



Datum

2021-12-01

Vår referens

Ann Ekvall

Enhetschef

ann.ekvall@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Ansökan om överföring av ansvar för konsumentrådgivning och tillhörande kommunbidrag till servicenämnden SN-2021-2090

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade den 24 maj 2017, §114, att uppdra åt kommunstyrelsen att inrätta ett kommungemensamt kontaktcenter som organisatoriskt ska tillhöra servicenämnden. I beslutet uppdrar man åt servicenämnden att på uppdrag av kommunstyrelsen ansvara för införande och drift av kontaktcentret. Som del av utredningen fastslogs att ansvaret för konsumentrådgivningen skulle flyttas över från miljönämnden till servicenämnden. Den organisatoriska flytten av konsumentrådgivningen är beslutad att ske 1 januari 2022. I samband med överflytten föreslås kommunstyrelsen att besluta kommunbidragsväxling för konsumentrådgivningen på 1410 tkr från och med 1 januari 2022. Kommunfullmäktige föreslås besluta om förändrat reglemente för servicenämnden att gälla från och med 1 januari 2022.

Förslag till beslut

1. Servicenämnden föreslår kommunstyrelsen besluta om kommunbidragsväxling för konsumentrådgivningen på 1410 tkr från miljönämnden till servicenämnden från och med den 1 januari 2022.
2. Servicenämnden föreslår kommunfullmäktige besluta om förändrat reglemente för servicenämnden att gälla från och med den 1 januari 2022.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse Ansökan om överföring av ansvar för konsumentrådgivning och tillhörande kommunbidrag
- Beslut kommunfullmäktige 2017-05-24 §114 Förslag till kommungemensamt kontaktcenter
- Förslag på reviderat reglemente för servicenämnden
- Reviderad utredning om kommungemensamt kontaktcenter 2017-02-12 version 1.2

Beslutsplanering

Servicenämndens ordförandeberedning 2021-11-29

Servicenämndens arbetsutskott 2021-12-07

Servicenämnden 2021-12-14

Beslutet skickas till

Kommunfullmäktige
Kommunstyrelsen

Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade den 24 maj 2017, §114, att uppdra åt kommunstyrelsen att inrätta ett kommungemensamt kontaktcenter i enlighet med vad som föreslås i den reviderade utredningen (Reviderad utredning om kommungemensamt kontaktcenter, STK-2015-473-46). I beslutet uppdrar man åt servicenämnden att på uppdrag av kommunstyrelsen ansvara för införande och drift av kontaktcentret. Som del av utredningen fastslogs att ansvaret för konsumentrådgivningen skulle flyttas över från miljönämnden till servicenämnden.

Utifrån den reviderade utredningen ska kontaktcenter vara vägen in till Malmö stad för medborgaren och har i uppdrag att optimera tillgänglighet, service och bemötande samt stärka medborgarens möjlighet till likvärdig service.

Under tiden för införandeprojektet och tiden efter kontaktcenters uppstart har miljöförvaltningen och serviceförvaltningen haft dialog kring överflyttning av verksamheten och möjlighet att ta emot fysiska besök.

Miljöförvaltningen och serviceförvaltningen är överens om att föra över konsumentrådgivningen inklusive befintlig personal och göra en kommunbidragsväxling från miljönämnden till servicenämnden från och med den 1 januari 2022. Kommunbidragsväxlingen är 1410 tkr och innefattar personalkostnader för två heltidstjänster inklusive overhead-kostnader samt är uppräknat för 2022.

I nuvarande reglemente benämns verksamheten som konsumentvägledning. För att särskilja konsumentvägledning från kontaktcenters grunduppdrag kring kommunvägledning och följa utredningen (Reviderad utredning om kommungemensamt kontaktcenter, STK-2015-473-46) där det benämns som rådgivningsfunktioner föreslår servicenämnden att konsumentvägledning ändras till konsumentrådgivning i reviderat reglemente för servicenämnden.

Ansvariga

Marcus Christensson, avdelningschef kommundtjänster
Louise Strand, servicedirektör