

Handläggare
Mikael Josephson
Telefon: 08-508 09 035

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Personlig konsumentvägledning

Svar på medborgarförslag

Förvaltningens förslag till beslut

Medborgarförslaget besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Johanna Engman
stadsdelsdirektör

Susanna Halldin
avdelningschef

Sammanfattning

Den 7 december 2016 inkom ett medborgarförslag om möjlighet till personlig konsumentrådgivning. Vid stadsdelsnämndens sammanträde den 2 februari beslutades att överlämna ärendet till förvaltningen för beredning.

I ett medborgarförslag föreslås att kommunens konsumentvägledning inte bara ska ske genom telefonkontakt och e-post utan även kunna ges genom ett personligt möte med en konsumentrådgivare. Nuvarande avtal för konsumentvägledning löper ut under året och ny upphandling har påbörjats. I samband med detta kommer behovet av personlig kontakt med konsumentvägledare att beaktas.

Bakgrund

Den 7 december 2016 inkom ett medborgarförslag om möjlighet till personlig konsumentrådgivning. Vid stadsdelsnämndens sammanträde den 2 februari beslutades att överlämna ärendet till förvaltningen för beredning.

Ärendet

Förslagsställaren hade varit i kontakt med Råd och Rön/Konsumentcentrum, vilka genom entreprenad har nämndens uppdrag att tillhandahålla konsumentvägledning. Förslagsställaren skriver: *Jag föreslår att man ska kunna träffa en konsumentrådgivare genom att boka tid för ett möte. Det uppstår så lätt onödiga och tidskrävande missförstånd när man kommunicerar via digital text-kommunikation, eller via telefon med människor som man aldrig träffat.*

Stadsdelsnämnderna Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm och Södermalm har ett avtal med Råd och Rön AB/Konsumentcentrum om konsumentvägledningstjänster. Enligt avtalet ges vägledning och information genom e-post eller telefonkontakt. Telefontiderna är kl. 9.00 - 11.00 och 13.00 - 15.00 vardagar. Konsumentvägledaren lämnar alltid sitt namn då det är vanligt att de och konsumenten har upprepade kontakter angående samma ärende. Däremot finns enligt nu gällande avtal inte möjlighet till personlig kontakt.

Konsumentvägledningen i Stockholms stad är olika utformad beroende på i vilken stadsdelsnämnds område man bor, då stadsdelsnämnderna endera har beslutat att ha konsumentvägledning i egen regi eller överlåta detta på en entreprenör.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldre- och socialtjänstavdelningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Enligt nuvarande avtal har entreprenören Råd och Rön/Konsumentcentrum inte möjlighet att ta emot personliga besök. Vid förvaltningens verksamhetsuppföljning av verksamhetsåret 2016 framkom att ett det i vissa fall föreligger ett sådant behov. Konsumentvägledarna har tagit emot önskemål om personlig kontakt från konsumenter och konsumentvägledarna påpekade själva att det i vissa fall skulle underlätta deras vägledning.

Nämndens avtal med Råd och Rön/Konsumentcentrum löper ut den 31 augusti 2017 och kan därefter inte förlängas. Då ansvaret för konsumentvägledning i stadens budget för 2017 fortsättningsvis

ligger på stadsdelsnämnderna behöver beslut om en ny upphandling av konsumentvägledning fattas. I samband med detta kommer behovet av personlig kontakt med konsumentvägledare att beaktas.

Bilaga

Medborgarförslaget.