

Tjänsteutlåtande

Österåkers kommun
Miljö- och hälsoskyddsavdelningen

Till Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Datum: 2022-06-07
Ärendenr: MHN-2022-1480-400

Redovisning av servicemätning, Nöjd Kund Index 2021

Sammanfattning

Österåkers kommun deltar i Sveriges Kommuner och Regioner och Stockholm Business Alliance (SBA) undersökning av Nöjd Kund Index (NKI). Resultatet som redovisas 2022 avser tillsyn och kontroll 2022. Resultatet visar att området Miljö- och hälsoskydd har ökat från 71 till 89 vilket innebär det högst uppnådda resultatet i Sverige inom området. Livsmedel har ökat från 79 till 85, plats 7 inom SBA-kommunerna och plats 34 i Sverige och serveringstillstånd har ökat från 72 till 78, plats 18 inom SBA-kommunerna och plats 36 i Sverige.

Beslutsförslag

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutar

Godkänna redovisning av Servicemätning 2021-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 2022 avser tillstånd, tillsyn och kontroll 2021 inom nämndens samtliga områden. Inom samtliga områden har resultaten höjts sedan föregående år.

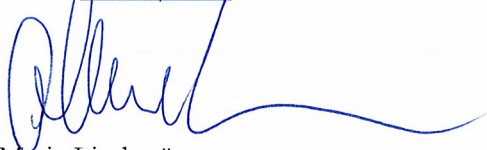
Resultatet visar att området Miljö- och hälsoskydd har ökat från 71 till 89 vilket innebär det högst uppnådda resultatet i Sverige inom området. Svarsfrekvensen är 50%, 21 svar. Livsmedel har ökat från 79 till 85, vilket även det är ett mycket högt resultat, plats 7 inom SBA-kommunerna och plats 34 i Sverige. Svarsfrekvensen är 59%, 80 svar. Serveringstillstånd har ökat från 72 till 78 vilket är ett högt resultat, plats 18 inom SBA-kommunerna och plats 36 i Sverige Svansfrekvensen är 31%, 12 svar.

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.

I 2021-år mätning deltog 53 stycken kommuner inom Stockholm Business Alliance och totalt deltog 201 kommuner i Insikt 2021.

Bilagor

1. SBA Företagsklimat 2021-års ärende
2. [Insikt | SKR](#)



Maria Lindström
Miljö- och hälsoskyddschef

Expedieras:

Akt