

# Verksamhetsutövare tycker till om livsmedelstillsynen



**Arvidsjaur - hösten 2007**

## Inledning

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

Enkäten (bilaga 1) skickades till livsmedelsföretag som miljö- och byggenheten utövar tillsyn på. Totalt har 64 enkäter skickats ut och 29 svar inkommit. Det motsvarar en svarsfrekvens på 45 %. Förra årets svarsfrekvens var 39 %. Enkäterna har inlämnats helt anonymt och påminnelser har skickats till samtliga.

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 3,5. Förra årets medelvärde var 3,8. Nedan redovisas medelvärdena för varje enskild fråga. Fråga 1 är en bakgrundsfråga om verksamheterna. Eftersom antalet svarande är få i respektive grupp (storhushåll, detaljhandel och tillverkning) har vi valt att redovisa resultatet för alla sammantaget och inte gruppvis eftersom det skulle ge en större osäkerhet i resultatet.

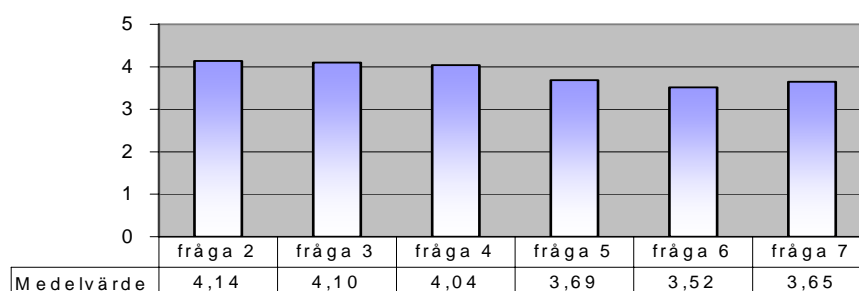
### Service och kompetens

Alla verksamhetsutövare fick svara på följande frågor:

#### Hur nöjd är du med?:

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

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



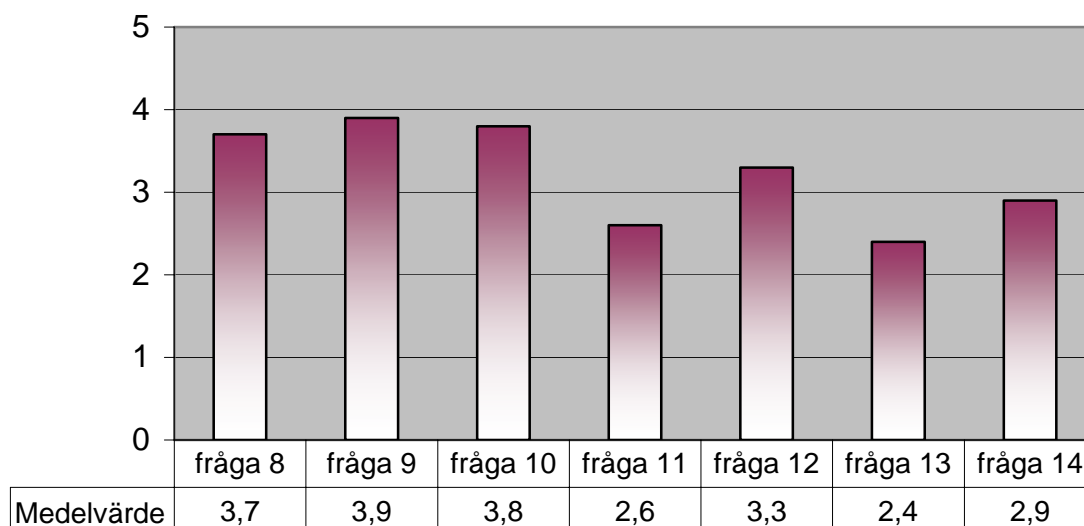
## Godkännandeprovning

De som ansökt om nytt eller ett utökat godkännande av en livsmedelslokal fick svara på följande frågor:

### Hur nöjd är du med?:

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

Det var 23 st. som svarade på dessa frågor. Medelvärdet av svaren har sammanställts för varje fråga i diagrammet nedan.



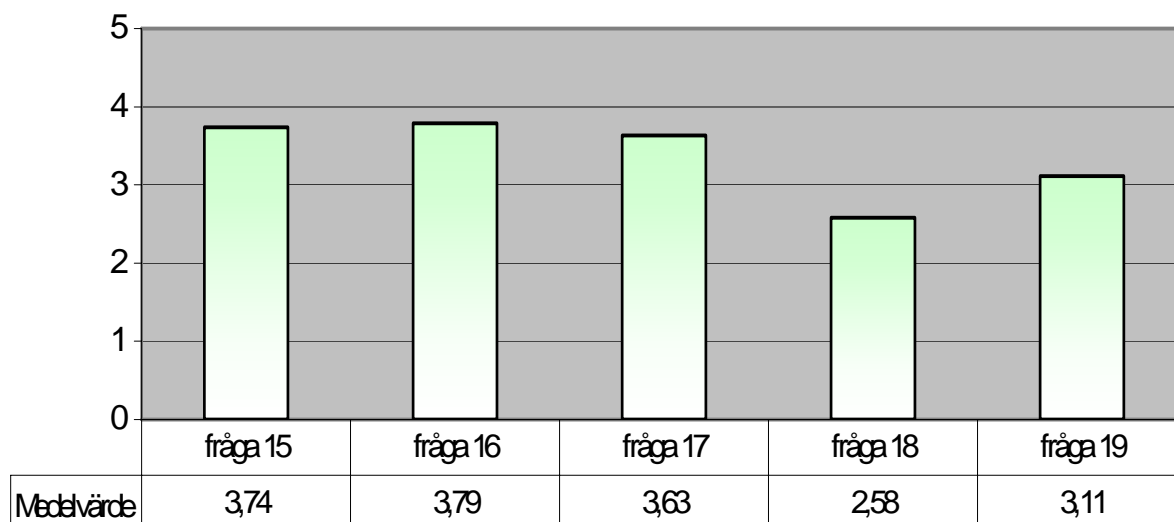
## Inspektion

De som blivit inspekterade fick svara på följande frågor:

### Hur nöjd är du med?:

15. Inspektionens omfattning
16. Inspektionens utformning
17. Tiden mellan inspektionerna
18. Den årliga tillsynsavgiften
19. De nya krav som ställs på egenkontrollprogram

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



## Diskussion

Bäst betyg (4,1) fick frågorna om miljö- och byggenhetens tillgänglighet och service och bemötande. Sämst betyg (2,4 och 2,6) fick frågorna om den årliga tillsynsavgiften och kostnaden för godkännande.

15 frågors medelvärden (av 19 ställda frågor) hamnade över 3. De frågor som hamnade lägst på betygsskalan handlade om den årliga tillsynsavgiften, kostnader för godkännande samt de nya krav som ställs på företagen avseende egenkontrollprogram. Detta är tyvärr inget som miljö- och byggenheten har kunnat påverka. De årliga tillsynsavgifterna som livsmedelsföretagen ska betala har bestämts av Livsmedelsverket och kraven på egenkontrollprogram finns i livsmedelslagstiftningen.

Sammantaget tyder enkätsvaren på att verksamhetsutövarna är nöjda med livsmedelstillsynen. Resultatet av enkäten ger alltså inte upphov till några särskilda förslag på åtgärder eller förbättringar.

**KUNDUNDERSÖKNING – LIVSMEDELSTILLSYN ARVIDSJAURS KOMMUN****BAKGRUNDSFRÅGA:**

- |  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
| 1. Vilken typ av livsmedelsverksamhet bedriver du? | Storhushåll<br>(Café, restaurang, gatukök, pizzeria m.m.) | <input type="checkbox"/> |
|  | Detaljhandel<br>(Kiosk, butik m.m.)                       | <input type="checkbox"/> |
|  | Tillverkning  | <input type="checkbox"/> |

**Del 1: SERVICE OCH KOMPETENS, Besvaras av alla**

- | HUR NÖJD ÄR DU MED:   | Missnöjd                 |                          |                          |                          |                          | Nöjd |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |      |
| 2. Miljö- och byggkontorets tillgänglighet<br>(Öppettider, tillgänglighet per telefon, e-post, Internet m.m.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 3. Miljö- och byggkontorets service och bemötande   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 4. Miljö- och byggkontorets kompetens   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 5. Kommunens information och anvisningar  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 6. 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"/> |      |
| 7. Kommunens sätt att behandla ev. klagomål   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |

**Del 2: BESVARAS UTFRÅN HUR DU VARIT I KONTAKT MED MILJÖ- OCH BYGGKONTORET****Besvaras av dig som fått ett godkännande**

- | HUR NÖJD ÄR DU MED:                             | Missnöjd                 |                          |                          |                          |                          | Nöjd |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |      |
| 8. Information och anvisningar om krav m.m.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 9. Service och bemötande i godkännandeprocessen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 10. Handläggningstidens längd                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. Kostnaden för godkännande                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Villkor i godkännande                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Den årliga tillsynsavgiften                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. De nya 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/uppföljande inspektion**

**HUR NÖJD ÄR DU MED:**

- |   | Missnöjd                 |                          |                          | Nöjd                     |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| 15. Inspektionens omfattning                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Inspektionsrapportens utformning              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Tiden mellan inspektionerna                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Den årliga tillsynsavgiften                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. De nya krav som ställs på egenkontrollprogram | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

