



**NÄTVERK FÖR BÄTTRE
RESULTATREDOVISNING**

Stockholm
2021-10-04

ARN:s uppdrag

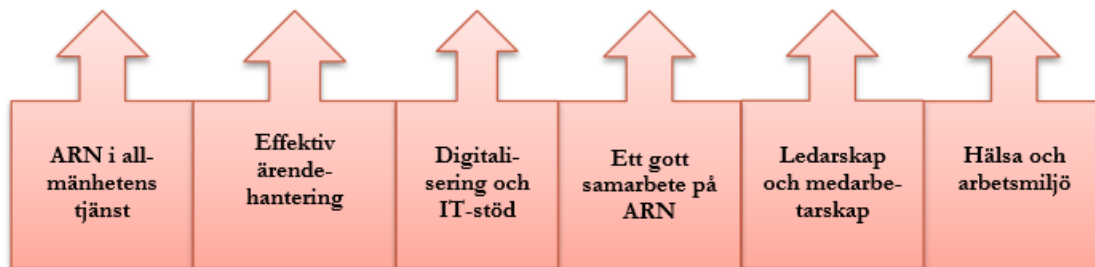
- pröva konsumenttvister
- informera konsumenter och näringsidkare om nämndens praxis
- stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av tvister genom utbildning och information
- genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet
- verka för att parterna i en tvist kommer överens

Krav på verksamheten

- De allmänna kraven i regeringsformen och förvaltningslagen
 - Likhet inför lagen, legalitet, objektivitet m.m.
- Avgöra en tvist inom 90 dagar från det att tvisten är klar för avgörande

Eget strategiskt mål

Rättssäker och
effektiv ärendehantering



Serviceåtagande

- Serviceåtagandet utgår ifrån vårt uppdrag och vilar på våra strategiska mål och värden. Vårt strategiska mål, en rättssäker och effektiv ärendehantering, ger uttryck för att vår verksamhet ska genomsyras av ***hög kvalitet i både handläggning och beslutsfattande***. Våra beslut ska vila på goda juridiska grunder, vara tydliga och förståeliga.
- Fyra grundläggande värden ska prägla vår verksamhet. Vi vill att alla som kommer i kontakt med oss ska uppfatta vår verksamhet som rättssäker, effektiv, tillgänglig och jämlik.
- Beslut i ett ärende ska normalt fattas inom sex månader från det att anmälan kommit in till oss.



Allmänhetens förtroende är avgörande

- Kvalitet och förtroende hänger ihop
- ARN lämnar icke-bindande rekommendationer
- Riktlinjer för systematisk verksamhetsutveckling

Hur mäter vi kvalitet?

- Resultatindikatorer
 - Handläggningstiden
 - Följsamheten till besluten
 - Andelen omprövningsärenden

Handläggningstid

Nämndbeslut och kanslibeslut i sak

Tabell 5. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut och kanslibeslut i sak 2018-2020

| Avdelning | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------|------------|------------|------------|
| Allmänna | 165 | 176 | 160 |
| Bank | 197 | 222 | 212 |
| Bostad | 172 | 184 | 179 |
| Båt | 177 | 191 | 259 |
| Elektronik | 170 | 162 | 142 |
| Försäkring | 183 | 181 | 191 |
| Motor | 168 | 186 | 174 |
| Möbler | 170 | 168 | 189 |
| Resor | 178 | 179 | 172 |
| Sko | 158 | 163 | 173 |
| Textil | 167 | 183 | 162 |
| Tvätt | 185 | 180 | 208 |
| Total | 173 | 182 | 172 |

Följsamhet

Tabell 10. Andelen av besluten som följs av företagen 2018-2020 per avdelning i procent (siffran inom parentes anger antalet bifallsbeslut)

| Avdelning | 2018 | | 2019 | | 2020* | |
|--------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|
| Allmänna | 73 | (488) | 71 | (501) | 76 | (430) |
| Bank | 85 | (39) | 92 | (64) | 92 | (27) |
| Bostad | 71 | (352) | 71 | (500) | 77 | (247) |
| Båt | 63 | (24) | 62 | (21) | 60 | (15) |
| Elektronik | 83 | (198) | 86 | (290) | 84 | (128) |
| Försäkring | 100 | (42) | 100 | (37) | 92 | (24) |
| Motor | 74 | (705) | 75 | (942) | 70 | (493) |
| Möbler | 89 | (143) | 85 | (159) | 90 | (87) |
| Resor | 86 | (608) | 80 | (793) | 80 | (489) |
| Sko | 84 | (31) | 84 | (51) | 100 | (16) |
| Textil | 84 | (100) | 78 | (92) | 70 | (44) |
| Tvätt | 83 | (24) | 88 | (26) | 50 | (12) |
| Total | 79 | (2 754) | 77 | (3 476) | 77 | (2 012) |

* Första halvåret 2020

Omprövningsärenden

- En part som är missnöjd med ett beslut kan begära omprövning av beslutet. Omprövning beviljas om beslutet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida.
- 2,7 procent av alla inkomna ärenden är omprövningsärenden.
- Omprövning beviljas i 5-9 procent av omprövningsärendena.
- 60 bifall av 28 000 ärenden (0,2 procent).

Framtiden

- Fler nyckeltal
- Brukarundersökningar
- Förtroendeundersökning



Tack för mig!

Marcus Isgren

marcus.isgren@arn.se

www.arn.se