

Tjänsteutlåtande
Miljö- och hälsoskyddsavdelningen

Till: Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Datum: 2023-06-05
Diarienummer: MHN-2023-970-400

Redovisning av servicemätning, Nöjd Kund Index 2022

Sammanfattning

Österåkers kommun deltar i Sveriges Kommuner och Regioner och Stockholm Business Alliance (SBA) undersökning av Nöjd Kund Index (NKI). Resultatet som redovisas 2023 avser tillsyn och kontroll 2022. Resultatet visar att området Miljö- och hälsoskydd har minskat från 89 till 78 vilket är ett högt resultat. Livsmedel har minskat 85 till 81, och har även detta år uppnått ett mycket högt resultat. Serveringstillstånd har minskat 78 till 67 vilket är ett godkänt resultat.

Beslutsförslag

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutar

Godkänna redovisning av Servicemätning 2022-års ärenden av Nöjd Kund Index.

Bakgrund

Insikt är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning som genomförs av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). I första hand mäts servicen för gruppen företagare, men kommunerna har även möjlighet att mäta nöjdheten hos privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer. Undersökningen sker i samarbete med Stockholm Business Alliance (SBA). Österåkers kommun ingår i Stockholm Business Alliance (SBA) och genomför därför undersökningen av Nöjd Kund Index (NKI) genom SBA.

För Miljö- och hälsoskyddsnämnden mäts NKI hos företag där tillsyn och kontroll har genomförts, privatpersoner och kommuner omfattas inte. Beslutade ärenden samt utförd tillsyn rapporteras månadsvis till SBA som därefter skickar ut en enkät till berörda företag. Det sammanställda resultatet rapporteras årligen, normalt i april och avser föregående års tillsyn och kontroll. Områdena Livsmedel, Miljö- och hälsoskydd och Serveringstillstånd ingår i Miljö- och hälsoskyddsnämndens rapportering.

Avdelningens slutsatser

Resultatet som redovisas 2023 avser tillstånd, tillsyn och kontroll 2022 inom nämndens samtliga områden. Inom samtliga områden har resultaten sänkts sedan föregående år.

Resultatet visar att området Miljö- och hälsoskydd har minskat från 89 till 78 vilket är ett högt resultat, plats 12 inom SBA-kommunerna och plats 42 i Sverige. Livsmedel har minskat 85 till 81, och har även detta år uppnått ett mycket högt resultat, plats 16 inom SBA-kommunerna och plats 64 i Sverige. Serveringstillstånd har minskat 78 till 67 vilket är ett godkänt resultat, plats 31 inom SBA-kommunerna och plats 75 i Sverige.

Sammanfattande data 2021 -2022

	Resultat 2022	Antal svar	Svarsfrekvens	Resultat 2021	Antal svar	Svarsfrekvens
Miljö- och hälsoskydd	78	28	51%	89	21	50%
Livsmedel	81	88	57%	85	80	59%
Serveringstillstånd	67	16	50%	78	12	31%

NKI redovisas på en skala 0 till 100, där 100 är högsta betyg. NKI >80 Mycket högt, 70-80 Högt, 62 - 69 Godkänt, 50 - 61 Lågt, < 50 Mycket lågt.

En analys av varför resultatet har sjunkit pågår. Då antalet svar är relativt få kan enstaka svar få stort genomslag. Miljö- och hälsoskyddsavdelningen arbetar kontinuerligt med att bibehålla och vidareutveckla både kvalitet och rättssäkerhet inom myndighetsområdet och särskilt med ständiga förbättringar beträffande texter i skrivelse och rättssäkra, tydliga beslut samt med att skriva begriplig myndighetssvenska.

Österåkers sammanlagda resultat är NKI 74 och svarsfrekvensen är hög, 54%. Betyget på servicefaktorn ”bemötande” ökar medan det minskar på ”effektivitet”. Flertalet resultat är resultat är på en hög nivå trots detta har resultatet försämrats på samtliga områden.

Bilagor

1. Företagsklimat-2023 SBA
2. Öppna Jämföresler-Företagsklimat-2022 SKR

Maria Lindström
Miljö- och hälsoskyddschef

Expedieras

Akt

Digitala Signaturer