

Verksamhetsutövare tycker till om miljötillsynen

Arvidsjaur – 2021



Inledning

Miljö- och byggenheten har genomfört en enkätundersökning bland verksamhetsutövarna inom miljötillsynsområdet. Syftet med undersökningen är att sammanställa en bild av hur tillsyn, information och anvisningar fungerar sett ur verksamhetsutövarnas synvinkel.

Enkäten har skickats till företag som miljö- och byggenheten utövar miljötillsyn på och som betalar årlig miljötillsynsavgift. Totalt har 31 enkäter skickats ut och 18 svar har inkommit. Det motsvarar en svarsfrekvens på 58 %. Detta år har enkäten skickats ut digitalt till de företagare där en mailadress finns.

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. Tidigare års medelvärden var följande:

- år 2019; medelvärde 3,7
- år 2017: medelvärde 4,2
- år 2015: medelvärde 3,8

Nedan redovisas medelvärdena för varje enskild fråga. Först är bakgrundsfrågor om verksamheterna.

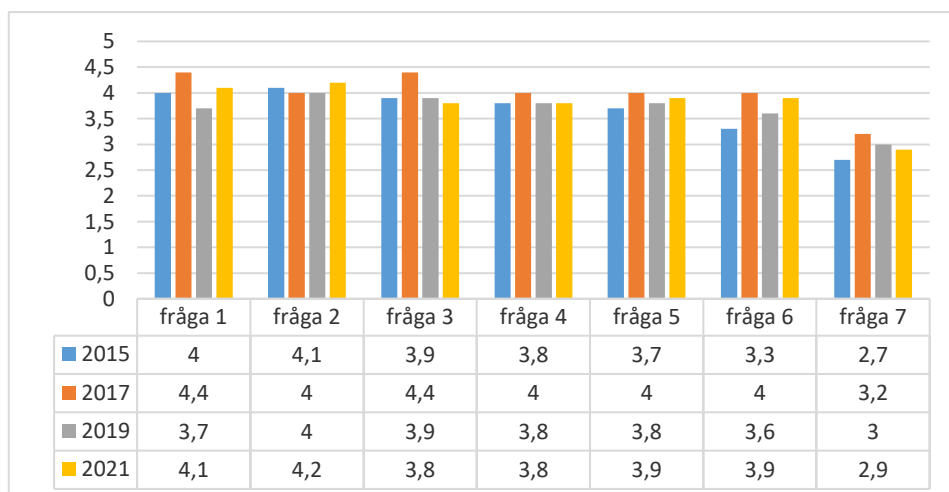
Service och kompetens

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. Miljö- och byggkontorets sätt att behandla ev. klagomål
7. Den årliga tillsynsavgiften

Det var 18 företag som svarade på fråga 1 till 7.



Det högsta betyget 4,2 av dessa frågor fick fråga 2 om Miljö och byggkontorets service och bemötande. Lägst betyg fick fråga 7 om den årliga tillsynsavgiften med ett medelvärde på 2,9.

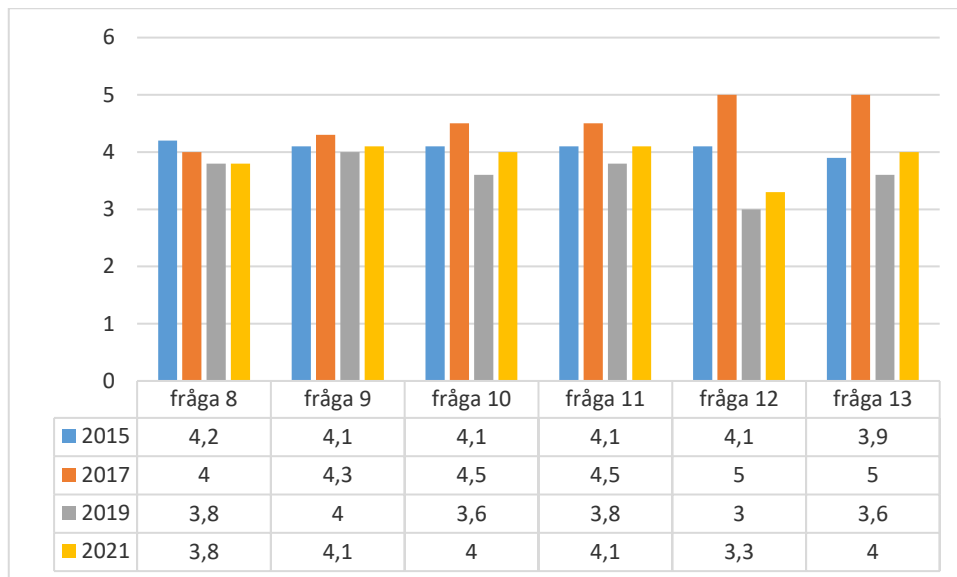
Miljöprövning

Dessa frågor besvaras av de företag som blivit miljöprovade.

Hur nöjd är du med?:

8. Information och anvisningar i prövningsprocessen.
9. Service och bemötande i prövningsprocessen.
10. Handläggningstidens längd.
11. Miljö- och byggkontorets kompetens.
12. Kostnaden för miljöprövning.
13. Villkor i godkännande

Åtta företag har svarat på dessa frågor.



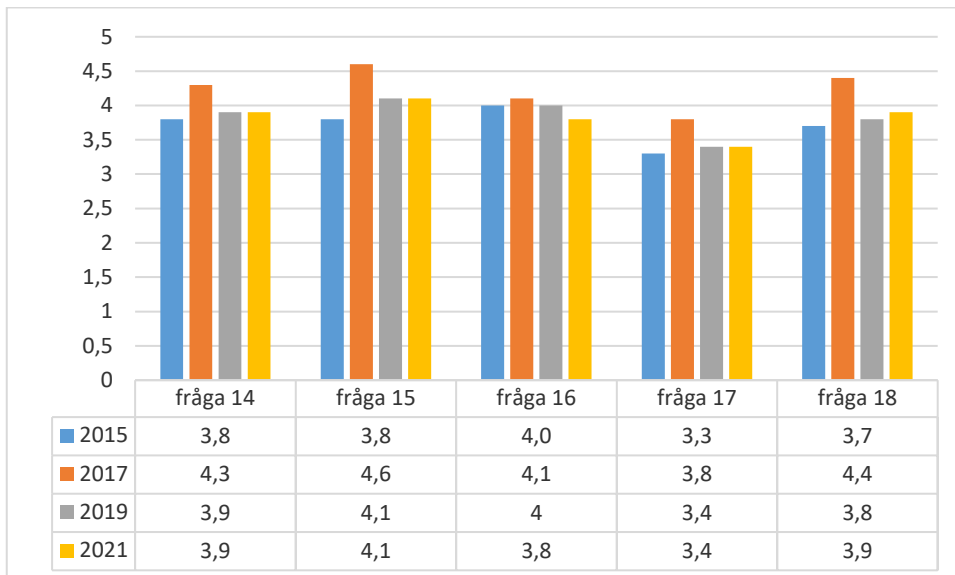
Högsta poäng fick fråga 9 om service och bemötande med 4,1.
Lägst betyg fick även detta år kostnaden vid miljöprövning.

Inspektion

Hur nöjd är du med?:

14. Inspektionens omfattning och utförande
15. Tydligheten i inspektionsrapporten
16. Tiden mellan inspektionerna
17. Kraven på provtagning
18. Fyller provtagningen sitt syfte

Det var 15 stycken företag som svarade på frågorna 14 till 18.



Bäst betyg 4,1 fick fråga 15 tydligheten i inspektionsrapporten.

Lägst betyg fick fråga 17 om kraven på provtagning med ett medelvärde på 3,4.

Kommentarer

- Miljötillsyn bör ske på fler företag och inte bara fokus på vissa branscher. Finns många företag och kommunala verksamheter som skulle "må bra" av en ordentlig tillsyn om nu miljön är det som prioriteras. Men i vanlig ordning så får vissa "bete" sej hur som helst medans andra anses som bovar fast det inte är så i verkligheten.
- Funkar bra med Arvidsjaur kommun

Diskussion

Enkätens syfte är att få en bild av hur miljötillsynen och miljöprovningen, service, bemötande information m.m. fungerar sett ur verksamhetsutövarnas synvinkel.

Det totala medelvärdet (3,8) är något högre än föregående år.

Sammantaget tyder enkätsvaren på att verksamhetsutövarna är nöjda med miljötillsynen men att det finns utrymme för förbättringar.

Bäst betyg (4,2) fick fråga 2 om service och bemötande. Även frågorna om tillgänglighet, handläggningstid, kompetens och tydlighet i inspektionsrapporten fick höga betyg. Lägst betyg (2,9 och 3,3) fick som förväntat frågorna om avgifterna.

KUNDUNDERSÖKNING – MILJÖTILLSYN ARVIDSJAURS KOMMUN**Hur har du under det senaste året kommit i kontakt med Miljö- och byggkontoret?**

- Miljöprovning
- Tillsyn
- Information
- Annat
- Ingen tillsyn senaste året

Del 1. Besvaras av alla Hur nöjd är du med:

	Missnöjd	Mindre nöjd	Neutral	Nöjd	Mycket nöjd
Miljö- och byggkontorets tillgänglighet. (Öppettider, tillgänglighet per telefon, e-post m.m.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miljö- och byggkontorets service och bemötande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miljö- och byggkontorets kompetens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miljö- och byggkontorets information och anvisningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den information du fått om var du ska vända dig med frågor och ev.klagomål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miljö- och byggkontorets sätt att behandla ev. klagomål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den årliga tillsynsavgiften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Del 2: Besvaras av dig som anmält ändring eller ny verksamhet senaste året, dvs genomgått en miljöprovning Hur nöjd är du/ni med:

	Missnöjd	Mindre nöjd	Neutral	Nöjd	Mycket nöjd
Information och anvisningar i provningsprocessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service och bemötande i provningsprocessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handläggningstidens längd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miljö- och byggkontorets kompetens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kostnaden för miljöprovningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Villkor i tillstånd/beslut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Del 3: Besvaras av dig som fått tillsyn det senaste året Hur nöjd är du med:

	Missnöjd	Mindre nöjd	Neutral	Nöjd	Mycket nöjd
Inspektionens omfattning och utförande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tydligheten i inspektionsrapporten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiden mellan inspektionerna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information om tillsynsavgiften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information vid förfrågningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Egna kommentarer/förslag:
