Pytania dotyczące realizacji zadania 1 „Konsumenckie Centrum e-mailowe E-Poradnictwo”.

W części Oferowane Usługi ogłoszenie zawiera katalog zadań organizacji konsumenckiej.

1. ***Czy katalog jest wykazem zadań przykładowych czy też obowiązkowych?***

Odpowiedź UOKiK: Katalog zadań powierzanych organizacji konsumenckiej jest wykazem zadań obowiązkowych.

2. ***Czym różni się punkt c) od punktu f)? czy rzecznik ubezpieczonych jest urzędem odpowiedzialnym za udzielanie porad specjalistycznych czy też zalicza się go do innej kategorii? Proszę o dokładne podanie, jakie urzędy i organizacje zaliczane są do odpowiedzialnych za udzielanie porad specjalistycznych oraz o jakim zakresie tematycznym jest mowa w punkcie f).***

Odpowiedź UOKiK: Punkt f) jest we wspomnianym powyżej wykazie dopełnieniem punktu e), który określa zakres, w jakim kadra realizująca zadanie ma udzielać pomocy konsumentom. Natomiast w punkcie c) sprecyzowano jeden z obowiązków organizacji konsumenckiej realizującej zadanie, którym jest informowanie konsumentów o innych instytucjach, jakie mogą okazać się pomocne przy dochodzeniu praw słabszych uczestników rynku.

Rzecznik ubezpieczonych jest jednym z tych podmiotów, które udzielają porad specjalistycznych, zgodnie z właściwością rzeczową. Wśród urzędów i organizacji odpowiedzialnych za udzielanie specjalistycznych porad należy wymienić także: Europejskie Centrum Konsumenckie, Punkt Informacyjny dla Odbiorców Paliw i Energii przy Urzędzie Regulacji Energetyki, Rzecznika Praw Pacjenta, Rzecznika Praw Pacjenta Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia, Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, Komisję Ochrony Praw Pasażera, Krajowy Związek Lokatorów i Spółdzielców w Koninie, Centrum Informacji Konsumenckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej.

3. ***Co należy rozumieć przez udokumentowane przekazywanie złożonych spraw konsumenckich. O których mowa w punkcie d)?***

Odpowiedź UOKiK: Sprawa, której rozwiązanie nie jest możliwe na drodze e-mailowej powinna zostać opisana przez realizującego zadanie i przekazana wraz z pozostałą dokumentacją uzyskaną od konsumenta do odpowiedniej organizacji konsumenckiej, działającej na zlecenie UOKiK.

4. ***Czy zadanie polega na rozwiązywaniu podstawowych problemów konsumenckich (punkty: a, c i f) czy też zakres porad jest szerszy i obejmuje także sprawy nietypowe (punkt e)?***

Odpowiedź UOKiK: Zadanie polega na rozwiązywaniu wszystkich problemów, z jakimi zgłoszą się konsumenci, a więc i tych nietypowych.

5. ***Czy definicja porady konsumenckiej zawarta w punkcie h) jest tożsama z tym co Urząd uznaje za „merytoryczną odpowiedź na zapytanie", o której mowa w punkcie g)?***

Odpowiedź UOKiK: Tak, definicja porady konsumenckiej zawarta w punkcie h) jest tożsama z wyrażeniem „merytoryczna odpowiedź na zapytanie", o którym mowa w punkcie g).

6. ***Co w przypadku gdy zapytań będzie więcej lub mniej niż zakładane 12.000?***

Odpowiedź UOKiK: Urząd zakłada, że w ramach zadania organizacja udzieli minimum 12 000 porad konsumenckich. Jeśli będzie ich mniej, udzielona dotacja przeznaczona na pokrycie kosztów wskazanych w kosztorysie w poz. I i III (koszty merytoryczne oraz promocji) zostanie pomniejszona proporcjonalnie do ilości faktycznie udzielonych porad. Natomiast, jeśli liczba zapytań przewyższy zakładane minimum, to organizacja jest zobowiązana udzielić odpowiedzi na wszystkie pytania, które wpłyną w terminie do 30 czerwca 2013 r. Z tego tytułu organizacji nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie.

7. ***Czy w związku z tym, że Organizacja, której przyznana jest dotacja, zobowiązana jest do prowadzenia i przechowywania dokumentacji z realizacji zadania, wymagane jest, by Organizacja realizująca zadanie E-Poradnictwo dokumentowała udzielanie porad mailowych poprzez drukowanie wysyłanych wiadomości e-mail z porad?***

Odpowiedź UOKiK: Aby uniknąć nadmiernego zużycia papieru i tonerów, należy prowadzić elektroniczną archiwizację dokumentacji każdej prowadzonej sprawy.

Przychodzące zapytania wraz z udzieloną odpowiedzią, nazwą nadawcy i odbiorcy, datą otrzymania maila oraz udzielenia odpowiedzi i ewentualnymi załącznikami należy zapisywać w formacie 'Pliki tekstowe (*.txt)' w kolejno numerowanych

podfolderach (np. sprawa 1), umieszczonych w folderach z datą dzienną (np. 02.11.2012).

Całą dokumentację należy przekazać Urzędowi na płytach CD/DVD.

Ponadto organizacja jest zobowiązana do przechowywania na serwerze pocztowym wszystkich wiadomości wychodzących i przychodzących.

Pytanie dotyczące realizacji zadania 3 „Broszura Usługi – aktualizacja pod względem prawnym, druk i dystrybucja".

8. ***Czego dotyczy termin realizacji 30 dni roboczych, o których mowa w punkcie 3 Szczegóły realizacji zadania? Czy chodzi o wszystkie działania czyli aktualizację, druk i dystrybucję?***

Odpowiedź UOKiK: Termin 30 dni roboczych dotyczy pełnej realizacji zadania, czyli aktualizacji, druku i dystrybucji broszury „Usługi".