdelen har inte kommunen så mycket att göra eftersom nästan alla livsmedel kommer utifrån och inte kollas av kommunen.*
2. *Kommentar fråga 13: Nya regler som ingen annan butik har hört talas om. Går inte att finna information om dessa nya regler någonstans.*
3. *Borde finnas en vet ej ruta.*
4. *Tycker att man kan ha 2 olika gånger istället för att kommunen kommer ena veckan och dom andra nästa vecka. Sprid ut det istället.*
5. *Bra om föransökan kanske innan besök så att man kan ta emot dem på rätt sätt. Ha tid att föra en dialog som är utvecklande för verksamheten.*
6. *Tycker som helhet att miljökontoret fungerar ypperligt, bra bemötande och lätta att ha att göra med, man får lättsamma svar som är enkla att förstå, inte så mycket byråkrati och krångel. Tycker inte att avgifterna är acceptabla förstås, det är alldeles för dyra avgifter.*
7. *Mycket gott bemötande och väldigt bra information! Ni är bra att ha att göra med och jag vänder mig hellre till er med frågor än att söka information på Livsmedelsverkets hemsida, som jag upplever som en djungel – där finns så mycket så det är svårt att veta vart man ska börja.*

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. Medelvärde för samtliga enkätsvar är 4,1. Bäst betyg (4,3) fick frågan om service och bemötande i samband med nyregistrering. Frågorna 2, 3, 9, 12, 15 och 17 fick vardera medelvärdet 4,2. Dessa frågor handlar om service- och bemötande, kompetens, handläggningstidens längd, egenkontroll och tiden mellan kontrollerna. Sämst betyg fick frågorna som rör kostnaden för registrering (3,4) och den årliga kontrollavgiften (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 (23 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.

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 registrerat en livsmedelsverksamhet de 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 anmälningsprocessen | <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 registreringen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 11. Den årliga kontrollavgiften | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 12. Krav som ställs på egenkontroll | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

