

Verksamhetsutövare tycker till om livsmedelskontrollen

Arvidsjaur november 2011

Miljö- och byggenheten
Åsa Andersson

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 2010 – sep 2011) vid livsmedelskontroll och registreringar. En påminnelse om att svara skickades två veckor efter den första enkäten (bilaga 2). Totalt har 46 livsmedelsföretag fått enkäten och 35 svar inkommit (15 inkom efter påminnelse). Det motsvarar en svarsfrekvens på 76%. Förra årets svarsfrekvens var 81 %. Då svarade 25 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 3,8. Förra årets medelvärde var 4,2. Nedan redovisas medelvärdena för varje enskild fråga för åren 2009-2011.

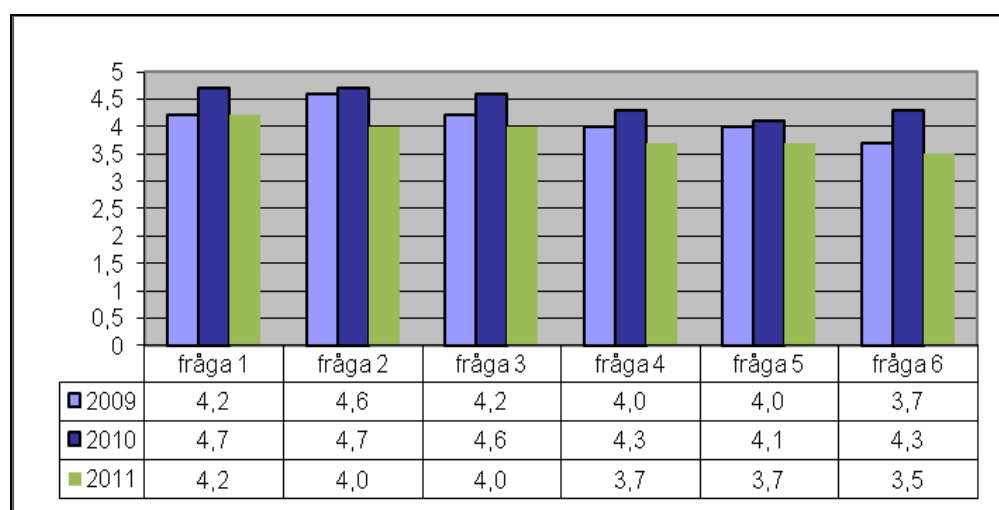
Service och kompetens

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.



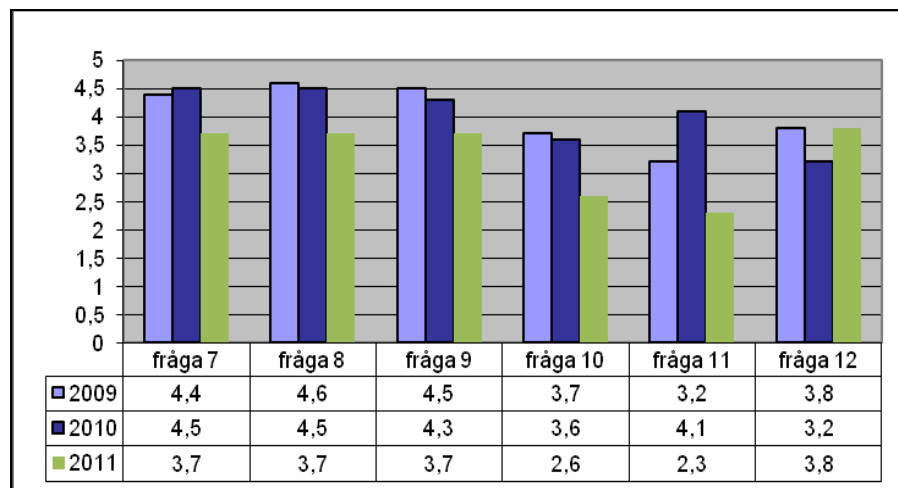
Registrering

De som registrerat en livsmedelsverksamhet fick svara på följande frågor:

Hur nöjd är du med?:

- Information och anvisningar om krav m.m.
- Service och bemötande i anmälningsprocessen
- Handläggningstidens längd
- Kostnaden för registreringen
- Den årliga kontrollavgiften
- 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.



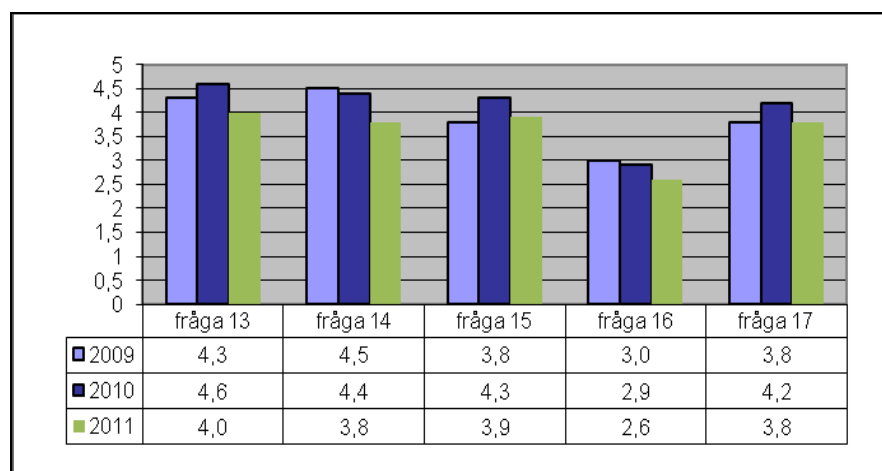
Inspektion

De som blivit inspekterade fick svara på följande frågor:

Hur nöjd är du med?:

- Kontrollens omfattning
- Kontrollrapportens utformning
- Tiden mellan kontrollerna
- Den årliga kontrollavgiften
- Krav som ställs på egenkontrollprogram

Det var 30 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. Två kommentar lämnades:

1. *Det är bra att det finns regler, men det är ju alltid kostnaderna som jag tycker är mindre roliga att måsta betala för.*
2. *En sund relation med goda egenskaper för att skapa förbättringar utan att tumma på kraven / Gerry Axtelius Statoil*

Diskussion

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 (34 st.) En enskild persons svar får mycket stor inverkan på resultatet. Det är också möjligt för företagen att svara två gånger på samma enkät eftersom påminnelsen som skickas ut skickas till alla. En annan osäkerhetskälla är att det är personalen som utför livsmedelskontrollen som skickar ut enkäterna och sammanställer resultaten.

Resultatet ger ändå en indikation om vad företagen tycker om tillsynen. Studiens syfte är att få en bild av vad livsmedelsföretagen tycker om livsmedelskontrollen. Sammantaget tyder enkätsvaren på att verksamhetsutövarna är nöjda med livsmedelskontrollen. Medelvärde för samtliga enkät svar är 3,8. Bäst betyg (4,2) fick fråga 1 som handlar om tillgänglighet, näst bäst betyg (4,0) fick frågorna 2, 3 och 13 om miljö- och byggkontorets service och bemötande, kompetens och kontrollens omfattning.

Mest missnöjd är man över den årliga kontrollavgiften (fråga 11). Där blev betyget 2,3 att jämföra med 4,1 året innan. Det kan ha att göra med den omklassning som gjorts av alla livsmedelsverksamheter och att timavgiften höjts från 728 kr till 1050 kr. Antalet kontrolltimmar för huvuddelen av företagen har däremot minskat. Även om höjningen av timavgiften är stor kommer inte den årliga kontrollavgiften att bli mycket högre. För många blir det en lägre årsavgift. Under denna period har vi beslutat om avgifter för extra offentlig kontroll i 16 fall att jämföra med 4 perioden innan. De företag som får uppföljningar ska betala för alla extra offentliga kontroller som görs. Under år 2010 beslutades det om avgift för extra offentlig kontroll först vid den andra uppföljningen.

Av några resultat som rapporteras framgår att en del är genomgående missnöjda, man har satt betyg 1 eller 2 på samtliga frågor, vilket får en stor inverkan på slutliga resultatet. Några kommentarer eller egna förslag hade inte lämnats i enkäterna.

Att det genomgående blivit sämre resultat på frågorna kan bero på ett stort missnöje hos de företag som fått betala för uppföljningar, erhållit förelägganden och förbud samt blivit åtalsanmälda. Under perioden sep 2010 till sep 2011 har vi blivit tvungna att utfärda fler förelägganden och förbud jämfört med perioden innan. Under denna period har sex företag fått förelägganden och två förbud om inskränkningar i verksamheter har utfärdats. Vi har också blivit tvungna att lämna tre ärenden vidare till polismyndigheten för utredning om brott mot livsmedelslagstiftningen. Alla rörde verksamheter som startats utan registrering. Under perioden för tidigare års enkät utfärdades ett föreläggande (m. vite), ett förbud och ett ärende lämnades för utredning om brott mot livsmedelslagstiftningen. I augusti 2011 kontrollerade vi även de som sålde livsmedel på marknaden, med varierat resultat. Någon kontroll på marknaden gjordes inte under år 2010. Den slutsats man kan dra när man jämför med resultaten från enkäten år 2010 är att resultaten i dessa enkäter påverkas av den årliga avgiften, den extra offentliga kontrollavgiften samt kontrollmyndighetens beslut om olika sanktionsåtgärder. Företag som sköter sin verksamhet på ett bra sätt är mer positivt inställda till kontrollmyndigheten.

Anmärkningsvärt är också att vi fått 23 svar på frågorna som ska besvaras av de som registrerat en livsmedelsverksamhet fast det bara är 8 företag som vi registrerat under perioden.

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 (Öppettider, tillgänglighet per telefon, e-post, Internet m.m.)	<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"/>

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 14 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.