

2011-09-07

## Hultsfreds företag ger hög poäng till service och effektivitet inom miljöskydd och brandtillsyn!

**Företagen upplever servicenivån inom Hultsfreds kommuns miljöskydd som högre än för ett år sedan. Kompetens och bemötande inom brandtillsyn hamnar över medel, medan betygen på information och tillgänglighet sjunkit totalt sett. Detta visar resultatet av 2010 års mätning av NKI, nöjd-kund-index, som SKL, Sveriges Kommuner och Landsting gör årligen.**

Företag som haft kontakt med kommunen inom områdena miljö- och hälsa och brandtillsyn har tillfrågats om hur de uppfattat servicen i samband med deras ärende. NKI-indexet går mellan 1-100 där över 40 är godkänt och över 55 anses vara godtagbart. Hultsfreds kommuns totala NKI fastställdes till 64.

Hultsfred har i likhet med andra kommuner ett högt NKI på brandtillsyn, 73. Framförallt är det tillgänglighet, bemötande och kompetens som företagen är nöjda med.

- ”Det känns bra med dessa betyg då vi jobbar hårt med just detta, tillgänglighet, bemötande och kompetens är mycket viktigt i vår service till företagen” säger en mycket nöjd Michael Hesselgård, räddningschef.

Miljö- och hälsoskydd har ökat med två enheter, och har nu ett NKI på 62. Det är inom områdena tillgänglighet, bemötande och effektivitet som resultatet är som högst.

- ”Ett ökat samarbete mellan förvaltningarna, en lyssnande organisation och en vilja att ständigt bli bättre har medfört en positiv start på resan mot ett allt högre NKI. Jag är stolt över min personal och det är roligt att se ett så snabbt resultat av vårt förändringsarbete.”, säger Anders Helgée, miljö- och byggnadschef.

Totalt sett har dock betygen på information och tillgänglighet sjunkit. Däremot anser företagen att effektiviteten har ökat. Enligt SKL finns ett samband mellan ärendets utfall och hur nöjd företagaren är med kommunen. Hultsfred hade en lägre andel positiva ärenden än övriga landet, vilket kan innebära att det totala NKI-värdet är något underskattat.

- ”Vi ser redan många positiva effekter i vår organisation, som på sikt förhoppningsvis kommer att generera ännu bättre service för vårt näringsliv”, säger Malin Albertsson, utvecklingskontoret. ”Nu fokuserar vi vårt lots-arbete på ytterligare förbättringar”.

Hultsfred har tagit initiativet till en svensk standard för att kvalitetssäkra företagslots med grundtanken att ge företagen en mer professionell service. I våras kompetenscertifierade man 18 företagslotsar på olika avdelningar genom ett webbttest. Därför är NKI-mätningen ett viktigt hjälpmedel för att följa upp hur företagen får nytta av det interna arbetet.