



2009-04-28

Handläggare: Mats Carinder

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Förstudie av vissa verksamheter som ingår i aktivitetsplanen för upphandling och konkurrens

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden beslutar att verksamheterna vaktmästeri och städ vid administrationen inte ska konkurrensutsättas utan även fortsättningsvis drivas i egen regi.
2. Stadsdelsnämnden beslutar att receptionen inte ska konkurrensutsättas utan ska ingå i medborgarkontorets organisation.
3. Stadsdelsnämnden beslutar att konsumentrådgivningen inte ska konkurrensutsättas utan ska ske via samhällsvägledare vid medborgarkontoret samt via kostnadsfri rådgivning från andra samhällsorgan.
4. Stadsdelsnämnden beslutar att förvaltningen ska revidera aktivitetsplanen utifrån vad som beslutats i detta ärende
5. Stadsdelsnämnden uppdrar åt förvaltningen att meddela KonsumentCentrum att upphandling av konsumentrådgivning inte är aktuellt för Spånga-Tensta stadsdelsnämnd då denna ska bedrivas genom medborgarkontorets samhällsvägledare.

Maria Häggblom

Mats Carinder

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef



Sammanfattning

Ärendet behandlar några verksamheter som enligt förvaltningens aktivitetsplan ska ingå i en förstudie innan dessa konkurrensutsätts. De som nu studerats är vaktmästeri, städning i egen regi av administrativa lokaler, reception samt konsumentrådgivning. Växeln har redan beslutats övergå till upphandlat företag från och med 1 juni 2009. Bokcafét har nyligen tagits över av Fridagruppen vid avdelningen för äldre- och funktionshindrade för daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättning.

Vaktmästeri och städ föreslås inte bli konkurrensutsatta bland annat på grund av den sociala funktion som dessa också har. Receptionen föreslås tillhöra medborgarkontoret i fortsättningen. Vidare föreslås konsumentrådgivningen skötas av samhällsvägledarna vid medborgarkontoret som i förekommande fall kan hänvisa vidare till kostnadsfri rådgivning som finns hos myndigheter och andra samhällsorgan i övrigt.

Budget/skuldrådgivningen kommer att behandlas i ett särskilt ärende vid senare tillfälle.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avdelningen för Stadsmiljö och medborgarservice.

Bakgrund

I stadsdelsnämndens verksamhetsplanering för åren 2010-2012 ingår som bilaga en aktivitetsplan för upphandling och konkurrens av verksamheter som planeras bli upphandlade inom området för politisk verksamhet och gemensam administration. Dessa verksamheter är vaktmästeri, städning i egen regi av administrativa lokaler, bokcafé, reception, konsumentrådgivning samt budget- och skuldrådgivning. Enligt planen ska förstudier av dessa verksamheter först ske innan de utsätts för konkurrens. Nedanstående förstudier omfattar alla dessa verksamheter utom budget- och skuldrådgivningen som görs i en särskild egen studie vid ett senare tillfälle.

Vaktmästeri, städ och bokcafé på Fagerstagatan 15

Arbetsbeskrivning

Vaktmästeriets personal ansvarar för samordningen av förvaltningens postsortering och postdistribution, som också innefattar postutdelning till förskolor, budkörning samt sedvanliga vaktmästerisysslor på förvaltningens huvudkontor.

Städpersonalen ansvarar för den dagliga städningen av alla administrativa lokaler. De båda verksamheterna har en gemensam enhetschef.

Förstudie av vissa verksamheter som ingår i aktivitetsplanen för upphandling och konkurrens

Box 4066, 163 04 SPÅNGA

Telefon 508 03 000

stadsdelsnamnden@spanga-tensta.stockholm.se

www.stockholm.se



Bokcafét, som tidigare låg under samma enhet, övertogs 1 mars 2009 av Fridagruppen, som är en daglig verksamhet inom avdelningen för äldre- och funktionshindrade. Cafét är därför i nuläget inte längre aktuell för en förstudie utan får ingå i en senare eventuell konkurrensutsättning av daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättning.

Nuläge

Vid vaktmästeriet finns 3 heltidsanställda och inom städ 4,5 anställda. Inom enheten inryms även den så kallade Hantverkspoolen med 1 anställd. Härutöver arbetar i dessa verksamheter i nuläget 6 personer som skrivits in från arbetsförmedlingen till skyddat arbete hos offentlig arbetsgivare så kallat OSA-anställning samt ett antal praktikanter från högstadieskolor i stadsdelen. Enheten tar också emot, i samarbete med personalenheten, medarbetare från olika verksamheter i förvaltningen för arbetsträning.

Service från vaktmästeri och städ riktar sig enbart mot den egna förvaltningen och då främst administrationen.

Möjliga privata aktörer

Tänkbara privata aktörer för tillhandahållande av vaktmästeritjänster är i första hand olika bemanningsföretag som Manpower och Proffice.

Vad gäller städpersonal har staden redan idag ramavtal med olika städbolag som skulle kunna åta sig uppdraget.

Att hitta privata aktörer som kombinerar vaktmästeri- och städverksamhet med arbetsmarknadsåtgärder liknande det som sker idag är dock svårt.

Konsekvenser vid konkurrensutsättning

En konkurrensutsättning av verksamheterna innebär ökade kostnader för förvaltningen. Dessutom försvinner möjligheten att tillhandahålla OSA-anställningar, arbetsträning och praktikplatser. Samordningen med Hantverkspoolen, som också sysselsätter långtidsarbetslösa med upprustning av parker och lokaler, försvåras.

Om verksamheten konkurrensutsätts måste förvaltningen ändå som beställare ha kvar en samordnare i egen regi för uppföljning och kontroll av upphandlad verksamhet, vilket är fördyrande.



De tjänster som OSA-anställda utför handledda av ordinarie personal värderas förvaltningen till cirka 800 tkr. Dessa personer utgör med andra ord en reell arbetstillgång för att klara postutkörning och städa alla ytor inom administrationen.

Motsvarande kostnad kommer uppstå vid en konkurrensutsättning plus att de 6 personer som i dag skrivits in från arbetsförmedlingen kommer tvingas söka försörjningstöd igen hos stadsdelsförvaltningen. Här kan också nämnas att de flesta som arbetat tidigare via OSA hos förvaltningen har gått vidare till riktiga anställningar.

Liknande resonemang har förts på andra förvaltningar i staden där senast Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutat att driva liknande verksamhet i egen regi.

Förslag till beslut

Mot ovanstående bakgrund och med fokus på en budget i balans föreslår förvaltningen att vaktmästeri och städ inte ska konkurrensutsättas utan får fortsätta i förvaltningens regi.

Reception på Fagerstagatan 15

Arbetsbeskrivning

I receptionsuppgiften ingår följande moment:

- Hjälpa personer i receptionen att få kontakt och visa vidare till den som ska besökas (även besökare till de andra företagen i huset).
- Ta emot olika handlingar som lämnas in till förvaltningen, främst biståndsansökningar.
- Utfärda passerkort (fotografering och prägning av kort).
- Skötsel av larmsystemet (programmering av tider och behörigheter m.m.).
- Bokning av lokaler, dator och projektorer.
- Vissa administrativa uppgifter (kopiering, ibland hjälp till andra enheter m.m.)

Nuläge

Reception och televäxel ingår idag i samma verksamhetsgrupp med gemensam personal med totalt 3 anställda. I receptionen är även en (1) väktare placerad från ett upphandlat bevakningsföretag på heltid.

Växeln kommer från och med 1 juni 2009 att ersättas av en centralt upphandlad växel, belägen i Avesta, genom avrop från stadens ramavtal med TietoEnator. Frågan om konkurrensutsättning av växeln är således inte längre aktuell.



Möjliga privata aktörer

Tänkbar privat aktör skulle även i detta fall kunna var ett bemanningsföretag, t.ex. Proffice. Alternativt kan den egna personalen ersättas med ytterligare en vakt från bevakningsföretaget.

Konsekvenser vid konkurrensutsättning

Efter den 1 juni 2009 återstår endast en (1) anställd person i verksamheten. Att konkurrensutsätta den sista delen bedöms som fördyrande då förvaltningens ansvar för uppföljning och styrning kvarstår. Viktigt är också att behålla den kompetens som den egna personalen byggt upp med över 20-års erfarenhet av förvaltningens verksamheter och områdets speciella karaktär. Receptionen bör också fortsättningsvis ta emot praktikanter och personal för arbetsträning vid behov vilket försvåras om sådant ska regleras i ett upphandlat avtal.

Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att receptionen inte ska konkurrensutsättas. I stället föreslås att receptionen blir en filial till medborgarkontoret. Därigenom löses backup för bemanningen vid eventuell sjukdom och ett utökat kunskapsutbyte kan utvecklas mellan personalgrupperna. Genom att förvaltningens reception inte längre är placerad centralt i Tensta är de en fördel att verksamheterna kan samordnas. Medborgarkontorets 3 samhällsvägledares breda kunskaper kan tas tillvara bättre på flera ställen med gemensamma informationsutställningar m.m.

Konsumentrådgivning vid medborgarkontoret, Tenstagången 49

Arbetsbeskrivning

Uppdraget är att ge enskilda konsumenter och näringsidkare opartisk konsumentrådgivning. Konsumentrådgivningen ska vara behjälplig vid formulerandet av skrivelser och anmälningar till bland annat Allmänna Reklamationsnämnden, ARN. Målsättningen är att genom utbildning och andra utåtriktade informationsinsatser öka allmänhetens kunskaper om konsumenters rättigheter och skyldigheter. Konsumentrådgivning är förebyggande till budget- och skuldrådgivningen.

Nuläge

I stadsdelsförvaltningen finns en (1) heltidstjänst som konsumentrådgivare med placering på Medborgarkontoret, Tenstagången 49, som för närvarande är vakant. I avvaktan på en eventuell konkurrensutsättning av verksamheten har förvaltningen ingått ett avtal med företaget KonsumentCentrum som flera stadsdelsnämnder i innerstaden har handlat upp.

För verksamhetsåret 2008 hade konsumentrådgivningen ca 3000 ärenden. Av dessa anmäldes 70 ärenden till ARN.

De ärenden som är mest förekommande är;

- köp av bil och tvister med verkstäder
- tolkning av lagar och avtal, speciellt telefon- och bredbandstjänster, resor, försäkringsfrågor
- Boendefrågor, tvist med hantverkare, hyresgästers rättigheter och skyldigheter
- Mäklares ansvar vid köp av boende
- Elavtal

Konsumentrådgivaren samarbetar med Medborgarkontorets samhällsväglare som hjälper konsumenter dagligen med enklare konsumentfrågor.

Skillnaden på samhällsväglare och konsumentrådgivare är att den senare har juristutbildning och mer kunnig om lagstiftningen.

Förvaltningens samhällsväglare har deltagit i kurser som Konsumentverket anordnat, för att öka sin kompetens inom området..

Tillgänglig allmän konsumentrådgivning

Inom området konsumentrådgivning finns flera verksamma organisationer.

De viktigaste är;

- **Konsumentverket** som är en statlig myndighet med uppgift att ta tillvara konsumenternas intressen. Konsumentverket ger inte personlig rådgivning men tillhanda håller aktuell information via internet samt skriven information och magasin (Råd&Rön). På internet finns en rad tjänster för att ge stöd till enskilda konsumenter. För personlig rådgivning hänvisar Konsumentverket till kommunen.
- **Konsument Europa** hjälper enskilda till rätta på EU-marknaden och ingår i ett Europeiskt nätverk. Personlig rådgivning ges via telefon e-post. Konsument Europa tillhör Konsumentverket.
- **Konsumenternas Bank- & Finansbyrå** är en stiftelse och lämnar information och vägledning i frågor som rör bank, fondbolag eller andra finansiella institut. Stiftelsen ger personlig rådgivning via telefon och e-post. På internet kan information och faktablad hämtas som kortfattat beskriver olika finansiella tjänster.
- **Konsumenternas elrådgivningsbyrå** är en självständig byrå som kostnadsfritt informerar och ger råd och vägledning i frågor som rör elmarknaden till privatpersoner. Råd ges via telefon och e-post. Internetsida finns med information och råd.
- **Konsumenternas försäkringsbyrå** är en självständig rådgivningsbyrå som hjälper enskilda med att jämföra försäkringar, tolka försäkringsvillkor och med råd om vart den enskilde kan vända sig för att överklaga

försäkringsbolagets beslut. Råd ges via telefon och e-post. Internetsida finns med information och råd.

- **Konsumenternas tele- och Internetbyrå** är en självständig organisation som ger objektiv information och vägledning kostnadsfritt till konsumenter kring tele- och Internetabonnemang. Råd ges via telefon och e-post. Internetsida finns med information och råd.

Vid tvist kan konsumenter göra en anmälan till ARN, som har en liknande funktion som en domstol. Dess huvuduppgift är att på ett opartiskt sätt pröva tvister mellan konsumenter och företagare. ARN är en statlig myndighet och prövning är kostnadsfri. Nämnden ger inte råd i enskilda ärenden.

Flera branschorganisationer har inrättat nämnder och råd dit enskilda kan vända sig för att få tvister och klagomål behandlade. Via ARN:s hemsida på Internet finns förteckning på dessa samt allmänna råd och blankett för att göra anmälan.

Stadsdelsförvaltningarnas konsumentrådgivning

Stadsdelsförvaltningarna har organiserat sin konsumentrådgivning enligt följande. Fem stadsdelar, Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm, Östermalm och Hägersten-Liljeholmen, har gått ihop och gemensamt upphandlat avtal med **KonsumentCentrum**. Företaget är ett helägt dotterbolag till organisationen Svenska Konsumenter som är en oberoende, partipolitiskt obunden paraplyorganisation.

Fem stadsdelar har egna konsumentvägledare, det är Enskede-Årsta-Vantör, Bromma, Farsta, Rinkeby-Kista och vår egen stadsdel, Spånga-Tensta (fram till mars 2009).

Övriga stadsdelar har enbart samhällsvägledare som hjälper konsumenten vidare till de organisationer som beskrivits ovan.

Konsekvenser vid konkurrensutsättning

I avvaktan på en eventuell konkurrensutsättning av verksamheten har förvaltningen, som sagt, ingått ett avtal med KonsumentCentrum istället för att återbesätta den vakanta tjänsten. Tjänsten har köpts upp till en kostnad av 28 tkr/månad på prov under 3 månader, mars-maj. Företaget har sin verksamhet i Solna och tar endast emot rådgivning per telefon.

Tyvärr har nyttjandet av tjänsten från medborgarna i Spånga-Tensta varit mycket låg. Cirka 3 samtal per dag har inkommit enligt redovisad statistik från företaget. Anledningen till den låga nyttjandegraden antar förvaltningen bero på stadsdelens speciella karaktär. I utformningen av konsumentrådgivning och samhällsvägledning så måste speciell hänsyn tas till stadsdelens unika



befolkningsstruktur. Att över 85 % i Tensta och Hjulsta är av utländsk härkomst, där många har låg eller ingen utbildning alls, ställer givetvis extra krav på hur servicen till medborgarna organiseras. Förvaltningen gör den bedömningen utifrån tidigare erfarenhet och ovanstående redovisning att rådgivningen bör ske lokalt i nära kontakt med varje individ för att ha någon verkan.

Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att konsumentrådgivningen i stadsdelen får fortsätta att vara förlagd till medborgarkontoret i Tensta. Befattningen som konsumentrådgivare föreslås däremot dras in. Istället föreslås rådgivning i första hand ske via medborgarkontorets samhällsvägledare och i andra hand hänvisa vidare till de organisationer som ger kostnadsfri och personlig konsumentrådgivning som tidigare beskrivits. Förvaltningen bedömer att en god service kommer kunna upprätthållas även fortsättningsvis, bl.a. på grund av integreringen med servicekontoret, samtidigt som en besparing sker med cirka 550 tkr per år.

Företaget KonsumentCentrum har den 6 februari 2009 i brev till stadsdelsnämnden hemställt om utnyttjande av utmaningsrätten gällande stadsdelens konsumentvägledningsverksamhet. Den 11 februari har företaget informerats om att arbetet med förstudien inför upphandling av konsumentrådgivningen pågår och att upphandling eventuellt skulle påbörjas under våren/försommaren 2009.

Under förutsättning att nämnden i detta ärende beslutar enligt förvaltningens förslag ges förvaltningen i uppdrag att meddela att nämnden beslutat driva konsumentrådgivningen genom medborgarkontorets samhällsvägledare och att upphandling således inte längre är aktuellt för Spånga-Tensta stadsdelsnämnd.

Sammanfattning av förvaltningens förslag

Mot bakgrund av ovanstående förstudier föreslår förvaltningen att stadsdelsnämnden beslutar att inte konkurrensutsätta vaktmästeri, städ, reception samt konsumentrådgivning. Telefonväxel och bokcafé har redan lagts ut på entreprenad respektive drivs i annan form.

Vidare ges förvaltningen i uppdrag att meddela KonsumentCentrum att upphandling inte längre är aktuellt samt att aktivitetsplanen revideras utifrån vad som beslutats i detta ärende.