

Verksamhetsutövare tycker till om livsmedelskontrollen



Arvidsjaur - maj 2015

Inledning

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

Enkäten (bilaga 1) har skickats till livsmedelsföretag som miljö- och byggenheten haft kontakt med under år 2014 till april 2015. Totalt har 65 livsmedelsföretag fått enkäten och 34 har svarat. Det motsvarar en svarsfrekvens på 52 %.

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.

År 2013 var medelvärdet 4,1 och år 2011 3,8. Nedan redovisas medelvärdena för varje enskild fråga för åren 2011, 2013 och 2015.

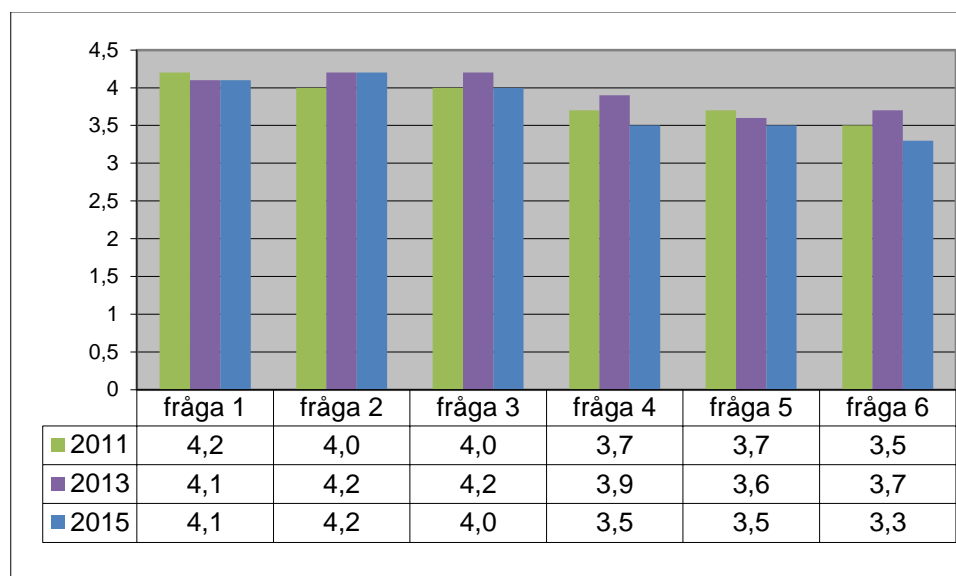
Service och kompetens

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.



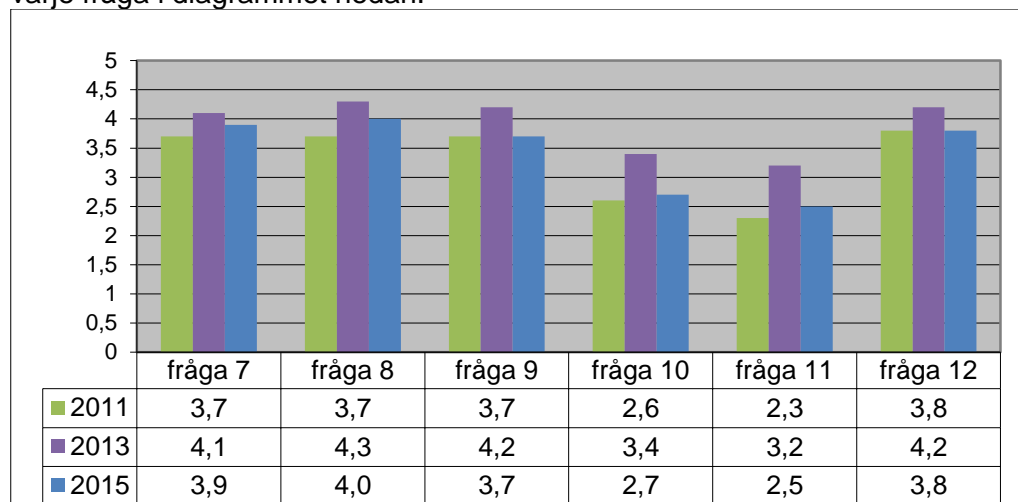
Registrering

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 21 som svarade på dessa frågor. Medelvärdet av svaren har sammanställts för varje fråga i diagrammet nedan.



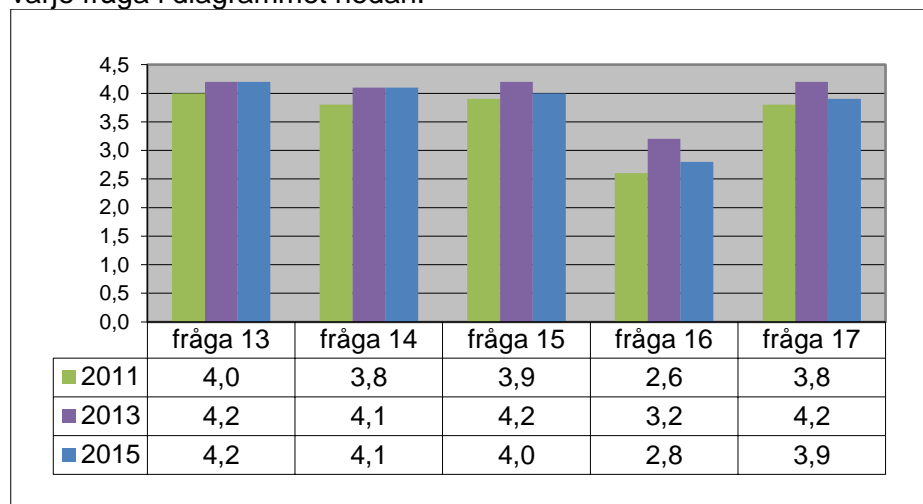
Inspektion

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 31 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. Vid planerad kontakt - tag kontakt m ansvarig chef
2. Liten verksamhet = liten kontakt med miljökontoret, och därmed svårt att svara på dessa frågor
3. Fortfarande är miljökontoret som en hemlig polis som utför det mesta av sina handlingar utan kontakt med de människor och företag som berörs. Startar provtagningar, inspektioner, kontroller på fastigheter som folk bor på, har som arbetsplats eller sommarstugor utan att kontakt någon. Mycket likt säpo. Har även varit på miljökontoret och suttit länge medan miljöinspektören beklagat länsstyrelsens beslut eftersom det inte passar hennes privata åsikter, otroligt oproffsig. Verkar inte finnas någon kontroll på vad inspektörerna lägger sin tid på.
4. Ett förslag! Sätt till en ruta: Vet ej. I svarsalternativen

Diskussion

Studiens syfte är att få en bild av hur livsmedelskontroll, handläggning av registreringar, service, information m.m. fungerar sett ur verksamhetsutövarnas synvinkel. Sammantaget tyder enkätsvaren på att verksamhetsutövarna är nöjda med livsmedelskontrollen. Medelvärdet för samtliga enkätsvar är 3,8.

Bäst betyg (4,2) fick frågorna om service och bemötande och kontrollens omfattning. Andra frågor som fick resultatet 4,0 eller 4,1 var frågorna om miljö- och byggkontorets service och bemötande, kompetens, kontrollrapportens utformning och tiden mellan kontrollerna.

Sämst betyg fick som vanligt frågorna som rör kostnaden för registrering (2,7) och den årliga kontrollavgiften (2,8). Enligt förordning (2006:1166) om avgifter för offentlig kontroll av livsmedel ska avgiften beräknas enligt den allmänna principen om tillräckliga finansiella resurser i artikel 26 i förordning (EG) 882/2004. Detta innebär att den offentliga kontrollen av livsmedel ska vara avgiftsfinansierad och huvudprincipen är att livsmedelskontrollen ska uppnå full kostnadstäckning. Företagen har möjlighet att påverka sin egen avgift genom den s.k. erfarenhetsmodulen. Det finns tre erfarenhetsklasser A, B och C, vilka speglar kontrollbehovet vid en anläggning enligt:

A Minskad kontroll i förhållande till normalläget - ger en tidsfaktor på 0,5

B Normalläget - ger en tidsfaktor på 1

C Förstärkt kontroll i förhållande till normalläget - ger en tidsfaktor på 1,5

De som fått halverad kontrolltid genom erfarenhetsklassningen har haft ett bra system för egenkontroll och i övrigt inga avvikelser vid de två senaste kontrollerna. Kontroll behöver därigenom inte nödvändigtvis utföras varje år. Idag är det sex anläggningar som är i erfarenhetsklass A och som därigenom har bedömts ha ett lägre kontrollbehov än normalfallet.

Vi kan konstatera att fråga 4 som lyder *Hur nöjd är du med kommunens information och anvisningar?* fick ett klart lägre betyg (3,5) jämfört med tidigare år. Vi bör liksom för bygglov undersöka om våra sidor på Arvidsjaur's hemsida kan göras mer användbara/tillgängliga. Vi bör även formulera om frågan då den kan tolkas som att det är

hela kommunens information och anvisningar som avses. Frågan bör i fortsättningen lyda
Hur nöjd är du med miljö- och byggkontorets information och anvisningar?
Frågan om information och anvisningar i samband med registrering fick högt betyg (3,9).

Likt föregående år poängteras det även i denna rapport att resultaten som framkommit i undersökningen bör betraktas med försiktighet p.g.a. det ringa antalet svar. Resultatet ger dock en indikation om vad företagen tycker om kontrollen.

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"/>

