

UPPFÖLJNING AV AVTAL OCH ANBUD KONSUMENTVÄGLEDNING, RÅD OCH RÖN

Metod:

Verksamhetsbesök 180129 på Råd och Rön. Kompletterande kontakt har därefter skett via mejl.

Närvarande:

Från Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning Gunilla Ekstrand, avdelningschef och Lovisa Nerbrant, utredare/kvalitetsutvecklare. Från Råd och rön Carina Lundgren VD samt konsumentvägledare Maria Wiezell.

Avtalsperiod:

Avtalet undertecknades i september 2015 och avtalstiden kan som mest uppgå till fem år.

Krav på tjänsten

Uppdragets innehåll

- ☒ Leverantören sköter driften av konsumentvägledning gällande konsumenträttslig lagstiftning, information inför ett köp, råd vid reklamationer och tvister, hushållsekonomisk redovisning.
- ☒ Leverantören tar emot besök från allmänheten.
- ☒ Leverantören ger en god service och har god kännedom om sina arbetsuppgifter.
- ☒ Leverantören visar initiativförmåga.
- ☒ Leverantören arbetar för att utveckla sin verksamhet.

Uppfylls helt ☒ Uppfylls delvis ☐ Uppfylls inte ☐

Kommentar: Leverantören har under avtalsperioden tagit emot besök i förvaltningens lokaler. Under år 2017 och 2016 skedde 13 kundkontakttillfällen via besök. Under år 2015 skedde 17 kundkontakttillfällen via besök.

Telefon och e-post

- ☒ Konsumentvägledningen är bemannad via telefon, e-post.
- ☒ Utförarens telefoni är kopplad till stadens växel.
- ☒ Leverantören har telefontid 9-11 och 13-15 dagligen vardagar.
- ☒ Leverantören har stängt för semester maximalt 4 veckor per år.
- ☒ E-post besvaras senast dagen efter det inkom.
- ☒ Leverantören har rutiner för inkommande e-post samt köhantering av inkommande samtal.

Uppfylls helt ☒ Uppfylls delvis ☐ Uppfylls inte ☐

Språk och tolk

- ☒ Leverantören tillhandahåller tolk om kommunikation inte kan ske svenska.

Uppfylls helt ☒ Uppfylls delvis ☐ Uppfylls inte ☐

Lokal

- ☒ Leverantören har tillgång till de lokaler som krävs för att utföra uppdraget.
- ☒ Leverantören bekostar lokalerna.
- ☒ Leverantören tillgodoser allmänhetens behov av bokade besök.
- ☒ Leverantören har möjlighet att ta emot besök upp till en halv dag per vecka.
- ☒ Leverantören bekostar it och telefoni.
- ☒ Leverantören bekostar kontorsmaterial.

Uppfylls helt ☒ Uppfylls delvis ☐ Uppfylls inte ☐

Miljö

- ☒ Leverantören strävar i sitt miljöarbete efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten.
- ☒ Leverantören har en miljöplan/policy som utgår från Stockholm stads miljöprogram och de målsättningar som finns däri.

Uppfylls helt ☒ Uppfylls delvis ☐ Uppfylls inte ☐

Personal och arbetsmiljö

- ☒ Leverantören bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete.
- ☒ Leverantören har erforderlig mängd personal för att uppdraget ska utföras enligt avtal.
- ☒ Leverantören ser till att frånvarande personal ersätts så att verksamhetens kvalitet upprätthålls.
- ☒ Leverantören ansvarar för att personalen har adekvat utbildning och lämplighet för arbetet.
- ☒ Leverantören arbetar fortlöpande med kompetensutveckling av personalen.
- ☒ Leverantören har en plan för kompetensutveckling av personalen samt ser till att de anställda håller sig à jour med utveckling på området på ett sätt som kommer verksamheten tillgodo.

Uppfylls helt ☒ Uppfylls delvis ☐ Uppfylls inte ☐

Kommentar: Utifrån att antalet ärenden har sjunkit har leverantören anpassat personalstyrkan.

Uppföljning

Leverantören ger beställaren insyn i verksamheten.

- ☒ Leverantören lämnar löpande aktuell verksamhetsinformation till beställaren.
- ☒ Leverantören lämnar en skriftlig verksamhetsberättelse.
- ☒ Leverantören följer upp verksamheten så att den bedrivs enligt avtal.
- ☒ Leverantören för statistik över ärendenas art och omfattning och kan redovisa statistiken för beställaren.

☒ Leverantören genomför en undersökning som visar s.k. nöjd-kundindex.

☒ Leverantören redovisar resultatet från uppföljningar till beställaren.

Uppfylls helt ☒ Uppfylls delvis ☐ Uppfylls inte ☐

Klagomålshantering

☒ Leverantören har en klagomålshantering

Uppfylls helt ☒ Uppfylls delvis ☐ Uppfylls inte ☐

Ekonomisk och finansiell ställning

☒ Leverantören har en stabil ekonomisk bas.

☒ Kontroller av detta har utförts.

Uppfylls helt ☒ Uppfylls delvis ☐ Uppfylls inte ☐