



UPPFÖLJNING AV AVTAL OCH ANBUD KONSUMENTVÄGLEDNING, RÅD OCH RÖN

Metod: Intervju och diskussion vid verksamhetsbesök, genomgång av utföraren genomförd brukarenkät, kompletterande kontakter.

Närvarande:

Från Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning Gunilla Ekstrand, avdelningschef och Emma Braconier, utredare/kvalitetsutvecklare.

Från Råd och rön Carina Lundberg VD samt konsumentvägledare Stina Johanneson och Maria Wiezell.

Avtalsperiod: Avtalet gäller perioden 2011-09-01 till och med 2013-08-31. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor i två år, tom 2015-08-31. Överenskommelse ska vara skriftlig och träffas senast tre månader före avtalstidens utgång. Utföraren ställer sig positiv till en förlängning av avtalet.

Resultatet från uppföljningen 2013-03-11 visar följande:

1. Krav på tjänsten

1.1 Uppdragets innehåll:

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

Kommentar:

Uppfylles helt

Uppfylles delvis

Uppfylles inte

1.2.1 Telefon och e-post

- Konsumentvägledningen är bemannad så att allmänhetens behov av konsumentvägledning via telefon, e-post eller bokade besök tillgodoses.
- Utförarens telefoni är kopplad till stadens växel.
- Utföraren har telefontid 9-11 och 13-15 dagligen vardagar.
- Utföraren har stängt för semester maximalt 4 veckor per år.



- E-post besvaras senast dagen efter det inkom
- Utföraren har rutiner för inkommande e-post samt köhantering av inkommande samtal.

Kommentar:

Uppfylls helt Uppfylls delvis Uppfylls inte

1.2.2 Lokal:

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

Kommentarer:

Uppfylls helt Uppfylls delvis Uppfylls inte

1.2.3 Miljö:

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

Kommentar: Utföraren saknar idag en skriftlig miljöplan men utifrån den beskrivning utföraren ger arbetar de mot de målsättningar som finns i Stockholms stads miljöplan. Utföraren har även åtagit sig att skiva en miljöplan under 2013.

Uppfylls helt Uppfylls delvis Uppfylls inte

1.2.4 Personal och arbetsmiljö:

- Utföraren bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Utföraren har erforderlig mängd personal för att uppdraget ska utföras enligt avtal
- Utföraren kan redovisa bemanningsschema
- Utföraren ser till att frånvarande personal ersätts så att verksamhetens kvalitet upprätthålls
- Vid rekrytering strävar utföraren efter en blandad ålders- och könsfördelning
- Utföraren ansvarar för att personalen har adekvat utbildning och lämplighet för arbetet
- Utföraren arbetar fortlöpande med kompetensutveckling av personalen.



Utföraren 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

Kommentar:

Uppfylls helt

Uppfylls delvis

Uppfylls inte

1.2.5 Uppföljning

Utföraren ger beställaren insyn i verksamheten

Utföraren lämnar löpande aktuell verksamhetsinformation till Beställaren

Utföraren lämnar en skriftlig verksamhetsberättelse med bokslut och balansräkning

Utföraren följer upp verksamheten så att den bedriv enligt avtalet

Utföraren för statistik över ärendenas art och omfattning och kan redovisa statistiken för beställaren

Utföraren genomför en undersökning som visar s.k. Nöjd-Kundindex

Utföraren redovisar resultatet från uppföljningar till beställaren

Kommentar:

Uppfylls helt

Uppfylls delvis

Uppfylls inte

Ekonomisk och finansiell ställning:

Utföraren har en stabil ekonomisk bas.

Kontroller av detta har utförts

Kommentar: Förvaltnings jurist/upphandlare har gjort kontroller av Råd och röns finansiella ställning genom UC.

Uppfylls helt

Uppfylls delvis

Uppfylls inte