

Tjänsteutlåtande

Miljö- och hälsoskyddsavdelningen

Till Miljö och hälsoskyddsnamnden

Datum 2020-05-20

Dnr MHN-2020-1159-400

Redovisning av Nöjd Kund Index, servicemätning 2019

Sammanfattning

Österåkers kommun ingår i Stockholm Business Alliance (SBA) enkätundersökning av Nöjd Kund Index (NKI). Resultatet som redovisas 2020 avser tillsyn och kontroll 2019. Resultatet visar att området Livsmedel har ökat från 77 till 78, Miljö- och hälsoskydd har minskat från 77 till 70 samt att Serveringstillstånd hamnar på 54. För serveringstillstånd finns inget resultat för 2018. Antalet svar är 57, svarsandel 54%, 35 svarsandel 59% respektive 10, svarsandel 48%.

Beslutsförslag

Miljö- och hälsoskyddsnamndens beslut

Godkänna redovisning av Servicemätning 2019-års ärenden Stockholm Business Alliance – Nöjd Kund Index.

Bakgrund

Österåkers kommun ingår i Stockholm Business Alliance (SBA) enkätundersökning av Nöjd Kund Index (NKI). För Miljö- och hälsoskyddsnamnden mäts NKI hos företag där tillsyn och kontroll har genomförts, privatpersoner, föreningar 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 hälsoskyddsnamnden.

Avdelningens slutsatser

Resultatet som redovisas 2020 avser tillsyn och kontroll 2019 och avser samtliga områden. De senaste åren har allt färre besvarat enkäterna och vissa år har det inte varit möjligt att sammanställa något resultat för området serveringstillstånd.

Resultatet för 2019 visar att området Livsmedel har ökat från 77 till 78, Miljö- och hälsoskydd har minskat från 77 till 70 samt att Serveringstillstånd hamnar på 54. För serveringstillstånd finns inget resultat för 2018. Antalet svar är 57, svarsandel 54%, 35 svarsandel 59% respektive 10, svarsandel 48%.

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.

Tjänsteutlåtande

Miljö- och hälsoskyddsavdelningen kommer i de detaljerade verksamhetsplanerna för 2021 redovisa vilka åtgärder som vidtas inom respektive område för att bibehålla respektive kunna höga NKI.

Bilagor

- Servicemätning 2019-års ärenden Stockholm Business Alliance – Nöjd Kund Index



Maria Lindström
Miljö- och hälsoskyddschef

Expedieras

- Akt