



**Luleå kommun**

**Årlig övergripande granskning 2013**  
**Konsumentnämnden**

Offentlig sektor  
KPMG AB  
*13 december 2013*  
*Antal sidor: 3*

## 1. Inledning

Revisorerna granskar årligen all verksamhet som bedrivs inom nämndernas verksamhetsområden. Revisionens uppgift enligt kommunallagen är att ge underlag till fullmäktiges prövning om:

- Verksamheten sköts ändamålsenligt
- Verksamheten ur ekonomisk synvinkel sköts tillfredsställande
- Räkenskaperna är rättvisande
- Den interna kontrollen är tillräcklig

I den årliga granskningen ingår att följa verksamheten löpande under året genom att ta del av grundläggande dokument och det löpande flödet av ärenden och beslut. Delårsrapport och årsredovisning granskas för att bedöma hur resultaten förhåller sig till fullmäktiges mål för den ekonomiska hushållningen.

Revisorerna genomför också nämndsbesök för att övergripande diskutera nämndens arbete med styrning, uppföljning och kontroll. De förtroendevalda revisorerna och KPMG har träffat Konsumentnämnden 2013-09-11 för att diskutera nämndens arbete med utgångspunkt från ett antal frågeställningar som har skickats ut i förväg.

I denna rapport sammanfattas väsentliga iakttagelser och intryck från mötet samt våra kommentarer. Granskning av delårsrapport och årsredovisning och fördjupade granskningar redovisas i särskilda rapporter.

## 2. Frågor som diskuterades vid mötet

Vid mötet med nämnden diskuterades ett antal frågeställningar med koppling till nämndernas ansvar enligt kommunallagen.

Frågorna syftar till att på en övergripande nivå ge revisorerna svar på följande två huvudfrågor:

- Är nämndens styrning, ledning och uppföljning tillräcklig för att säkerställa att verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt?
- Har nämnden ett system för att säkerställa en god intern kontroll?

Nedan redovisas iakttagelser och kommentarer till frågeområdena.

### **Beskriv nämndens verksamhetsmässiga nuläge och hur utvecklingen ser ut framåt.**

En osäkerhet för Konsumentnämnden gäller framtida lokaler för konsumentverksamheten. Nuvarande lokaler med intill busshållplatserna på Smedjegatan har varit mycket bra för verksamheten. Alternativa lokaler som diskuteras för verksamheten är IT-kontorets nuvarande lokaler i källarplan i slutet av Storgatan. Det saknas för närvarande hiss till dessa lokaler. Diskussioner förs även om alternativa lokaler i stadshuset. Konsumentnämndens ordförande ska diskutera lokalfrågan med kommunledningen. En förutsättning för de nya verksamhetslokalerna är att de är tillgängliga även för personer med funktionsnedsättning.

Antalet ärenden inom konsumentverksamheten har minskat i Luleå liksom i stora delar av landet. Däremot har ärendena ändrat karaktär från att ha varit många och korta till att ha blivit färre men mer komplicerade och som tar längre tid att handlägga. Ordföranden anser att den statistik som Konsumentverket tar fram inte är helt rättvisande eftersom den bara visar antalet ärenden och inte antalet kontakttillfälle.

Det finns även en tendens att konsumenterna kontaktar konsumentvägledningen i ett senare skede idag än tidigare vilket medfört att de ärenden som blir aktuella är svårare att lösa.

Ärenden gällande husbyggen som gått fel och där husägaren behöver hjälp från konsumentvägledningen har ökat. Det gäller även klagomål gällande resor.

Konsumtionen i samhället har ökat vilket gör att antalet konsumentrelaterade problem också ökar.

Konsumentnämnden skulle vilja synas mer utåt till människorna i samhället.

**Beskriv nämndens ekonomiska nuläge och hur utvecklingen ser ut framåt. Har nämnden tillräckliga resurser för att kunna fullgöra sitt uppdrag?**

Konsumentnämnden försöker dra in på deltagande i kurser etc för politikerna eftersom det inte finns resurser.

Nämnden lämnar tillbaka ca 100 tkr av sitt kommunbidrag varje år.

**Finns inom nämndens förvaltning tillräcklig kompetens för de uppgifter som ska utföras?**

Idag finns en bra sammansättning av kompetens inom konsumentverksamheten i Luleå, men nämndsledamöterna uttrycker viss oro för vad som kommer att hända med verksamheten inför kommande generationsskifte bland personalen. Eftersom konsumentvägledningen är en viktig, komplicerad verksamhet behövs, enligt ordföranden, en plan för kompetensöverföring när personalen går i pension. En sådan saknas idag. Ett förslag som diskuterats har varit att slå samman konsumentverksamheten med överförmyndarnämndens kansli. En sådan lösning har provats bl a i Skellefteå.

Inom konsumentverksamheten finns kompetens för skuldsanering, vilket är en lagstadgad verksamhet. Under årets första åtta månader har denne haft ca 50 besök. Antalet besök har varit konstant under flera år trots att skuldsättningen i samhället ökar och allt fler personer får försörjningsstöd. Om det gavs mer utåtriktad information om skuldsanering skulle fler kunna få hjälp och samhällskostnader därmed förebyggas, men då skulle det också behövas mer anslag till marknadsföring av skuldsanering och till verksamheten.

**Finns det några pågående eller planerade samarbetsprojekt med andra förvaltningar inom kommunen, alternativa utförare, kommunala bolag, andra kommuner?**

Ordföranden uppger att hon har mycket kontakter med nämndsordföranden i kommunen framför allt med socialnämndens ordförande. En nämndsledamot menade att hela nämnden, inte enbart ordföranden, behöver få ut information till nämnderna, inte enbart till nämndsordföranden.

Konsumentnämnden samarbetar med tekniska nämnden och torghandlarna avseende torghandeln i Luleå. När det gäller torghandel finns tre huvudalternativ för placering av torghandeln som man enats om med tekniska nämnden. Det kommer att göras en medborgarenkät för att ta reda på var medborgarna vill ha torghandeln. Konsumentnämnden ska även träffa torghandlarna för att få deras synpunkter kring placering av torghandeln. Tekniska nämnden är sammankallande för processen gällande torghandelns placering och Konsumentnämnden ansvarar för torghandelsstadgan.

**Har konsumentnämnden klargjort vilket arbetsmiljöansvar de har för personalen vid Konsument Luleå?**


Ordföranden har fört diskussioner med kanslichefen vid kommunledningsförvaltningen för att klargöra nämndens ansvar inom arbetsmiljöområdet.

**Övrigt som kan vara av intresse för nämnden att delge revisionen.**

Ordföranden upplever att det saknas en direktkanal avseende information om konsumentvägledningens fortsatta verksamhet. Det är viktigt, framför allt med hänsyn till personalen, att informationen till Konsumentnämnden/ordföranden gällande verksamhetens framtida lokaler, organisation etc blir bättre.

En form av "kommunservice" är på väg att inrättas i kommunen som alla nämnder, inkl Konsumentnämnden, får vara med och finansiera.

Luleå dag som ovan



Ingegerd Mannfeldt  
Certifierad kommunal revisor  
Kundansvarig