

Tjänsteutlåtande

Österåkers kommun
Miljö- och hälsoskyddsavdelningen

Till Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Datum: 2021-05-19
Ärendenr: MHN-2021-1284-400

Redovisning av Nöjd Kund Index, servicemätning 2020

Sammanfattning

Österåkers kommun ingår i Stockholm Business Alliance (SBA) enkätundersökning av Nöjd Kund Index (NKI). Resultatet som redovisas 2021 avser tillsyn och kontroll 2020. Samtliga resultat är höga. Resultatet visar att området Livsmedel har ökat från 78 till 79, Miljö- och hälsoskydd har ökat från 70 till 71 samt att Serveringstillstånd har ökat från 54 till 72. Antalet svar är 57, svarsandel 62%, 23 svarsandel 61% respektive 12, svarsandel 35%.

Beslutsförslag

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutar

Godkänna redovisning av Servicemätning 2020-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 hälsoskyddsnämnden 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 hälsoskyddsnämnden. De senaste åren har allt färre besvarat enkäterna och vissa år har det inte varit möjligt att sammanställa något resultat för området serveringstillstånd, så dock inte fallet för 2020.

Avdelningens slutsatser

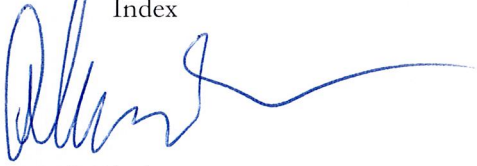
Resultatet som redovisas 2021 avser tillsyn och kontroll 2020 och avser samtliga områden. Samtliga resultat är höga.

Resultatet visar att området Livsmedel har ökat från 78 till 79, Miljö- och hälsoskydd har ökat från 70 till 71 samt att Serveringstillstånd har ökat från 54 till 72. Antalet svar är 57, svarsandel 62%, 23 svarsandel 61% respektive 12, svarsandel 35%.

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.

Bilagor

1. Servicemätning 2020-års ärenden Stockholm Business Alliance – Nöjd Kund Index



Maria Lindström
Miljö- och hälsoskyddschef

Expedieras:

Akt