

Verksamhetsutövare tycker till om miljötillsynen

Arvidsjaur - våren 2015



Miljö- och byggenheten

Annika Lidström

Inledning

Miljö- och byggenheten har genomfört en enkätundersökning bland företag och privatpersoner (verksamhetsutövare) där myndighetsutövning utförts inom miljötillsynsområdet. Syftet med undersökningen är att sammanställa en bild av hur tillsyn, information och anvisningar fungerar sett ur företagare och privatpersoners synvinkel.

Enkäten har skickats till företag som miljö- och byggenheten utövar miljötillsyn på och som betalar årlig miljötillsynsavgift. Detta år har enkäten även tillställts personer som anlagt ny eller ändrad avloppsanläggning samt de som installerat värmepump. Detta för att flera ska få lämna synpunkter på miljö och byggenhetens verksamhet. Totalt har 95 enkäter skickats ut och 33 svar har inkommit. Det motsvarar en svarsfrekvens på 35 %. Enkäterna har inlämnats helt anonymt.

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

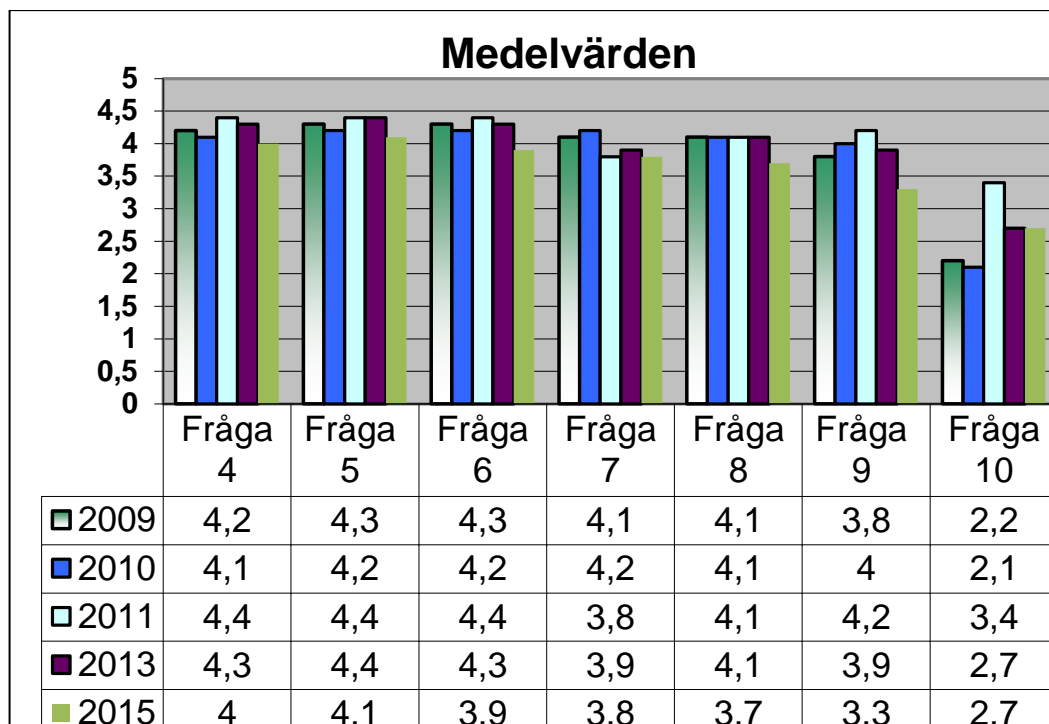
Medelvärdet för samtliga enkätsvar är 3,8. För år 2013 var medelvärdet 4,1. Nedan redovisas medelvärdena för varje enskild fråga. Fråga 1-3 är bakgrundsfrågor om verksamheterna.

Service och kompetens

Alla verksamhetsutövare fick svara på följande frågor:

Hur nöjd är du med?:

4. Miljö- och byggkontorets tillgänglighet (*Öppettider, tillgänglighet per telefon, e-post, internet mm*)
5. Miljö- och byggkontorets service och bemötande
6. Miljö- och byggkontorets kompetens
7. Kommunens information och anvisningar
8. Den information du fått om var du ska vända dig med frågor och eventuella klagomål
9. Kommunens sätt att behandla ev. klagomål
10. Den årliga tillsynsavgiften



Det var 32 personer eller företag som svarade på fråga 4 till 10.

Det högsta betyget 4,1 av dessa frågor fick fråga 5 om service och bemötande.

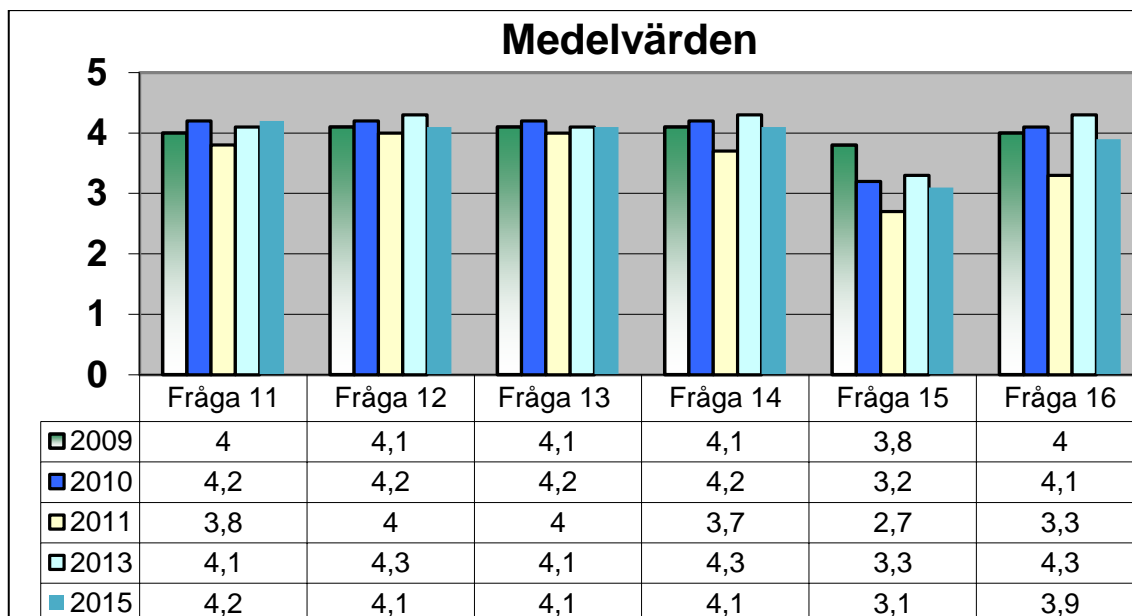
År 2013 fick även fråga 5 om service och bemötande högst betyg 4,4.
Lägst betyg fick fråga 10 om den årliga tillsynsavgiften 2,7. Fråga 10 fick även lägst betyg samtliga år mellan år 2009 till år 2015.

Miljöprövning

Besvaras av de som anmält ändring eller ny verksamhet senaste året, d.v.s. genomgått en miljöprövning.

Hur nöjd är du med?:

11. Information och anvisningar i prövningsprocessen
12. Service och bemötande i prövningsprocessen
13. Handläggningstidens längd
14. Miljö- och byggkontorets kompetens
15. Kostnaden för miljöprövning
16. Villkor i tillstånd/beslut



23 personer eller företag har svarat på dessa frågor.

Högsta betyg 4,1 fick frågorna 12,13 och 14 om Service och bemötande i prövningsprocessen, Handläggningstidens längd samt miljö och byggenhetens kompetens.

År 2013 fick fråga 12 service och bemötande i prövningsprocessen, fråga 14 miljö och byggenhetens kompetens samt fråga 16 villkor i tillstånd betyg 4,3.

Lägsta poängen år 2015 betyg 3,1 fick fråga 15 angående kostnaden för miljöprövningen. Även tidigare år har denna fråga om kostnader fått lågt betyg.

Inspektion

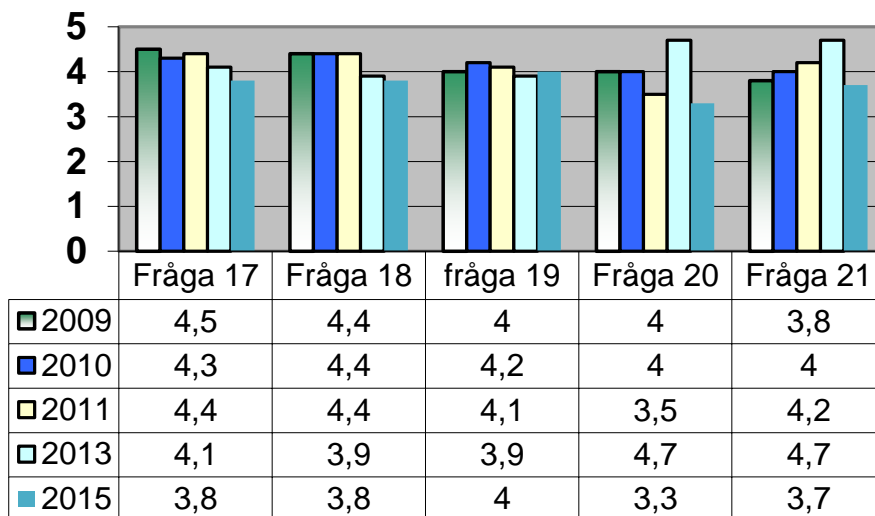
Frågor år 2013. Hur nöjd är du med?:

17. Inspektionens omfattning
18. Tydligheten i inspektionsrapporten
19. Tiden mellan inspektionerna
20. Kraven på provtagning
21. Fyller provtagningen sitt syfte

Frågor år 2015. Hur nöjd är du med?:

17. Inspektionens omfattning och utförande
18. Tydligheten i inspektionsrapporten
19. Tiden mellan inspektionerna
20. Information om tillsynsavgiften
21. Information vid förfrågningar

Medelvärden



Det var 16 stycken som svarade på frågorna 17 till 21.
Bäst betyg 4,0 fick fråga 19 angående tiden mellan inspektionerna.

År 2013 var företagarna mest nöjda med fråga 17 inspektionens omfattning och utförande betyg 4,1. Fråga 20 och 21 utvärderades ej då endast tre svar inkommit.

Diskussion

Bäst betyg (4,2) fick fråga 11 om information och anvisningar i
prövningsprocessen.

Lägst betyg 2,7 fick fråga 10 om den årliga tillsynsavgiften.

Samtliga frågors medelvärden hamnade över 3, utom frågan om årliga
tillsynsavgiften som fick 2,7.

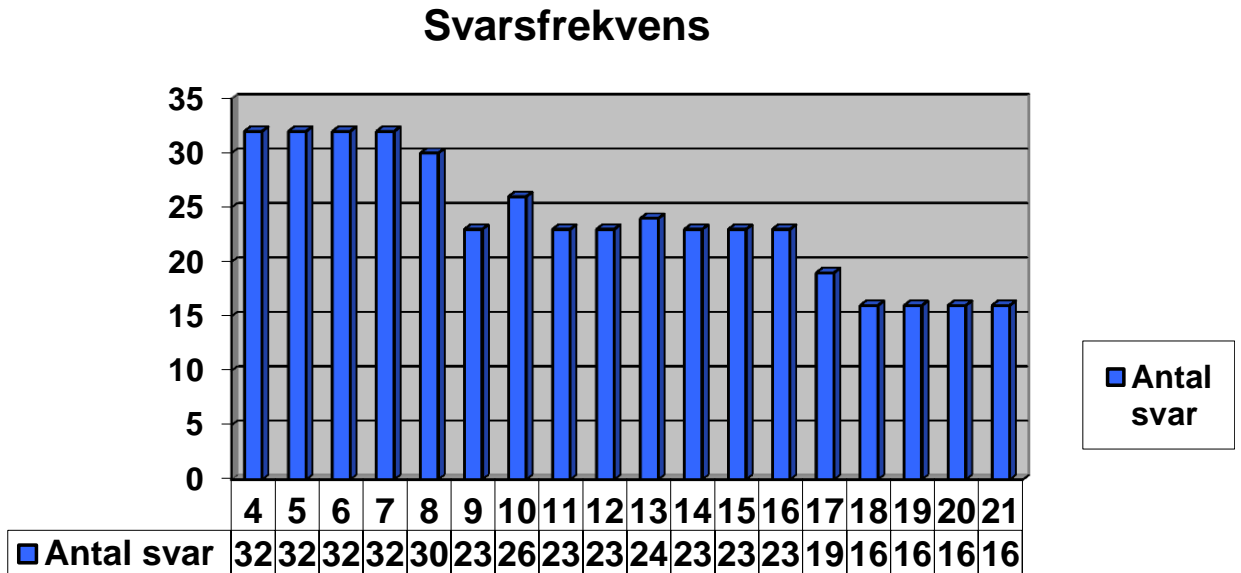
Kostnaden för miljötillsynen ges ett lågt betyg men betyget har ökat något sedan
år 2009 och 2010.

Sammantaget tyder enkätsvaren på att verksamhetsutövarna är nöjda med
miljötillsynen.

Resultatet av enkäten ger alltså inte upphov till några särskilda förslag på åtgärder
eller förbättringar.

Svarsfrekvens

Antalet svar på varje fråga.



Kommentarer som lämnats i enkäten

- funkar bra
- bra bemötande och bra dialoger med syftet att vi skall hjälpas åt att följa lagar och förordningar och gemensamt ta ett miljöansvar. mycket duglig personal.
- byråkraterna har ingen vilja att hjälpa om problemet inte hör direkt till deras uppgift. den normala människan blir som en boll mellan olika myndigheter.
- gatan fiskarvägen
- tycker väldigt illa om den gerilla taktik kommunens inspektörer har och i några fall brister kommunikation. man startar provtagning utan att prata med fastighetsägare utan bara klampar in och sedan sänder ett brev. man letar toaletter i gamla skogsfastigheter bara klampar utan samverkan med någon. man kan lägga ned 100 000kr per år för att dokumentera hundbajsar för att efter många års anmälade av olika grannar fått en relation eller saknar sunt förnuft. 100 000kr år räknat på kommunens tillkostnad och hur många timmars arbete som arbetats. min egen kontroll utfördes på samma sätt. eftersom det är 4 olika fall måste det vara något kommunen sätt i system och känns väldigt olustigt och storebroraktigt.

- Bara gissningar. har aldrig haft med tillsyn att göra.
- Tillsynen gick bra och smidigt, gick bra att prata med och få svar.
- Det som inte har fungerat om jag inte har fel så är det i samband när vi var ålagda att göra nya brunnar och infiltrationer att den som gjorde jobbet utfördes så man har ingen koll hur det ser ut i infiltrationsbädden. en annan åsikt var att inga jordprover behövdes tas av den som gjorde jobbet och det resulterade att våran anläggning inte blev bra direkt utan år två så satte dom dit två extra slangar och nu fungerar det men man är orolig att våran infiltration inte kommer att fungera så länge.