

Warszawa, 09.12.2015

**1. Czy kryterium wyboru oferty 100% cena należy rozumieć jako cena jednostkowa obliczana jako łączna cena oferty podzielona przez zakładaną do realizacji liczbę porad?**

Uprzejmie informujemy że, kryterium wyboru oferty 100% oznacza, że rozpatrywana jest łączna kwota środków, jakie zamierza przeznaczyć organizacja na realizację tego zadania.

**2. Jaka była liczba porad udzielonych w ramach e-porad w latach 2013-2015 (włącznie) z podziałem na miesiące.**

Uprzejmie informuję, że w 2012 r. udzielono 14 466 porad, w 2013 r. - 22 638 porad, w 2014 r. - 25 565 porad, w 2015 r. (do listopada) - 16 092 porad. Rozbicie miesięczne porad przedstawia poniższa tabela:

|             | ROK 2012 | ROK 2013 | ROK 2014 | ROK 2015 |
|-------------|----------|----------|----------|----------|
| Styczeń     |          | 3 050    | 2 120    | 1058     |
| Luty        |          | 3 173    | 2307     | 2680     |
| Marzec      |          | 2 637    | 2379     | 1934     |
| Kwiecień    |          |          | 1937     | 1649     |
| Maj         |          |          | 1858     | 1375     |
| Czerwiec    |          | 589      | 1786     | 1530     |
| Lipiec      | 686      | 2060     | 2 064    | 1474     |
| Sierpień    | 2385     | 1911     | 1960     | 1371     |
| Wrzesień    | 2357     | 2358     | 2177     | 1322     |
| Październik | 2640     | 2318     | 2401     | 1699     |
| Listopad    | 3222     | 2496     | 2 381    |          |
| Grudzień    | 3176     | 2046     | 2195     |          |

**3. Jaki odsetek porad udzielonych w ramach e-porad w latach 2013-2015 (włącznie) był zrealizowany w ciągu 5 dni roboczych, a jaki w ciągu 10 dni roboczych?**

Uprzejmie informuję, że Urząd nie prowadził statystyk, dotyczących liczby porad z podziałem na te udzielone w ciągu 5 lub 10 dni roboczych.

**4. Jak oceniony został poziom satysfakcji konsumenta z uzyskanych porad w 2015 roku?**

Uprzejmie informuję, że w ramach zadania „Konsumenckie Centrum E-mailowe - E-poradnictwo” w 2015 r. wykonano dwa badania satysfakcji konsumentów w związku z realizacją tego zadania. Pierwsze badanie obejmowało okres styczeń-maj 2015 r., a drugie czerwiec-październik 2015 r.

W pierwszym badaniu konsumentów 85% badanych wskazało, że udzielona odpowiedź od Konsumenckiego Centrum E-porad zawierała poradę w ich indywidualnej sprawie.



52,14% badanych oceniło przydatność porady, jak również stopień zadowolenia z jej jakości na 6 (skala 1-6, gdzie 1, to najgorsza ocena, a 6 - najlepsza). 20,71% badanych oceniło przydatność porady na ocenę 5.

87,85% badanych podało, że w ich sprawie zachowano termin 5 dni roboczych na udzielenie odpowiedzi, a 10% badanych podało, że zachowano termin 10 dni roboczych.

W drugim badaniu satysfakcji konsumentów 87,23% badanych wskazało, że udzielona odpowiedź od Konsumenckiego Centrum E-porad zawierała poradę w ich indywidualnej sprawie.

57,30% oceniło przydatność porady, jak również stopień zadowolenia z jej jakości na 6 (skala 1-6, gdzie 1, to najgorsza ocena, a 6 - najlepsza). 17,52% badanych oceniło przydatność porady na ocenę 5.

86,5% badanych podało, że w ich sprawie zachowano termin 5 dni roboczych na udzielenie odpowiedzi, a 12,04% badanych wskazało, że zachowano termin 10 dni roboczych na udzielenie odpowiedzi.

