



Ramböll Management på uppdrag av  
Stockholms stad, stadsledningskontoret

## Genomlysning av konsumentnämnden

2006-05-04

<b>1. Inledning</b> .....	<b>3</b>
1.1 Kort beskrivning av uppdraget.....	3
1.2 Fem frågeområden.....	3
1.3 Arbetsmetod.....	3
<b>2. Nämnd/Förvaltning</b> .....	<b>3</b>
2.1 Kort beskrivning av nämnden förvaltningen.....	3
<b>3. Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
3.1 Sammanfattande analys.....	4
3.2 Goda exempel.....	5
3.3 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt.....	5
<b>4. Uppdrag</b> .....	<b>6</b>
4.1 Formell styrning (lagstiftning och politiska beslut).....	6
4.2 Övriga åtaganden.....	8
4.3 Gränssnitt till andra verksamheter.....	8
4.4 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt.....	10
<b>5. Samspel mellan nämnd och förvaltning</b> .....	<b>10</b>
5.1 Arenor.....	10
5.2 Roll- och arbetsfördelning.....	11
5.3 Kommunikation.....	11
5.4 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt.....	11
<b>6. Organisation – Inre effektivitet</b> .....	<b>12</b>
6.1 Förvaltningens organisation.....	12
6.2 Styrning och ledning.....	12
6.3 Personalfrågor.....	13
6.4 Ekonomifrågor.....	13
6.5 IT-frågor.....	14
6.6 Stödprocesser.....	14
6.7 Omvärlds- och framtidsorientering.....	15
6.8 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt.....	15
<b>7. Uppföljning och resultat- Yttre effektivitet</b> .....	<b>15</b>
7.1 Uppföljningssystem och resultat.....	15
7.2 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt.....	16
<b>8. Analys av resultat</b> .....	<b>16</b>
8.1 Användning av resultat av uppföljningen.....	19
8.2 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt.....	19
<b>9. Reflektioner och slutsatser</b> .....	<b>20</b>

## **1. Inledning**

### **1.1 Kort beskrivning av uppdraget**

Den 21 september 2005 beslutade kommunstyrelsen att samtliga stadens nämnder och bolagsstyrelser successivt ska genomlysas fram till år 2010. Arbetet ska leda till effektivare utnyttjande av stadens resurser och ge nya möjligheter att omfördela dessa resurser. Målet är att en till två miljarder kronor ska kunna omfördelas. Bakgrunden är bl.a. att den framtida demografiska situationen och skatteutjämningsystemets effekter kommer att medföra ekonomiska påfrestningar för staden, liksom för många av landets övriga kommuner. Trots detta måste staden kunna ge medborgarna en god samhällsservice även i framtiden. God ekonomi och effektiv verksamhet är en förutsättning för detta. En viktig del för att nå dessa mål är att systematiskt genomlysas och effektivisera stadens samtliga verksamheter. Parallellt genomförs en översyn av stadens administrativa system.

### **1.2 Fem frågeområden**

Stadsdelsdirektör Bitte Davidsson utsågs till projektledare för genomlysningarna. Dessa bygger på ett samlat, strukturerat och metodiskt arbetssätt som utgår från fem frågeområden som avser att definiera ett effektivt resursutnyttjande inom stadens nämnder. De fem områdena är följande: uppdrag, samspel mellan nämnd och förvaltning, organisation (inre effektivitet), uppföljning och resultat (yttre effektivitet) samt analys av resultat. Syftet med genomlysningarna är att identifiera möjliga effektiviseringar och prioriteringar. Dessutom ska goda exempel som kan fungera som inspiration för andra verksamheter i staden lyftas fram. Genomlysningarna sker med stöd av utomstående konsulter.

### **1.3 Arbetsmetod**

Föreliggande genomlysning har genomförts av Ramböll Management, fortsättningsvis kallat Ramböll. Genomlysningen har skett i två steg: nulägesbeskrivning respektive analys av möjliga effektiviseringar och prioriteringar. Som grund för genomlysningen ligger dokumentgenomgång, enskilda intervjuer med chefer och områdesansvariga inom förvaltningen samt intervjuer med politiker.

## **2. Nämnd/Förvaltning**

### **2.1 Kort beskrivning av nämnden förvaltningen**

Konsumentförvaltningen lyder under konsumentnämnden som består av elva ledamöter och lika många ersättare, vilka väljs av kommunfullmäktige.<sup>1</sup>

Konsumentförvaltningen har funnits sedan oktober 2003 med egentlig verksamhet fr.o.m. 2004. Konsumentförvaltningen är en liten förvaltning personal- och budgetmässigt och består av sammanlagt nio fast anställda och ytterligare fem projektanställda, d.v.s. totalt 14 anställda under 2005. Förvaltningens årliga budget uppgår till cirka 11 miljoner kronor.

Konsumentnämnden har till uppgift att ha hand om den övergripande konsumentverksamheten i Stockholms stad och ska främja och stödja denna verksamhet. Vidare ska nämnden följa utvecklingen och främja ett folkligt engagemang kring konsumentfrågor. Nämnden ska även genomföra hearings och seminarier inom aktuella konsumentområden och genom information bidra till att öka konsumenternas inflytande på marknaden. Styrdokument är

---

<sup>1</sup> Se Reglemente för konsumentnämnden (Kommunal författningssamling för Stockholm 2003:5)

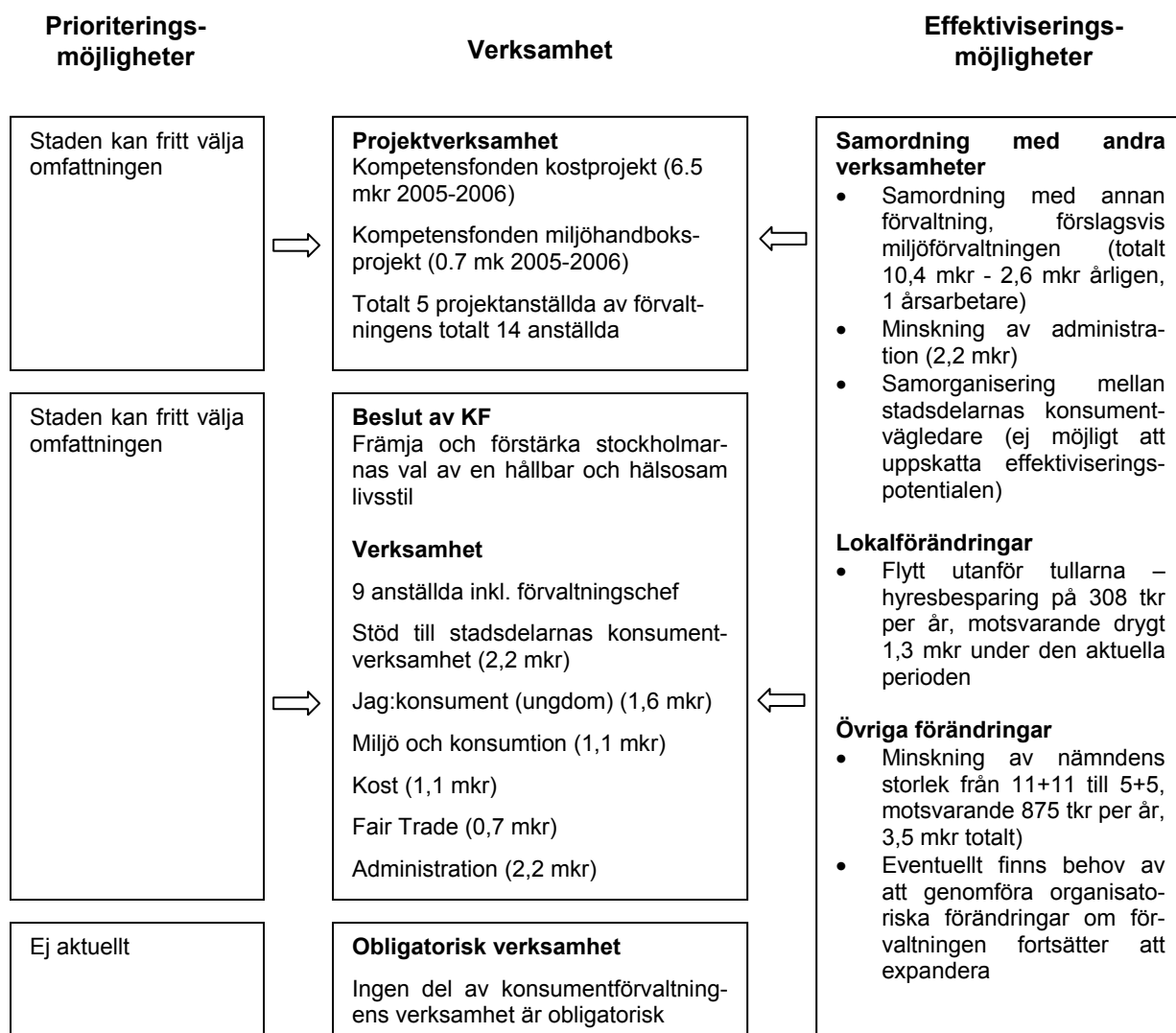
nämndens direktiv och reglemente, stadens konsumentpolitiska program (fastställdes av KF i november 2005) och kommunfullmäktiges mål för verksamheten. I stadens budget för 2006 uttrycker kommunfullmäktige sitt mål för verksamhetsområdet för perioden 2006–2008: ”Främja och förstärka stockholmarnas val av en hållbar och hälsosam livsstil.”

### 3. Sammanfattning

#### 3.1 Sammanfattande analys

Inledningsvis ska sägas att personalen som arbetar inom konsumentförvaltningen är mycket kunniga inom sina expertområden och arbetar på ett engagerat sätt med de uppgifter som förvaltningen är ålagd att arbeta med enligt beslut i kommunfullmäktige. Betonas ska att det inte finns några lagmässiga krav på att en kommun ska ge medborgarna stöd i konsumentfrågor. Detta är ett frivilligt åtagande, som dock i form av konsumentvägledare återfinns hos ett stort antal kommuner i landet.

Nedanstående figur sammanfattar verksamheten samt de prioriterings- och effektiviseringsmöjligheter som Ramböll bedömer finnas inom verksamheten. Ytterligare underlag återfinns i tabeller på sida 6.



### 3.2 Goda exempel

Ramböll menar att förvaltningens arbete med uppföljning och analys kan framhållas som ett gott exempel för andra verksamheter i staden. Exempelvis har man analyserat varför vissa öppna arrangemang fått stort antal besökare medan andra fått ett betydligt mindre antal. Förvaltningen har också vidtagit åtgärder utifrån sina slutsatser och anpassat kommunikationsvägarna så att de i dag bättre når de olika målgrupperna. Flera av de politiska företrädarna lyfter fram förvaltningens externa kommunikations- och informationsinsatser som föredömliga.

### 3.3 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt

Det finns ett antal potentiella förändringar i förvaltningen som kan innebära besparingar på lång eller kort sikt. Inledningsvis ska betonas att verksamheten som drivs inom konsumentförvaltningen är ett frivilligt åtagande för kommunen, varför även alternativet att lägga ned hela verksamheten förs fram.

	Åtgärd	2006	2007	2008	2009	2010	totalt
<b>Alt. 1</b>	ingen egen nämnd	0	1 600 000	1 600 000	1 600 000	1 600 000	6 400 000
Samman-							
slagning	ingen egen förvaltningschef	0	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	4 000 000
	minskning av administration till följd av sammanslagning	0	2 200 000	2 200 000	2 200 000	2 200 000	8 800 000
	billigare lokalhyra utanför tullarna	153 750	307 500	307 500	307 500	307 500	1 383 750
<b>Summa Alt. 1</b>		<b>153 750</b>	<b>5 107 500</b>	<b>5 107 500</b>	<b>5 107 500</b>	<b>5 107 500</b>	<b>20 583 750</b>
<b>Alt. 2</b>	nedläggning av förvaltning/nämnd	0	11 000 000	11 000 000	11 000 000	11 000 000	44 000 000
<b>Summa Alt. 2</b>		<b>0</b>	<b>11 000 000</b>	<b>11 000 000</b>	<b>11 000 000</b>	<b>11 000 000</b>	<b>44 000 000</b>
<b>Alt. 3</b>	minskning av nämnden till 5+5	0	873 000	873 000	873 000	873 000	3 492 000
	billigare lokalhyra utanför tullarna	153 750	307 500	307 500	307 500	307 500	1 383 750
<b>Summa Alt. 3</b>		<b>153 750</b>	<b>1 180 500</b>	<b>1 180 500</b>	<b>1 180 500</b>	<b>1 180 500</b>	<b>4 875 750</b>

Konsumentförvaltningen är i dag stadens minsta förvaltning. Om man samordnade verksamheten inom konsumentförvaltningen med miljöförvaltningen, en förvaltning som konsumentförvaltningen redan i dag samarbetar med, skulle ingen särskild nämnd och inte heller någon egen förvaltningschef krävas. Likaså skulle kostnaderna för nämndsekreterare utgå. Totalt skulle en sådan förändring motsvara en besparing om 1,6 miljoner kronor årligen, vilket skulle motsvara cirka 10 miljoner kronor för hela den aktuella perioden. Om man dessutom skulle kunna minska den administration som förvaltningen har som en följd av att de är en egen förvaltning skulle ytterligare cirka 8 miljoner kronor kunna sparas under hela perioden fram till 2010.

Ett annat sätt att minska kostnaderna skulle vara att minska nämndens storlek, som i dag uppgår till 11 ordinarie och 11 ersättare. Om nämndens storlek minskades till 5+5 ledamöter (en storlek som t.ex. stadsmuseinämnden har) skulle detta motsvara en besparing om närmare 900 000 kronor årligen och totalt 3,5 miljoner kronor för hela den aktuella perioden.

Vidare kan mindre besparingar göras vid flytt till lokaler som ligger utanför tullarna i staden. Vid en hyra motsvarande 1 275 m<sup>2</sup> och samma lokalyta som i dag skulle lokalkostnaderna nära nog halveras. Årligen skulle besparingen utgöra cirka 300 000 kronor, vilket under hela perioden motsvarar drygt 1,3 miljoner för hela den aktuella perioden.

Organiseringen av konsumentförvaltningen bygger på en platt organisation utan andra chefer än förvaltningschefen. En platt organisation kan vara att föredra i små organisationer, men i takt med att förvaltningen har växt har Ramböll sett att det skulle kunna finnas behov av en tydligare ledningsstruktur, då det skulle avlasta förvaltningschefen samt skulle göra roller och ansvar tydligare. Det är också viktigt att det administrativa stödet ”hänger med” i samband med tillväxt.

## 4. Uppdrag

### 4.1 Formell styrning (lagstiftning och politiska beslut)

Det finns inte något av statsmakterna beslutat regelverk som anger att en kommun måste ha en verksamhet som motsvarar konsumentnämndens eller att verksamheten ska organiseras på ett visst sätt. Verksamheten faller under de frivilliga uppgifter som omfattas av kommunernas allmänna kompetens, 2 kap. 1 § kommunallagen (KL). Det är kommunfullmäktige som beslutar hur den kommunala organisationen ska anpassas för att möta de behov som finns inom kommunen (3 kap. 3 och 9 §§ KL). Inrättade nämnder ska enligt 6 kap. 7 § KL se till att verksamheten inom dess område bedrivs i enlighet med de riktlinjer och mål som fullmäktige beslutat samt enligt övriga föreskrifter för verksamheten. Detta innefattar ett ansvar för att den interna kontrollen och styrningen i verksamheten är ändamålsenlig.

Konsumentförvaltningens verksamhet styrs förutom av generella bestämmelser i författningar av de beslut som fattas i kommunfullmäktige och nämnden. De politiska beslut som reglerar förvaltningens verksamhet är:

- Nämndens direktiv och reglemente
- Kommunfullmäktiges inriktningsmål
- Konsumentnämndens mål, fastslagna av kommunfullmäktige
- Stadens konsumentpolitiska program
- Nämndens verksamhetsplan
- Förvaltningens instruktion

Kommunfullmäktiges inriktningsmål lyder:

- Förbättra välfärden och de kommunala verksamheterna
- Bygga bostäder och utveckla Stockholm
- Göra Stockholm till en ekologiskt hållbar storstad
- Bryta segregationen och fördjupa demokratin
- Ta ansvar för ekonomin

Konsumentnämndens mål, fastslaget av kommunfullmäktige:

- Främja och förstärka stockholmarnas val av en hållbar och hälsosam livsstil

Utöver dessa mål har kommunfullmäktige i budgetbeslutet preciserat ett antal särskilda uppgifter som konsumentnämnden ska arbeta med:

- Fortsätta samarbeta i konsumentfrågor med andra nämnder och bolag inom staden, frivilligorganisationer och företag
- I samverkan med Stockholm Visitors Board AB öka utbudet av information riktad till turister om hållbara konsumtionsalternativ, t.ex. ekologiska restauranger
- Verka för att det konsumentpolitiska programmet genomsyrar stadens verksamheter
- Samordna och till kommunstyrelsen redovisa stadens uppföljning av Nöjd-kund-index

- Genom sin kostenhet fortsätta att utveckla och stötta stadens arbete med att uppnå en god matkvalitet inom de egna verksamheterna
- Ta fram riktlinjer för stadens måltidsverksamheter
- Arbeta för att Stockholm blir en s.k. Fair-Trade City.

Nämndens uppgift är enligt reglementets<sup>2</sup> första paragraf:

1 § Konsumentnämnden har hand om den övergripande konsumentverksamheten och ska främja och stödja konsumentverksamheten i Stockholms stad i den mån det inte tillkommer annan nämnd eller kommunfullmäktige inte för särskilt fall beslutar annat. Med den begränsning som nyss sagts åligger det nämnden särskilt att

1. följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde och främja ett folkligt engagemang kring konsumentfrågor, förbättra folkhälsan och skapa förutsättningar för en bra, säker och trygg livsmiljö
2. inom sitt verksamhetsområde medverka till att uppmärksamma och förbättra vardagen och vardagsekonomin för olika grupper när det gäller konsumentfrågor
3. genomföra seminarier och hearings inom olika aktuella konsumentområden
4. genom information bidra till att öka konsumenternas inflytande på marknaden.

I stadens budget för 2006 uttrycker kommunfullmäktige sitt mål för verksamhetsområdet för perioden 2006–2008: ”*Främja och förstärka stockholmarnas val av en hållbar och hälsosam livsstil.*”

Konsumentnämnden har antagit följande mål för att uppfylla kommunfullmäktiges mål med nämndens verksamhet.

- Skapa förutsättningar för och driva en aktiv konsumentpolitik i Stockholms stad
- Öka intresset, engagemanget och kunskapen bland stockholmarna och stadens anställda om konsumentfrågor i syfte att se sambandet mellan den egna livsstilen, miljöpåverkan och samhällsutvecklingen
- Öka intresset, engagemanget och kunskapen om matens betydelse för folkhälsan bland stockholmarna och stadens anställda
- Ekologisk och etisk hållbar verksamhet

Det övergripande målet för Stockholms konsumentpolitik, enligt stadens konsumentpolitiska program (fastställdes av KF november 2005) är att skapa förutsättningar för och bidra till en långsiktigt hållbar utveckling i staden och en ökad välfärd för stockholmarna enligt stadens konsumentpolitiska program för 2005–2007.<sup>3</sup> Programmet innehåller fyra delmål:

- Stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden
- Tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden
- Alla stadsdelsnämnder ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning
- Öka kunskapen bland stockholmarna och inom stadens olika verksamhetsområden om vad konsumentvägledningen kan erbjuda

Uppdraget upplevs av de intervjuade i förvaltning och nämnd i sig vara tydligt, men flera har påpekat att uppdraget innehåller många breda begrepp som kan vara svåra att avgränsa verksamheten utifrån. Ramböll instämmer i denna bedömning. Dessutom vill Ramböll poängtera att förvaltningen har ett stort antal mål och uppgifter som är beskrivna på en ganska detaljerad nivå. Förvaltningen har betydligt fler mål/uppgifter än andra förvaltningar i staden, trots att förvaltningen är liten till storleken. Vi kan se att styrning och prioritering skulle underlättas om målen/uppgifterna begränsades.

<sup>2</sup> Fastställt av kommunfullmäktige den 28 april 2003. Kommunal författningssamling för Stockholm 2003:5.

<sup>3</sup> Konsumentpolitiskt program för Stockholms stad 2005 – 2007, KF 2005-11-21

## 4.2 Övriga åtaganden

Inom konsumentförvaltningen genomförs två projekt med hjälp av projektmedel från Kompetensfonden; ”Säker & Bra mat i stadens verksamheter” och Stockholms miljöhandbok ”Från ord till handling”.

Nämnden erhöll 2005 totalt 6 500 tkr till kostprojektet ”Säker & Bra mat i stadens verksamheter”. Uppdraget är att utveckla och stötta stadens anställda i arbetet med att uppnå en god matkvalitet inom de egna verksamheterna. Projektet startade 2005 och pågår under hela 2006.

Hösten 2005 erhöll konsumentnämnden tillsammans med miljönämnden 4 500 tkr från kompetensfonden för projektet Stockholms miljöhandbok ”Från ord till handling” riktar sig till stadens anställda med syfte att omsätta stadens miljöprogram till handling. Huvudansvarig för projektet är miljönämnden. En miljöhandbok kommer att tas fram inom ramen för projektet och konsumentnämnden har för detta arbete beviljats 200 tkr för 2005 och 500 tkr för 2006.

Konsumentnämnden har även ett gemensamt handikappråd, tillsammans med bolagen Stockholms näringslivskontor AB, Stockholms Visitors Board, Business Arena Stockholm AB och Mässfastigheter i Stockholm AB.

## 4.3 Gränssnitt till andra verksamheter

Konsumentförvaltningens verksamhet gränsar till vissa av stadens övriga verksamheter, såväl andra förvaltningar som bolag. Nedanstående matris visar de områden där man ser det tydligaste gränssnittet till andra verksamheter.

Organisation	Förvaltning	Kortfattad beskrivning av verksamheten (utifrån ett angränsningsperspektiv)	Uppfattning om samordning
Miljöförvaltningen	Miljöförvaltningen	<p>En del av konsumentförvaltningens arbete handlar om konsumtion och miljö och gränsar i detta till delar av miljöförvaltningens verksamhet. Andra delar av verksamheten har inte lika tydlig gränssyta mot miljöförvaltningens arbete, exempelvis gäller detta stödet till stadsdelarnas konsumentvägledare. Betonas ska att delar av miljöförvaltningens verksamhet innebär myndighetsutövning, något som inte är fallet inom konsumentförvaltningen.</p> <p>Konsumentförvaltningen driver också projekt i samarbete med miljöförvaltningen.</p> <p>Av intervjuerna framgår att det inte är helt tydligt var gränserna går.</p>	<p>Samordning görs redan i dag i viss mån.</p> <p>Verksamheterna kan samordnas mer. Ej samstämmig bild av uppfattning om samordningspotential men förefaller vara övervägande positiv.</p>
Konsumentvägledare	Stadsdelsnämnderna	<p>Konsumentvägledarna är operativa och ger rådgivning, medan förvaltningens uppdrag är att stödja och utveckla konsumentverksamhet. Detta sker bland annat genom att förvaltningen samordningar och genomför nöjd-kundundersökningar avseende stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet, på begäran genomför andra undersökningar och tar kontakt med bransch- och näringslivsrepresentanter för att förebygga och undanröja konsumentproblem samt har genom marknadsföring arbetat för att öka kännedomen om</p>	<p>I dag mer av informationsutbyte.</p> <p>Positiv inställning till ökad samordning.</p>



		<p>konsumentvägledarnas arbete.</p> <p>Konsumentförvaltningen har dock ej mandat eller personalansvar över konsumentvägledarna. Gränsdragningen är inte helt tydlig, och detta gäller främst gentemot allmänheten som ibland kontakter konsumentförvaltningen för rådgivning istället för stadsdelsnämndernas konsumentvägledare.</p> <p>Enligt konsumentförvaltningen skulle själva konsumentverksamheten i stadsdelsnämnderna samordnas och effektiviseras bl.a. genom att nischning skulle bli möjligt om man hade en central funktion (så arbetar exempelvis Göteborg).</p>	
Idrottsförvaltningen	Idrottsförvaltningen	I viss mån har samarbete skett med idrottsförvaltningen. Behov ses av samordning bl.a. kring folkhälsoperspektivet. Här kan finnas behov av gemensamma projekt där även finansiering kan delas.	Har endast förts fram som samordningspotential av ett fåtal personer.

Vidare finns angränsande verksamheter inom andra delar av staden. Samarbete sker exempelvis när det gäller kostfrågor inom äldreomsorgen, bland annat med SLK:s strateger inom vård och omsorgenheten, med äldreomsorgsinspektörer och stadsdelarnas medicinskt ansvariga sjuksköterskor. Ett samarbete finns även med SLK:s upphandlingsenhet gällande formulering av stadsövergripande minimikrav för kost- och näringsfrågor som ska användas vid upphandling av måltidsverksamhet inkl. matlådor.

I dag drivs projekt i samarbete med miljöförvaltningen, bl.a. samarbetar konsumentförvaltningen och miljöförvaltningen inom miljöfrågor. Vad gäller utåtriktade aktiviteter riktade mot medborgarna framgår i intervjuerna att det både finns klara samordningsfördelar mellan konsumentförvaltningen och miljöförvaltningen men även att gränsdragningen borde vara tydligare.

En förändring som skulle kunna genomföras i syfte att finna besparingar är att slå ihop verksamheten som drivs inom konsumentförvaltningen med andra förvaltningar. Betonas ska att konsumentförvaltningens verksamhet gränsar till flera förvaltningars verksamhet. Den förvaltning som vi tydligast ser skulle kunna samordnas med konsumentförvaltningens verksamhet är miljöförvaltningen. Ramböll ser inte några större nackdelar med det, även om man ska vara medveten att det innebär att rådgivande verksamhet och verksamhet som arbetar med tillsyn samlas under ett och samma tak. Vi bedömer dock att så redan är fallet inom miljöförvaltningen. En sammanslagning med miljöförvaltningen skulle kunna ge en besparing på ca 2,6 miljoner per år under åren 2007–2010, d.v.s. totalt 10,4 miljoner till följd av uteblivna kostnader för egen nämnd samt förvaltningschef. Vidare är en stor del av administrationen inom förvaltningen en frukt av att verksamheten drivs som en egen förvaltning. I den mån det är möjligt att använda befintlig administration inom miljöförvaltningen för övrig verksamhet skulle också besparingar kunna göras här, motsvarande 2,2 miljoner kronor årligen.

Under genomlysningen har konsumentförvaltningens relation till konsumentvägledarna på stadsdelsförvaltningarna påtalats vid ett flertal tillfällen. Här ser man ett stort behov av samordning både från politiker och från tjänstemän. Man anser att den verksamhet som bedrivs av konsumentvägledarna är mycket viktig och att verksamheten visar goda resultat. I dag har inte konsumentförvaltningen något mandat att samordna stadsdelsförvaltningarnas arbete kring

konsumentvägledning. Detta är något som önskas utifrån konsumentförvaltningens arbete. Flertalet intervjuade har lyft möjligheten till en tydligare samordning av verksamheterna. Detta menar man skulle effektivisera konsumentverksamheten och göra det möjligt att både samordna resurser kring vissa projekt/aktiviteter men även samordna resurserna mellan stadsdelsnämnderna. Flertalet av de intervjuade har betonat att gränserna mellan konsumentförvaltningen och konsumentvägledarna är extra otydliga gentemot allmänheten.

Ett område som har lyfts fram där man i intervjuerna anser att det finns möjligheter till och behov av samordning är insatser som görs mot vissa målgrupper t.ex. ungdomar. Här har man framför allt ansett att denna samordning ska ske genom att olika förvaltningar informerar varandra om satsningar riktade mot ungdomar så att olika aktiviteter kan samordnas. Över huvud taget anser flertalet av de intervjuade att konsumtionsfrågor ofta täcker många områden och därför kräver samordning.

#### 4.4 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt

Den verksamhet som drivs inom ramen för konsumentförvaltningen är ett frivilligt åtagande för kommunen. Verksamheten styrs av en rad mål respektive uttryckliga arbetsuppgifter för förvaltningen. Ramböll menar att det skulle vara värdefullt om målen kunde minskas ned, då de är i dag så pass många att de i det närmaste är oöverskådliga. Detta får också konsekvenser för verksamhetens möjligheter att prioritera på ett effektivt sätt. Ramböll bedömer det vara viktigt att prioritera inom det uppdrag som konsumentförvaltningen har i dag. Genomlysningen visar att en prioritering av verksamheten behövs och skulle behövas göras än mer tydlig. Arbetsbördan upplevs i dag som stor så prioritering och tydlig målstyrning av verksamheten är nödvändig.

En möjlig effektivisering skulle vara att slå ihop konsumentförvaltningen med miljöförvaltningen. Här finns i dag frågor som tydligt gränsar till varandra. I genomlysningen uttrycks också önskemål om förtydliganden vad gäller frågor som har med miljö att göra. En sammanslagning med miljöförvaltningen skulle ge en besparing på ca 2,6 miljoner kronor per år under åren 2007–2010, d.v.s. totalt 10,4 miljoner kronor. Dessutom skulle verksamheten kunna göra betydande besparingar gällande administration då man inte skulle behöva ha den förvaltnings-specifika administration som krävs.

##### *Sammanlagning med miljöförvaltningen*

Åtgärd	2007	2008	2009	2010	Totalt
Besparing genom gemensam nämnd med miljöförvaltningen, dvs konsumentnämnden avvecklas	1,6 Mnkr	1,6 Mnkr	1,6 Mnkr	1,6 Mnkr	6,4 Mnkr
Besparing genom gemensam förvaltningschef	1 Mnkr	1 Mnkr	1 Mnkr	1 Mnkr	4 Mnkr
<b>Totalt</b>	<b>2,6 Mnkr</b>	<b>2,6 Mnkr</b>	<b>2,6 Mnkr</b>	<b>2,6 Mnkr</b>	<b>10,4 Mnkr</b>

## 5. Samspel mellan nämnd och förvaltning

Samspelet mellan nämnd och förvaltning regleras formellt i nämndens reglemente.

### 5.1 Arenor

Den formella arenan för samspelet mellan nämnden och förvaltningen är nämndsammanträdena. Dessa sammanträden hålls en gång i månaden med undantag från sommarmånaderna. Totalt hålls cirka nio sammanträden årligen. En del av nämndsammanträdena sker lokalt i form av s.k. öppna möten i samarbete med stadsdelsnämnderna. Vid nämndsammanträdena

närvarar, utöver nämndens ledamöter, förvaltningschef, nämndsekreterare samt tjänstemän från förvaltningen som har ärenden som ska behandlas. Dessutom hålls i samband med nämndsammanträdena presidie möten. På dessa deltar ordförande och vice ordförande i nämnden samt förvaltningschef och nämndsekreterare.

Informella kontakter mellan nämnd och förvaltningen förekommer inte i någon större omfattning som Ramböll har uppfattat det.

I intervjuerna som genomförts framgår att samspelet mellan nämnd och förvaltning har haft något av en ”inkörningsperiod” då nämnden och förvaltningen etablerades. Detta tog sig uttryck i att tjänstemännen ibland upplevde att de fick ”stå till svars” för politiska beslut, främst från ledamöter från politiska partier som var/är emot nämndens/förvaltningens tillblivelse. Någon har också påtalat att förvaltningens uppdrag inte tillfullo är förankrat i fullmäktige. Det upplevdes även till en början som om det inte fanns tydliga riktlinjer för start av en förvaltning. Intervjupersoner inom förvaltningen efterfrågar mot bakgrund av detta en större central beredskap för uppstart av nya nämnder så att det åtgår mindre tid för detta.

## **5.2 Roll- och arbetsfördelning**

Roll- och arbetsfördelning framgår formellt sett av kommunal- och förvaltningslagen samt i viss mån av reglementen. Av intervjuerna framkommer att roll- och arbetsfördelning överlag är tydlig. Dock menar vissa av de intervjuade, både från förvaltning och nämnd, att det förekommer att tjänstemän och politiker går in på varandras områden, dvs. att rollerna inte är helt tydliga. Någon från nämnden uttrycker det som att förvaltningen mer styr nämnden än tvärtom. Dock uttrycker nämnden att förvaltningen är mycket kompetent. Nämnden upplevs från tjänstemannansidan vara något passiv i vilka frågor som ska drivas. Detta gäller såväl för hur mål sätts upp för verksamheten som för hur återkoppling till verksamheten sker. Samtidigt har det betonats att nämndens ordförande tar en aktiv roll i nämndens arbete. Vi ser att det skulle vara värdefullt för förvaltning och nämnd att mer tydligt klargöra sina olika roller och sedan arbeta utifrån denna fördelning.

## **5.3 Kommunikation**

Bland de intervjuade går åsikterna isär vad gäller kommunikationen mellan nämnd och förvaltning. Många av de intervjuade upplever kommunikationen som mycket god. All typ av beslutsunderlag och formell kommunikation fungerar väl. I enstaka fall finns synpunkter om att kommunikationen haft tendens att fokusera mer på person än på sakfrågor. Möjligen har detta att göra med att rollerna emellanåt inte ses som helt tydliga. Det finns även önskemål från tjänstemännen om mer kommunikation med nämnden.

## **5.4 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt**

Ramböll bedömer att konsumentnämnden i nuvarande form är överdimensionerad. I flertalet intervjuer har det lyfts fram att mängden ärenden är låg och omfattningen av verksamheten förhållandevis liten i jämförelse med hur det ser ut för andra nämnder i staden. Dessutom har nämnden ett relativt stort antal ledamöter (11+11). Ett sätt att förändra detta skulle vara, som nämnts ovan, att lägga samman verksamheten inom konsumentförvaltningen med miljöförvaltningen. Andra vägar finns också. Ramböll bedömer att en besparing skulle kunna göras genom en minskning av antalet ledamöter i nämnden. Kostnaderna för dagens konsumentnämnd är 1,6 miljoner kronor per år. Vid ett antagande att en ledamot + ersättare kostar staden (arvode, studieresor etc.) ca 145 000 kronor (1,6 mnkr/11) skulle en nämnd på 5 ledamöter

och 5 ersättare kosta staden 725 00 kr. Detta innebär en besparing på 875 000 kronor per år. Totalt innebär det en besparing för staden på 3,5 miljoner kronor fram till år 2010.

*Besparing avseende antalet ledamöter i nämnden*

Åtgärd	2007	2008	2009	2010	Totalt
Besparing med 5+5 ledamöter i stället för 11+11	832 000	873 000	873 000	873 000	3,5 Mnr

## 6. Organisation – Inre effektivitet

### 6.1 Förvaltningens organisation

Konsumentförvaltningen består av sammanlagt nio fast anställda och ytterligare fem projektanställda. Under förvaltningschefen finns områdesansvariga för följande tematiska områden:

- Stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet
- Jag:konsument (ungdom)
- Miljö och konsumtion
- Kost
- Fair Trade

Organisationen är enligt Rambölls uppfattning platt och otraditionell i jämförelse med mången kommunal verksamhet. Varje anställd har ansvar för flera delar, många gånger ett ansvar som motsvarar ”från ax till limpa”. Vi har uppfattat att det fanns en uttalad ambition hos förvaltningen att ha en organisation som skiljer sig från det traditionella kommunala, bland annat eftersom förvaltningschefen menar att detta är mer funktionellt i den situation man befinner sig i med ett förhållandevis brett uppdrag inom en begränsad budget och personalresurs. Kommunikationen inom förvaltningen är i hög grad informell, vilket bland annat grundas i den platta strukturen och den begränsade storleken på förvaltningen.

Framgångsfaktorer i verksamheten ses bland annat vara att nå ut till allmänheten, att påverka konsumentpolitiken och att stödja stadsdelsnämndernas konsumentvägledare.

I dag har förvaltningen, genom att förvaltningen beviljats projektmedel från Kompetensfonden, utökat antalet anställda jämfört med när förvaltningen bildades. Organisationen är fortfarande platt, något som i viss mån kan vara problematiskt när man blivit allt fler anställda. Ramböll ser att det skulle kunna finnas ett värde i att dela in förvaltningen i enheter för att på så vis tydliggöra ansvar och roller.

### 6.2 Styrning och ledning

Det formella ledarskapet inom förvaltningen innehas av förvaltningschefen. Det finns inte några andra chefsfunktioner inom förvaltningen. Varje anställd har stort eget ansvar för det egna arbetet och detta gäller även de som inte är områdesansvariga. En stor del av verksamheten inom förvaltningen drivs i form av projekt. Projektledarna har inte något personalsvar. Det har i intervjuerna påtalats att det ibland kan uppstå otydligheter kring arbetsledningen just på grund av detta. Ramböll uppfattar att det finns en stor följsamhet till fattade beslut inom organisationen.

Förvaltningen involverar hela personalen i planeringen av verksamheten. Det sker genom att man håller planeringsdagar varje termin. Utgångspunkten för planeringsdagarna är de mål och åtaganden/uppgifter som förvaltningen ska arbeta med enligt beslut i fullmäktige och nämnd, samt uppföljning och utvärdering av pågående verksamhet, se avsnitt 4, Uppdrag. I

verksamhetsplaneringen har förvaltningen utgått från dessa mål/åtaganden/uppgifter och har funnit aktiviteter som syftar till att nå dessa. Eventuella prioriteringar görs i samband med verksamhetsplaneringen. Ramböll bedömer att verksamhetsplaneringen fungerar tillfredsställande.

### 6.3 Personalfrågor

Förvaltningschefen har det formella ledarskapet för personalen. Personaladministration köper förvaltningen av stadsledningskontoret (SLK). Förvaltningen följer de policydokument som staden utarbetat för ledarskap, löner och andra personalfrågor. Förvaltningen har som Ramböll uppfattar det utöver den för staden gemensamma riktlinjerna inte någon uttalad personalpolicy, men däremot finns en öppen och kreativ miljö inom förvaltningen. Vi ser att personalarbetet fungerar smidigt. Vecko- och projektmöten hålls regelbundet och detsamma gäller arbetsplatsträffar (APT), vilka i regel hålls månadsvis. Arbetsmiljöundersökningar görs vidare årligen, återkopplas till verksamhet och nämnd och eventuella problem åtgärdas. Som Ramböll uppfattat det görs i begränsad omfattning jämförelser med andra verksamheter, utöver de som ingår i stadens arbetsmiljöundersökningar.

Förvaltningen har analyserat kompetensförsörjningen, som enligt förvaltningen inte är något problem på vare sig lång eller kort sikt.<sup>4</sup> Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan och ges möjlighet till kompetensutveckling utifrån de krav och behov som är kopplade till det löpande arbetet och för att utveckla verksamheten. Ramböll bedömer att personalresursen med dagens uppdrag är rimligt dimensionerad och att personalen har rätt kompetens för de uppgifter som förvaltningen arbetar med.

Sjukfrånvaron i förvaltningen är mycket låg. 2004 var den 0,2 procent och första halvåret 2005 0,1 procent. Detta ska jämföras med stadens genomsnitt på 9,7 procent 2004.

Något särskilt belönings- och sanktionssystem tillämpas inte, utan förvaltningen tillämpar Stockholms stads lönepolicy (1999).

### 6.4 Ekonomifrågor

Förvaltningen har inte någon ekonomichef och inte heller någon administrativ chef, utan köper ekonomistöd från socialtjänstförvaltningen. Detta upplevs på det hela taget fungera bra, även om det har framförts synpunkter på att det kan vara svårt att ställa rätt frågor när man inte har daglig kommunikation. Ramböll har inte uppfattat att det finns någon uttalad vision för ekonomiarbetet, men ser att budget- och ekonomiarbetet har en central roll i verksamhetsplanering och allokering av resurser till olika uppdrag och åtaganden.

Uppföljning av ekonomin görs i tertialrapporter som avrapporteras för nämnden liksom i verksamhetsberättelser. Vi har inte uppfattat att jämförelser görs med andra liknande verksamheter.

Förvaltningen hade en total budget om 11 miljoner kronor för 2005. Kostnaderna var högre, än budgeterat, vilket berodde på att förvaltningen fick projektstöd från kompetensfonden och därmed kunde projektanställa personal utöver den ordinarie styrkan. Kostnaderna motsvarade de intäkter som förvaltningen fick i projektstöd, sammanlagt 2,9 miljoner kronor, från kompetensfonden (2,6 mkr) och PAS (0,3 mkr). Utfallet för 2005 är något lägre än den budget som fastställdes av kommunfullmäktige, d.v.s. förvaltningen har hållit sig inom den

---

<sup>4</sup> Verksamhetsplan och budget 2006

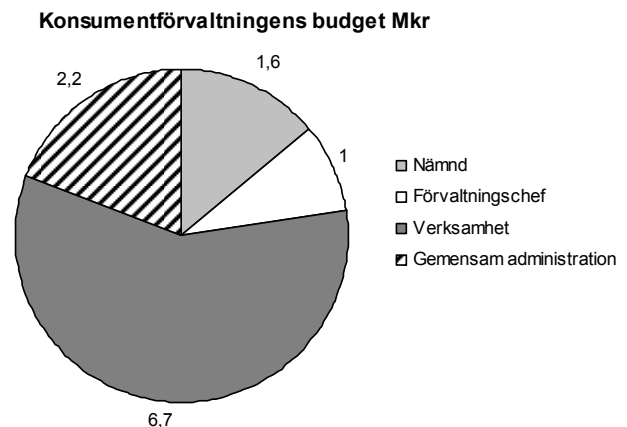
angivna budgeten. Till budgeten 2006 kommer kostnader med tillhörande intäkter för två av kompetensfonden finansierade projekt: Kostprojektet (4,5 mnkr) och Miljöhandboksprojektet (0,5 mnkr).

Utfall 2005, förslag till budget 2006 och plan för 2007 och 2008 i mnkr

	Budget 2005	Utfall 2005	Budget 2006	Plan 2007	Plan 2008
<b>Driftverksamhet</b>					
Kostnader (-)	11,0	13,8	-11,5	-11,5	-11,5
Intäkter	0,0	2,9*	0,0	0,0	0,0
<b>Netto</b>	<b>11,0</b>	<b>10,9</b>	<b>-11,5</b>	<b>-11,5</b>	<b>-11,5</b>

\*Stöd från Kompetensfonden

I figuren åskådliggörs hur kostnaderna planeras att fördelas för 2006. Kostnaderna för nämnden uppgår till 1,6 miljoner kronor och utgör en förhållandevis stor andel av de totala kostnaderna.



Lokaler hyrs av SLK. Lokalhyran uppgår till ca 700 000 kronor per år. Ytan är 300 m<sup>2</sup>, vilket motsvarar cirka 21 m<sup>2</sup> per person inkl. gemensamma ytor. Detta bedöms enligt Ramböll vara en rimlig yta jämfört med stadens genomsnitt på 16 m<sup>2</sup> när det gäller enbart kontorsytor. Däremot ska betonas att kvadratmeterpriset för lokalerna uppgår till cirka 2 300 kronor/m<sup>2</sup>. Detta är inte anmärkningsvärt dyrt sett till lokalernas centrala läge. Priset ligger exempelvis på samma nivå som Statskontorets riktvärden för hyror till statliga myndigheter, men Ramböll ser att kostnaderna skulle kunna minska om förvaltningen lokaliserades till en mindre central adress d.v.s. utanför tullarna. Enligt Statskontoret är rikthyran för lokaler utanför tullarna (inkl. Solna) 1 275 kronor/m<sup>2</sup>. Skulle förvaltningen sitta i lokaler utanför tullarna till detta pris skulle kostnaden uppgå till ca 380 000 kronor per år. Skulle en sådan förändring kunna genomföras från och med halvåret 2006 skulle besparingen motsvara drygt 1,3 miljoner kronor.

## 6.5 IT-frågor

IT-stöd köps av SLK till en kostnad av 145 000 kronor per år. På förvaltningen finns en IT-anvarig som ansvarar för att ha kontakt med det IT-stöd som köps från SLK samt utför visst praktiskt arbete. Konsumentförvaltningen ingår inte i de analyser som gjorts på IT-sidan inom ramen för stadens administrativa projekt, varför det inte är möjligt att göra några jämförelser av exempelvis hur mycket tid (mätt som årsarbetare) som åtgår för hantering av IT inom förvaltningen. Ramböll bedömer dock att IT-stödet är tillfredsställande och väl fungerande. IT-frågorna utreds mer i detalj inom ramen för stadens administrativa projekt.

## 6.6 Stödprocesser

Förvaltningen köper stödprocesser. Vid inköp görs avrop mot Kommentus. Betonas ska att förvaltningen i liten utsträckning genomför upphandlingar. Vidare köper förvaltningen enligt avtal med SLK tjänster avseende bl.a. vaktmästeri, posthantering, telefonitjänster och lokalvård. Ramböll har inte sett exempel på att förvaltningen har några särskilda program eller aktiviteter för att effektivisera resursutnyttjande och inte heller att någon uttalad uppföljning av stödprocesserna görs. Vi har inte heller sett exempel på jämförelser med andra verksamheter. Vi uppfattar dock att stödprocesserna fungerar ändamålsenligt. Stödprocesser

belyses separat i den översyn av stadens administration som genomförs parallellt med genomlysningarna av stadens nämnder.

## **6.7 Omvärlds- och framtidsorientering**

I förvaltningens reglemente stipuleras att förvaltningen ska följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde. Konsumentförvaltningen har alltså i reglementet ett uttalat ansvar för omvärldsbevakning. Regelbundna kontakter upprätthålls med Jordbruksdepartementets konsumentenhet, Konsumentverket, Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bankbyrå, Konsumenternas Elrådgivningsbyrå, Konsument Europa, nationella och internationella konsumentorganisationer, EU-parlamentet, EU-kommissionen samt universitet och högskolor som har konsumentforskning på agendan.

Förvaltningen prenumererar på en omvärldsbevakningstjänst utifrån ett antal i förväg valda sökord. Utöver detta gör respektive anställd ”informell” omvärldsbevakning genom mediabevakning. Förvaltningen säger själva att de kan bli bättre på att sammanställa och analysera materialet. I genomlysningens intervjuer har det framgått att omvärldsanalys sker kontinuerligt och är en viktig del i arbetet med konsumentfrågor.

## **6.8 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt**

Ramböll bedömer att den inre effektiviteten i förvaltningen är god. Förvaltningen köper en stor del av det stöd som behövs i form av ekonomi, IT och olika stödprocesser, vilket får anses vara rationellt med avseende på förvaltningens storlek.

Nämnden är kostsam för förvaltningen och motsvarar 14 procent av den totala budgeten. Som framgått av avsnitt 4, Uppdrag, skulle besparingar av dessa kostnader kunna göras, antingen genom att sammanföra konsumentnämndens verksamhet med annan nämnds verksamhet eller genom att minska antalet ledamöter i nämnden.

Vidare skulle besparingar för lokalkostnader om cirka 300 000 kronor per år kunna göras genom flytt till en mindre central adress, vilket skulle motsvara drygt 1,2 miljoner kronor under perioden 2007–2010.

# **7. Uppföljning och resultat – Yttre effektivitet**

## **7.1 Uppföljningssystem och resultat**

För att följa förvaltningens mål samt de mål som gäller för hela staden används verksamhetsberättelser och tertialrapporter. Vidare används ett mindre antal nyckeltal. Verksamhetsberättelserna och tertialrapporterna följer den för staden framtagna strukturen, vilket innebär att den är uppställd utifrån stadens fem inriktningsmål. Ramböll bedömer att denna uppföljning fungerar väl för konsumentförvaltningen, då vissa av stadens inriktningsmål har direkt koppling till förvaltningens uppdrag (framför allt inriktningsmålet ”Göra Stockholm till en ekologiskt hållbar storstad” och målet ”Bryta segregationen och fördjupa demokratin”). Samtidigt vill vi betona att uppställningen utifrån stadens inriktningsmål gör det svårt att följa om förvaltningen har nått sina mål, något som ytterligare försvåras av att förvaltningen har många mål och uppgifter enligt beslut i kommunfullmäktige, reglemente och det konsumentpolitiska programmet. Fokus hamnar främst på stadens övergripande inriktningsmål, och inte på respektive förvaltnings specifika mål, åtaganden eller uppgifter. Betonas ska att det inte på något sätt är specifikt för konsumentförvaltningen. Kravet att disponera verksamhetsberättelserna utifrån inriktningsmålen gäller samtliga verksamheter inom staden.

Vidare arbetar konsumentförvaltningen med uppföljning i anslutning till det stora antalet utåtriktade aktiviteter som man genomfört. För att insamla ”brukarnas” synpunkter har uppföljning bland annat genom kortfattade enkäter genomförts i anslutning till aktiviteterna. Dessutom har personalen systematiskt efter varje aktivitet summerat hur aktiviteten förlöpt, om man nått den målgrupp som avsetts och om kvaliteten på arrangemanget var god. Fokus i diskussionerna har legat på vad som har fungerat bra respektive mindre bra. Utifrån dessa diskussioner har åtgärder vidtagits, se avsnitt 8, Analys av resultat.

Konsumentförvaltningen har också medverkat i USK:s enkätundersökning som genomförs med viss regelbundenhet bland stadens medborgare, en s.k. omnibusundersökning. Syftet med medverkan är att mäta kännedomen om förvaltningen och om konsumentvägledare. Vidare ansvarar förvaltningen för att en s.k. nöjd-kund-indexundersökning genomförs för stadens konsumentvägledare.

## 7.2 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt

Ramböll bedömer att förvaltningen arbetar på ett bra sätt med uppföljning av resultat. Förvaltningen har gjort uppföljningar såväl av den egna löpande verksamheten som av verksamhet som tillhandahålls av stadsdelsförvaltningarna genom konsumentvägledarna.

## 8. Analys av resultat

Förvaltningen har i hög grad arbetat med de mål, åtaganden och uppgifter som de är ålagda att arbeta med (se matrisen nedan). Konstateras ska dock att flera av målen/åtagandena är mycket breda till sin utformning, vilket innebär att en mycket stor mängd aktiviteter kan vara aktuella att genomföra för att nå målen/åtagandena. Sammanfattningsvis kan sägas att förvaltningen i hög grad har stöttat konsumentvägledarna i staden och gjort ett stort antal utåtriktade aktiviteter. När det gäller insatserna som vänder sig till allmänheten är det inte möjligt att bedöma effekterna av dessa.

Typ av mål/åtagande	Mål/åtagande/uppgift	Aktiviteter	Bedömning
Mål fastslaget av kommunfullmäktige	Främja och förstärka stockholmarnas val av en hållbar och hälsosam livsstil.	Samtliga aktiviteter nedan är relaterade till detta övergripande mål.	Arbetet har inletts
Uppgifter att arbeta med enligt beslut i KF	Fortsätta samarbeta i konsumentfrågor med andra nämnder och bolag inom staden, frivilligorganisationer och företag.	Pågår bl.a. genom samarbete med stadsdelsnämnderna, miljöförvaltningen, idrottsförvaltningen samt bolag som Sisab och Stockholm Vatten.  Även samarbete med frivilligorganisationer samt samarbete med näringslivet.	Uppnått.
	I samverkan med Stockholm Visitors Board AB öka utbudet av information riktad till turister om hållbara konsumtionsalternativ, t.ex. ekologiska restauranger.	Genom att ta fram en förteckning över godkända restauranger och caféer som använder ekologiska produkter.	Arbetet har inletts
	Verka för att det konsumentpolitiska programmet genomsyrar stadens verksamheter.	Förvaltningen har utarbetat ett förslag som antogs i november 2005.  Görs genom ovan nämnda aktiviteter.	Arbetet har inletts
	Samordna och till kommunstyrelsen redovisa stadens	Har gjorts för konsumentvägledarna i	Uppnått.



	uppföljning av nöjd-kund-index.	stadsdelsnämnderna).	
--	---------------------------------	----------------------	--

Typ av mål/åtagande	Mål/åtagande/uppgift	Aktiviteter	Bedömning
	Genom sin kostenhet fortsätta att utveckla och stötta stadens arbete med att uppnå en god matkvalitet inom de egna verksamheterna.	Seminarier och utbildning (ca 130 utbildningstillfällen där drygt 3 000 anställda har deltagit). Rådgivning per telefon. Kostprojektet Säker och bra mat i stadens verksamheter riktat till personal inom förskola, skola, handikapp- och äldreomsorg. Samarbete med SLK:s strategier inom vård- och omsorgsenheten, stadsdelsnämndernas medicinskt ansvariga sjuksköterskor samt SLK:s upphandlingsenhet.	Arbete pågår.
	Ta fram riktlinjer för stadens måltidsverksamheter.	Förvaltningen har inte gjort detta, men har bistått Livsmedelsverket i framtagandet av riktlinjer för maten i förskola och skola samt för matlådor i äldreomsorgen.	Ej genomfört.
	Arbeta för att Stockholm blir en s.k. Fair-Trade City.	Samarbete med upphandlingsenheten vid SLK samt med föreningen Rättvisemärkt om att ta fram kriterier som är förenliga med LOU	Arbetet har inletts
Reglementet	Främja och stödja konsumentverksamheten i Stockholms stad.	Årlig brukarundersökning, nöjd-kund-index, om konsumentverksamheten. Nätverksmöten med konsumentvägledare och samhällsvägledare. Anställning av vikarierande konsumentvägledare under sommarmånaderna. Metodutveckling genom konferens med konsumentvägledare. Studiebesök till EU-kommissionen, EU-parlamentet och konsumentorganisationen BEUC. Marknadsföring av stadens konsumentvägledning genom bl.a. kampanjer och konsumentmagasin. Kanaliserat förekommande konsumentproblem till bl.a. media och nämnd. Initiera, samordna och genomföra möten med företrädare för branschorganisationer och näringslivet samt göra uppföljningar på konsumentområdet.	Genomfört.
	Följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde och främja ett folkligt engagemang kring konsumentfrågor, förbättra folkhälsan och skapa förutsättningar för en bra, säker och trygg livsmiljö.	Följer genom omvärldsbevakning samt genom ovanstående aktiviteter. Övriga punkter se nedan.	Genomfört och pågår.

Typ av mål/åtagande	Mål/åtagande/uppgift	Aktiviteter	Bedömning
	Inom sitt verksamhetsområde medverka till att uppmärksamma och förbättra vardagen och vardagsekonomin för olika grupper när det gäller konsumentfrågor.	Jag:konsument – en ungdomssatsning (inkl samarbete i olika stadsdelsnämnder).  Riktade aktiviteter till unga som ex.vis ungdomsfestival, medverkan i Ung 08 och utåtriktat miljöarbetet genom Lek-o-prick-utställningen.	Delvis genomfört. Främst inriktat mot unga.
	Genomföra seminarier och hearings inom olika aktuella konsumentområden.	Genomfört.	Uppnått.
	Genom information bidra till att öka konsumenternas inflytande på marknaden.	Har hållit information och gjort olika kampanjer. Dock svårt att uttala sig om detta har ökat konsumenternas inflytande på marknaden då effekterna först är synbara på längre sikt.	Arbete fortgår.

### 8.1 Användning av resultat av uppföljningen

Som beskrivits ovan har förvaltningen arbetat på ett förhållandevis systematiskt sätt med uppföljning av aktiviteter. Vi ser också att förvaltningen vidtagit åtgärder utifrån vad som framkommit i uppföljningen på ett sådant sätt att den mycket väl kan fungera som ett gott exempel för andra förvaltningar. Ett konkret exempel är att förvaltningen märkte att det var svårt att dra folk till öppna föreläsningar/sammanträden i ytterstaden, medan det var lätt i innerstaden. För att nå målgrupper i ytterstaden har förvaltningen därför sökt och funnit andra vägar än de traditionella föreläsningarna/sammanträdena. Exempelvis har man i samarbete med Rinkebyskolan genomfört projekt om reklam, där även föräldrar har bjudits in till föräldramöten där projektens resultat har presenterats. Vidare har förvaltningen identifierat vilka arenor som unga besöker och sedan deltagit på dessa arenor, t.ex. Ung 08-festivalen. Genom att förvaltningen systematiskt har analyserat resultaten av olika insatser har man enligt Rambölls bedömnings successivt utvecklat kommunikationsvägar och kanaler som gör att förvaltningen når ut med mer information till grupper som traditionellt brukar ses som svåra att nå.

### 8.2 Möjliga effektiviseringar och omprioriteringar på kort och lång sikt

Vi ser inte att det finns några uttalade behov av effektiviseringar och omprioriteringar inom området analys. Visserligen kan ytterligare systematik anläggas och jämförelser med andra liknande verksamheter kan utvidgas, men som vi ser det arbetar förvaltningen på ett bra sätt med att analysera och dra slutsatser av resultaten. Enligt Ramböll kan detta fungera som ett gott exempel för andra förvaltningar i staden.

Flera av de intervjuade i genomlysningen efterfrågar mer tid till analys och lärande utifrån de aktiviteter och projekt som genomförs. Ramböll bedömer att en tydligare prioritering av mål för verksamheten även skulle skapa mer utrymme för denna typ av analys.

Vi vill betona att förvaltningen har jämförelsevis många mål/åtaganden och uppgifter och att vissa av dessa är så breda till sin formulering att de blir svåra att följa upp. Ur effektivitetssynpunkt skulle det vara värdefullt att ha färre mål som är än mer tydliga.

## 9. Reflektioner och slutsatser

Konsumentförvaltningen är den minsta förvaltningen i Stockholms stad. Den kom till i samband med valet 2002. Förvaltningen har kommit igång med sitt arbete på ett gott sätt och har redan satt vissa avtryck i staden såväl som nationellt.

Inget i konsumentförvaltningens/nämndens uppdrag är obligatoriskt för en kommun att bedriva. Det är därmed möjligt att helt avstå från att tillhandahålla verksamheten inom staden. Förvaltningen har i mångt och mycket ett annorlunda uppdrag jämfört med andra förvaltningar inom staden. Konsumentförvaltningens uppgifter består bl.a. av opinionsbildning kring hållbar utveckling, att främja och stödja konsumentverksamheten m.m.

Förändringar av verksamheten kan göras. Genom att slå samman konsumentförvaltningens verksamhet med miljöförvaltningens verksamhet skulle 10,4 miljoner kunna sparas under den aktuella perioden genom minskning av kostnader för en separat nämnd respektive en förvaltningschef. Verksamhetens administrativa kostnader skulle också kunna minska, då en stor del av administrationen är kopplad till att verksamheten drivs som en egen förvaltning och att resterande administration antagligen utan problem skulle kunna inrymmas i en annan förvaltnings befintliga administration. Kostnaden för administration uppgår idag för förvaltningen till 2,2 mkr per år. Skulle samtliga dessa kostnader kunna sparas in motsvarar detta en besparing om cirka 10 miljoner kronor under den aktuella perioden. Det är också lagmässigt möjligt att lägga ned konsumentförvaltningen, vilket skulle innebära en besparing om 11 miljoner kronor per år, totalt 44 miljoner kronor fram till och med år 2010.

Om förvaltningen fortfarande ska finnas kvar som en egen förvaltning, skulle man kunna minska på antalet ledamöter i nämnden. I dag består nämnden av 11+11 ledamöter att jämföra med exempelvis stadsmuseinämnden som består av 5+5 ledamöter. Om konsumentnämnden skulle ha samma storlek som stadsmuseinämnden skulle detta generera besparingar motsvarande nästan 3,5 miljoner kronor under perioden 2007–2010.

Vidare finns mindre besparing som skulle realiseras genom att förvaltningen lokaliseras i ett mindre centralt läge än i dag (från innanför tullarna till utanför tullarna). Besparingen uppgår till cirka 1,4 miljoner kronor under den aktuella perioden vid en genomsnittlig hyra på 1 275 kronor/m<sup>2</sup>.