



Handläggare
Mikael Josephson
Telefon: 08-508 09 035

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd
2017-11-23

Redovisning av genomförd gemensam upphandling av konsumentvägledningstjänster

Förvaltningens förslag till beslut

Ärendet läggs till handlingarna.

Johanna Engman
stadsdelsdirektör

Susanna Halldin
avdelningschef

Sammanfattning

Avtalet med den tidigare utföraren av konsumentvägledning, Råd och Rön AB/Konsumentcentrum löpte ut den 31 augusti 2017 och kunde därefter inte förlängas. Norrmalms stadsdelsnämnd har tillsammans med stadsdelsnämnderna Farsta, Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm och Södermalm genomfört en förnyad upphandling. Norrmalms stadsdelsförvaltning har samordnat upphandlingen med stöd av serviceförvaltningen.

Ny utförare av konsumentvägledningstjänster är Idela Kunskapscentrum AB. Avtalet med den nya utföraren förvaltas av Södermalms stadsdelsförvaltning.

Bakgrund

Stadsdelsnämnderna Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm och Södermalm har haft ett avtal med Råd och Rön AB /Konsumcentrum om konsumentvägledningstjänster. Avtalet löpte ut den 31 augusti 2017 och kunde inte förlängas. Norrmalms stadsdelsnämnd beslutade den 20 april 2017 att delta i en för ovannämnda stadsdelsnämnden och Farsta stadsdelsnämnd förnyad gemensam upphandling av konsumentvägledningstjänster. Upphandlingen har genomförts i samverkan med serviceförvaltningen och samordnats av Norrmalms stadsdelsförvaltning.

Upphandlingen har genomförts med förenklat förfarande enligt 15 kap. lagen om offentlig upphandling (LOU). MBL med berörda fackföreningar genomfördes den 22 februari 2017.

Ärendet

Ny utförare av konsumentvägledningstjänster är Idela Kunskapscentrum AB. Avtalstiden löper från och med den 1 september 2017 till och med den 31 augusti 2019 med möjlig förlängning i ytterligare två år. Farsta stadsdelsnämnd ansluter sig till det nya avtalet först den 1 juli 2018. Södermalms stadsdelsförvaltning har tagit på sig ansvaret för att förvalta avtalet. En förlängning av avtalet kräver beslut från berörda stadsdelsnämnder.

Uppdraget konsumentvägledning består av att i entreprenörens lokaler tillhandahålla denna tjänst till allmänheten i de aktuella stadsdelsområdena, främst via telefon, e-post och sociala medier. Bedömer en konsumentvägledare att det finns behov av personlig kontakt ska sådan kunna erbjudas genom besök i entreprenörens lokaler. Konsumentvägledarna ska även emellanåt kunna besöka de fem aktuella stadsdelsförvaltningarna för information och vägledning till allmänheten eller till stadens personal mot särskild ersättning.

Telefoni kopplas genom stadens växel (08-508 09 120) och telefontider är måndag till fredag kl. 9.00 – 11.00 och 13.00 – 15.00. Medborgare som ställer frågor via e-post fraga@idela.nu får en omedelbar bekräftelse på att meddelandet kommit fram. Entreprenören kommer varje månad samt årsvis redovisa statistik på antal ärenden i relevanta kategorier uppdelade på stadsdelsnämnder samt kön, svarstider på telefon och svarstider på e-post.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av äldre- och socialtjänstavdelningen i samverkan med serviceförvaltningen.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar att lägga ärendet till handlingarna.

Bilagor

1. Upphandlingsrapport
2. Tilldelningsbeslut