



Kommunstyrelsen

Avveckling av konsumentvägledningen i Timrå kommun

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar:

1. Avveckla konsumentvägledningsverksamheten i Timrå kommun
2. Uppdra till kommunchefen att meddela Konsumentverket om beslutet.

Ärendet

Timrå kommun har under många år bedrivit konsumentvägledning, men verksamheten har successivt. I dagsläget bedrivs verksamheten endast 2 timmar i veckan och det är endast ca: 3 ärenden per månad som kommer in och hanteras. Kommunledningskontoret har under 2018 sett över reception, registratur och internservice och kommer att effektivisera verksamheten under 2019 för att minska kostnaderna enligt verksamhetsplan och budget. I den översynen föreslås parallellt att den mycket begränsade konsumentvägledningen läggs ner.

Kundtjänstfunktionen ska även framgent kunna hänvisa förfrågningar rätt till nationella kanaler för konsumentfrågor och konsumentskydd.

Beslutsunderlag

Totalt antal ärenden, konsumentrådgivning 2018-01-01 – 2018-11-08
Vision 2025

Protokollsutdrag till
Kommunchef

Exp / 2018

Kommunledningskontorets överväganden

I förslag till Verksamhetsplan och budget 2019-2021 föreslås en effektivisering av registratur, internservice och kundtjänst. Det innebär dels att mer information ska flödas digitalt i verksamhetssystem för att minska internpostverksamheten, dels att delar av internservice avvecklas (tryckeri) tillsammans med delar av receptions- och kundtjänstfunktionen. I budget- och verksamhetsplan anges att verksamheten kan minska kostnader motsvarande en tjänst och samtidigt prioritera resurser till en bra informationshantering, registratur, kundtjänst och internservice.

I denna översyn föreslår kommunledningskontoret att kommunen avvecklar konsumentrådgivningen. Verksamheten bedrivs redan idag med mycket begränsade resurser, som ett mindre tilläggsuppdrag för två tjänstepersoner som i övrigt arbetar med registratur och receptionsfunktion. Det bedrivs ingen utåtriktad proaktiv verksamhet utan kommunen



tillhandahåller ett stöd för att svara på inkomna frågor med enkel rådgivning. Inte sällan hänvisas frågeställaren vidare till andra nationella kanaler där de kan få ytterligare stöd.

Förvaltningen har gjort en uppföljning för 2018. Under perioden 2018-01-01 – 2018-11-08 har 32 ärenden inkommit och hanterats, varav 26 klagomål och 6 förfrågan. I snitt har 3,2 frågor i månaden inkommit. Trenden är dessutom avtagande, färre och färre frågor kommer in via e-post och telefon.

Konsumentverket har idag det övergripande ansvaret för konsumentfrågor och konsumentskydd i Sverige. De har en upplysningstjänst som heter *Hallå konsument*, med möjlighet till frågor och svar per telefon, e-post och chatt. I mångt och mycket uppfyller denna tjänst samma funktion som vi idag har i egen regi. Det finns även en konsumentombudsman som bevakar marknaden och försvarar konsumenternas intressen mot företag i domstol.

Svenska kommuner kan välja att ha en konsumentvägledning. Konsumentverket hänvisar också till denna möjlighet och samordnar verksamhetsstöd till och information om den kommunala konsumentvägledningen. Det finns dock inget juridiskt krav på att kommuner måste ha en konsumentvägledning.

Vid en sammantagen bedömning av de ekonomiska, verksamhetsmässiga och juridiska aspekterna av en avveckling finns betydande stöd för att lägga ner konsumentvägledningen i Timrå kommun. Det kan påverka den upplevda servicenivån negativt, men med utgångspunkt i dagens ärendeflöde och efterfrågan av tjänsten torde det vara mycket begränsat.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Andreaz Strömgren
Kommunchef