

Datum: 2024-05-10
Ärendenr: MHN-2024-998-400

Redovisning av servicemätning, Nöjd Kund Index 2023

Sammanfattning

Österåkers kommun deltar i Sveriges Kommuner och Regioner och Stockholm Business Alliance (SBA) undersökning av Nöjd Kund Index (NKI). Resultatet som redovisas 2024 avser tillsyn och kontroll 2023. Samtliga resultat har höjts sedan föregående år och uppnår mycket högt resultat. Området Miljö- och hälsoskydd har ökat från 78 till 84, Livsmedel har ökat från 81 till 82, och Serveringstillstånd har ökat från 67 till 88.

Beslutsförslag

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutar

Godkänna redovisning av Servicemätning 2023-års ärenden av Nöjd Kund Index.

Bakgrund

Företagsklimat, Öppen jämförelse - Insiktsundersökningen är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företagare som genomförs av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). 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.

I första hand mäts servicen för företagare, men kommunerna har även möjlighet att mäta nöjdheten hos privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer. För Miljö- och hälsoskyddsnämnden mäts NKI hos företag där tillsyn och kontroll har genomförts, privatpersoner och andra 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.

Avdelningen slutsatser

Resultatet som redovisas 2024 avser tillstånd, tillsyn och kontroll 2023 inom nämndens områden. Samtliga resultat har höjts sedan föregående år och uppnår mycket högt resultat.

Resultatet visar att området Miljö- och hälsoskydd har ökat från 78 till 84, ranking 2 inom SBA-kommunerna och 10 i Sverige. Livsmedel har ökat från 81 till 82, ranking 15 inom SBA-kommunerna och 60 i Sverige. Serveringstillstånd har ökat från 67 till 88, ranking 7 inom SBA-kommunerna 13 i Sverige. 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.

Sammanfattande data 2022 – 2023

	Resultat 2023	Antal svar	Svarsfrekvens	Resultat 2022	Antal svar	Svarsfrekvens
Miljö- och hälsoskydd	84	32	51%	78	28	51%
Livsmedel	82	54	55%	81	88	57%
Serveringstillstånd	88	15	44%	67	16	50%

Antalet svar är relativt få vilket innebär att enstaka svar kan få stort genomslag, främst inom området Serveringstillstånd. Inom området Miljö- och hälsoskydd varierar tillsynsobjekteten mellan åren då frekvensen för tillsyn kan variera från varje år till vart femte år eller mer. Inom området Livsmedel har variationen i frekvens varit relativt liten men i och med den nya riskklassningsmodellen kommer kontrollfrekvens glesas ut för de flesta av Österåker tillsynsobjekt.

Miljö- och hälsoskyddsavdelningen arbetar kontinuerligt med att bibehålla och vidareutveckla både kvalitet och rättssäkerhet inom myndighetsområdet, särskilt med ständiga förbättringar beträffande texter i skrivelse och rättssäkra, tydliga beslut samt med att skriva begriplig myndighetssvenska. Avdelningens bedömning är ytterligare förbättra informationen på webb och fler och enklare e-tjänsterna är områden som behöver prioriteras för att möta företagens behov.

Österåkers sammanlagda resultat har ökat från NKI 74 till 78 och svarsfrekvensen är, 52%. Högst är betyget på servicefaktorn ”bemötande” och lägst på ”information” och ”tillgänglighet”.

Bilagor

1. Företagsklimat 2024 Stockholm Business Alliance
2. Företagsklimat 2023. Öppen jämförelse – Insiktsundersökningen SKR

Maria Lindström
Miljö- och hälsoskyddschef

Denna handling har signerats digitalt och saknar därför namnunderskrift

Expedieras:

Akt

Digitala Signaturer