

A

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Stadsdelsmiljö och teknik
Eva Askberger / André Hagberg
tfn 508 05 077 / 508 04 058

Tjänsteutlåtande
29 mars 2005

1 (2)

B

C

D

E

Dnr - - 2005

Sammanträde 26 april 2005

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Remiss angående konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005 - 2007

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen från Miljö- och konsumentroteln angående ”Konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005 – 2007”

Anders Meuller
stadsdelsdirektör

Sven-Göran Södergren
Avdelningschef

Sammanfattning

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd är positiv till innehållet i remissen och vill särskilt betona vikten av en tydlig rollfördelning mellan konsumentförvaltningen och stadsdelarnas konsumentvägledare. Viktigt är att det fortsatta arbetet med konsumentvägledning även i fortsättningen skall ha ett lokalt fokus. Konsumentförvaltningen bör främst arbeta med samordning och agera stödresurs till stadsdelsförvaltningarna.

Bilagor: 1. Remiss angående konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007

Ärendets beredning

Ärendet utarbetat av Avdelningen för stadsdelmiljö och teknik.

Ärendet

I direktiven till Stockholms stads konsumentnämnd anges att nämnden ska arbeta fram ett konsumentpolitiskt program med riktlinjer för stadens samlade konsumentverksamhet. Detta för att markera betydelsen av en aktiv lokal konsumentpolitik som medel för att skapa en långsiktig hållbar samhällsutveckling genom att fullmäktige fastställer ett konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007.

Förvaltningen synpunkter och förslag

Förvaltningen ser positivt på detta förslag till konsumentpolitiskt program. Det är bra att stadens konsumentverksamhet får långsiktiga mål som siktar mot en framtida hållbar utveckling i regionen.

Det framlagda förslaget är dock mycket övergripande och bör konkretiseras med tydliga prioriteringar för att få ökad genomslagskraft.

Konsumentförvaltningen

Arbetsfördelningen mellan stadsdelarnas konsumentvägledare och konsumentförvaltningen måste vara tydlig.

Konsumentförvaltningens huvuduppgift måste vara att arbeta med de övergripande frågorna och ha en samordnande, dock inte styrande, roll. Det viktigaste i detta arbete bör vara att samordna lokala initiativ, verka för kompetenshöjning, initiera massmedialt fokus

på konsument- och attitydfrågor samt agera som stödresurs till stadsdelsförvaltningarnas konsumentvägledare.

Fokus i staden skall även fortsättningsvis vara på lokal konsumentvägledning. Det är även vitalt att stadens konsumentarbete och handlingsplanen i sig inte tar resurser från den lokala konsumentvägledningen som sker på stadsdelarna.

Konsumentförvaltningen bör kunna utforma och stödja exempelvis prisundersökningar som får täckning över hela staden och som ansluter till de rikstäckande undersökningarna. Även bör konsumentförvaltningen kunna stödja stadsdelarna i att undersöka och analysera den egna verksamheten. Detta utförs i dag men skulle kunna förbättras om stödresurser för detta utvecklas.

Kompetensutveckling

Konsumentvägledningen står och faller med konsumentvägledarnas kunskap. Marknaden förändras snabbt och kunskaperna måste uppdateras fortlöpande. Utvecklingen inom främst IT och telefrågor går extra fort och ställer krav på snabb kunskapsöverföring och omvärldsbevakning. Dessutom ställs krav på att ha perspektiv på etik, hållbar utveckling mm som kräver nya kunskaper. Kompetensutveckling i form av kurser och seminarier måste särskilt beaktas i staden. Även tillgång till bra, snabb och korrekt information är viktigt. Stadens samt konsumentverkets hemsidor är här bra hjälpmedel.

Den lokala konsumentvägledningen

Konsumentverkets riktvärde för antalet heltidsanställda konsumentrådgivare (1 per 20 000 invånare) är en bra rikstäckande norm men torde i Stockholms stad gå att effektivisera något med tanke på stadens storlek, möjligheterna till lokal samverkan, konsumentförvaltningens samordning m.m. En heltidsanställd konsumentrådgivare per 40.000 invånare kunde förslagsvis gälla som norm i staden.

Konsumentvägledarna arbetar mycket med konsumentverket och använder främst dess utmärkta hemsida. Stockholms stad måste i det fortsatta arbetet hitta en lämplig form att samverka med det rikstäckande konsumentverket. Främst i rollfördelningen mellan stadsdelarna – konsumentförvaltningen – konsumentverket måste en tydlig linje formaliseras.

Traditionellt arbetar konsumentvägledningen mest med rådgivning till konsumenter som redan hamnat i trångmål. Konsumentvägledarens samt stadens arbete bör alltmer inriktas på förebyggande arbete som informations- och kunskapsspridning, prisundersökningar m.m.

Det är viktigt att beakta att en inriktning på förebyggande arbete innebär att resurserna och tillgängligheten för direktrådgivning minskar och det kan bli nödvändigt att tydligare formulera vilka konsumenter som ska prioriteras och vilken hjälp dessa kan påräkna.

Utvärdering och uppföljning

Det är viktigt att följa upp den egna verksamheten samt situationen för konsumenter i stort. Prisundersökningar och liknande bör genomföras och samordnas inte bara i staden utan även på nationell nivå.

Att mäta konsumenternas upplevelse av stadens konsumentvägledning är bra men man bör samtidigt förvissa sig om att mätningen sker på jämförbara villkor. Att mäta "Nöjd-kund index" är ett bra utvärderingsinstrument men det visar inte hur man gjort prioritering mellan olika sätt att ge konsumentstöd eller vilka resurser som finns till förfogande. Nöjd-kund index bör kompletteras med andra utvärderingsinstrument.
