



Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2018

1. Základné údaje o projekte

Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2018 v Žilinskom a Trenčianskom kraji

- **Región:** Žilinský a Trenčiansky kraj
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie - konkrétne od 01.04.2018 do 31.12.2018
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 84/2018-2060-3030

2. Realizácia aktivít projektu

- **Aktivity projektu:**

- a) **Poradenstvo a kontaktná osoba**

V rámci projektu sme zriadili a do 12.12.2018 sme prevádzkovali jedno kontaktné miesto pre Žilinský a Trenčiansky kraj, ktoré je umiestnené na kontaktnej adrese:

Kontaktné miesto: **Mnešická ulica č.1 v Novom Meste nad Váhom**

Otvorené:	pondelok 14 ^{oo} – 17 ^{oo}	streda 8 ^{oo} – 12 ^{oo}
	utorok 8 ^{oo} – 12 ^{oo}	štvrtok 13 ^{oo} – 17 ^{oo}

V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú problém vyriešiť prioritne mimosúdnu cestou. Kontakt.:

- **Ing. Alena Ondrová**, tel. 0915 119 841, mail: a.ondrova@mail.t-com.sk
- **Mgr. Helena Mezenská**, tel. 0908 327 464, mail: info@ombudspot.sk
- **Mgr. Andrea Mišurová**, tel.: 0914 210 459, misurova@mediatornm.sk

V decembri od 13.12.2018 bolo kontaktné miesto uzavreté kvôli nepredvídateľným zdravotným problémom Ing. Ondrovej, ktorá bola hospitalizovaná a vzhľadom na koniec roka a pracovné vyťaženie ostatných kontaktných osôb bolo po dohode s MH SR poradenstvo zabezpečované v kancelárii Mgr. Mišurovej priamo v Novom Meste nad Váhom a Mgr. Mezenskou na diaľku. O tejto zmene boli spotrebiteľia informovaní na web-stránke združenia a tiež oznamom vyvesenom pri vstupe do priestorov kontaktného miesta.

V rámci aktivity projektu pomáhame spotrebiteľom riešiť ich podnety týkajúce sa všetkých oblastí ochrany spotrebiteľa. Ako združenie máme skúsenosti s rôznymi oblasťami reklamácií tovaru, služieb i stavebných prác, analyzovali sme množstvo zmlúv, kvalitu dodávok, nesplnených lehôt, či vymáhanie neprímeraných úrokov a poplatkov,.... Riešime „malé“ spory v hodnote pár EUR, ale nebojíme sa ani veľkých káuz. V prvom rade je našou snahou všetky spory riešiť mimosúdnou dohodou za používania alternatívnych spôsobov riešenia, ale v nutných prípadoch dokážeme zastupovať spotrebiteľov aj na súdoch. Teda zabezpečíme komplexné služby pri ochrane spotrebiteľa.

Do tejto aktivity projektu zahŕňame

a) Poskytovanie všeobecných informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa

b) Pomoc pri riešení konkrétnych prípadov (spotrebiteľ a konkrétny predajca /dodávateľ) v sebe zahŕňa širokú paletu a postupnosť poskytovaných služieb v rámci projektu:

b1) Poradenstvo/primárne usmernenie

b2) Konzultácia

b3) Podrobná analýza a vyhodnotenie prípadu

b4) Zastupovanie spotrebiteľa v reklamačnom a poreklamačnom procese v kontakte s predajcom

b5) Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov (MRS)

b6) Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS)

b7) Mediácia

ON-LINE PORADENSTVO - HOT LINE

Garantujeme aj prijímanie podnetov elektronicky a telefonicky s odpoveďou obratom, najneskôr do 3 pracovných dní a to na linkách:

- telefónne číslo: 0908 327 464
- e-mail: info@ombudspot.sk, helena.mezenska@ombudspot.sk
- Cez web-stránku združenia www.ombudspot.sk, kde je formulár na podanie otázky
- Cez facebook: pod titulom Helena Mezenská, alebo Helena Mezenská - návrat k hodnotám

3. Riadenie a publicita projektu

Realizačný tím projektu

- Personálne zabezpečenie:
 - Manažér projektu : Mgr. Helena Mezenská – štatutárny zástupca žiadateľa
 - Koordinátor projektu: Ing. Eva Bitarovská – člen združenia
 - Účtovník projektu: Mgr. Táňa Leščaková – člen združenia
 - Administratívne služby: Ing. Eva Bitarovská – člen združenia
- Členovia projektového tímu zastrešujú prácu manažéra, koordinátora projektu a sčasti i účtovníka projektu formou dobrovoľnej práce

Publicita projektu - spôsob propagácie a marketingových aktivít za účelom toho, aby sa spotrebiteľia dozvedeli o existencii a prevádzke kontaktného miesta:

V rámci oslovovania a získavania spotrebiteľov pre spoluprácu OMBUDSPOT stavia na dlhoročnej tradícii svojho pôsobenia a vybudovaného dobrého mena v regióne, čo sa odzrkadľuje na záujme spotrebiteľov o naše služby aj bez reklamy len na základe **osobných odporúčaní**. Aj v danom regióne staviame na dlhoročnej práci kontaktnej osoby Ing. A. Ondrovej, ktorá sa venuje riešeniu sporov ako mediátor od roku 2006 a pomoci spotrebiteľom už viac ako 7 rokov, takže je už v regióne vyhľadávaná pre jej dosahované výsledky a ochotu, ústretovosť.

Projekt „Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2018 v Žilinskom a Trenčianskom kraji“
Vecné vyhodnotenie k 31.12.2018

Túto najefektívnejšiu propagáciu sme však v rámci úvodu projektu doplnili o:

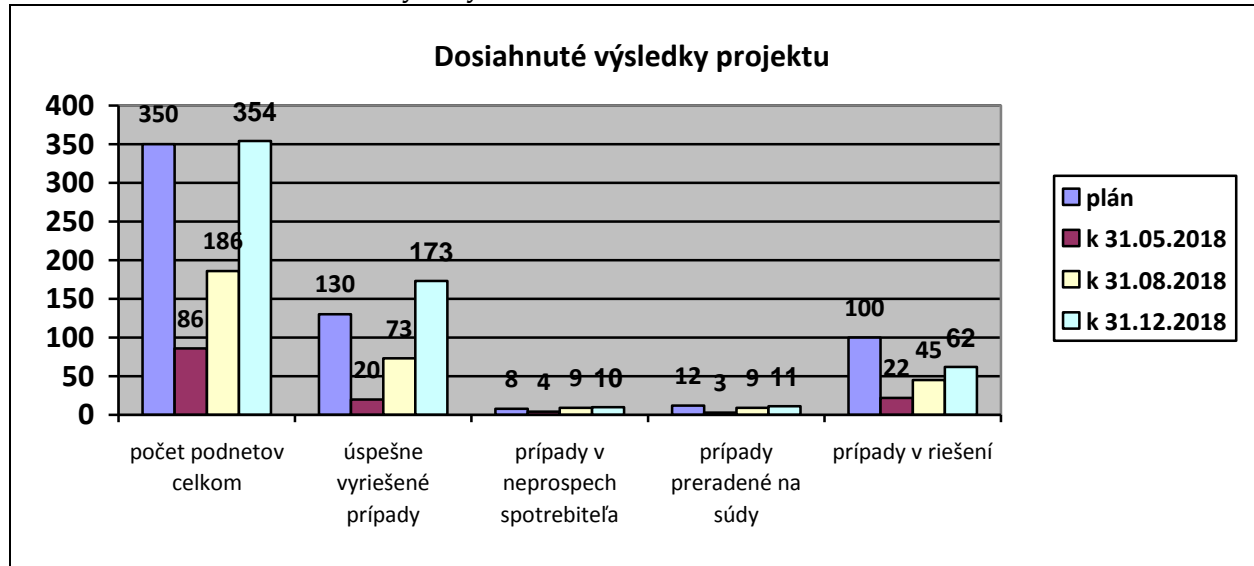
- informácie o projekte na Web - stránke združenia www.ombudspot.sk
- využívanie názvu a loga OMBUDSPOT, ktoré si už získalo akceptáciu na slovenskom trhu
- označenie priestorov kontaktného miesta
- využívanie moderných nástrojov elektronickej komunikácie s využitím IKT, vrátane facebooku
- používanie vizitiek
- osobná prezentácia realizácie projektu, letáčky
- rozšírením služieb o ďalšiu v regióne známu a vyhľadávanú kontaktnú osobu s vlastným miestom pôsobiska

4. Priebežné výsledky projektu

Kvantitatívne hodnotenie – plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2018

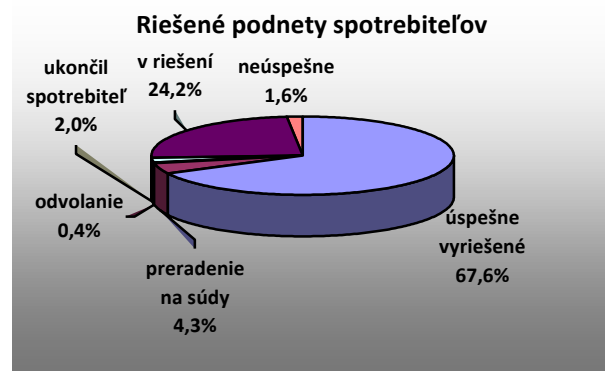
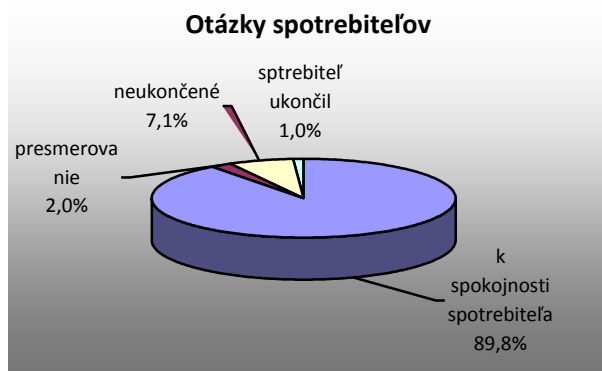
Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2018	Dosiahnuté ukazovatele k 31.05.2018	Dosiahnuté ukazovatele k 31.08.2018	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2018	Plnenie ukazovateľov v %
Počet spotrebiteľov zapojených do projektu (počet osôb, ktorí prejavili záujem o služby združenia v rámci projektu)	320	83	182	349	109,69%
Celkový počet riešených podnetov (vysv.: jeden spotrebiteľ môže riešiť dva i viac rôznych podnetov v rámci kalendárneho roka), v tom:	350	86	186	354	101,14%
▪ Počet Informačných kontaktov (otázky spotrebiteľov - žiadosť o informácie alebo poradenstvo v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami)	100	37	50	98	98,00 %
▪ Počet riešených prípado v (sťažností spotrebiteľov - žiadosť o informácie, poradenstvo, ARS alebo mediácia <u>pri riešení nespokojnosti spotrebiteľa s konkrétnym obchodníkom/ dodávateľom</u> v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami), v tom:	250 71,4%	49 56,98%	136 73,11%	256 72,32%	102,40%
• Počet úspešne vyriešených prípado v (podnety ukončené k spokojnosti spotrebiteľa formou poradenstva, zastupovania, ale i mimosúdne vyrooznanie sporu v prospech spotrebiteľa) a podiel úspešne vyriešených sporov z ich celkového počtu	130 52,0%	20 40,82%	73 53,68%	173 67,58%	133,08%
• Počet prípadov preradených do súdnej agendy (ak nedošlo k vyriešeniu sporu a bol odporúčaný na súdne riešenie)	12 4,8%	3 6,12%	9 6,62%	11 4,30%	91,67%
• Počet neúspešne vyriešených prípado v (ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa alebo ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod.)	8 3,2%	4 8,16%	9 6,62%	10 3,91%	125,00%
• Počet sporov v riešení ku koncu sledovaného obdobia (počet podnetov, ktorých riešenie sa posúva do nasledujúceho kalendárneho obdobia)	100 40%	22 44,90%	45 33,08%	62 24,22%	62,00%

Grafické znázornenie dosiahnutých výsledkov



Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2018:

- V rámci projektu sa na nás obrátilo 349 spotrebiteľov a doteraz sme riešili 354 spotrebiteľských podnetov, čím plán plníme na takmer 101,14 %. V celkovom počte bolo:
 - 98 otázok, z ktorých 7 ešte nie je ukončených, dve boli presmerované a jednu ukončil spotrebiteľ
 - 256 konkrétnych prípadov, ktoré boli riešené s ohľadom na konkrétneho predajcu/poskytovateľa služieb a prác.
- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov (prípadov). V sledovanom období sme riešili 256 podnetov, pričom z nich máme:
 - 173 podnetov, t.j. 67,58% bolo už vyriešených v prospech spotrebiteľa
 - zatiaľ v riešení 62 podnetov, čo je takmer 25% z celkového počtu podnetov
 - v 11 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode a spor bol postúpený na súd
 - počet 10 neúspešne vyriešených podnetov pozostáva z:
 - v 1 prípade je spor vyriešený v neprospech spotrebiteľa, avšak bolo odporúčané dať podnet (odvolanie) na SOI a ESC
 - v 6 prípadoch nebolo pokračované v riešení sporu zo strany spotrebiteľa
 - v 3 prípadoch bol spor ukončený v neprospech spotrebiteľa



5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu „Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2018 v Žilinskom a Trenčianskom kraji“ boli nášmu združeniu poskytnuté z celkovo schválenej dotácie 12500.- EUR tieto zálohové platby:

- prvá zálohová platba dňa 17.4.2018 vo výške 5 500.- EUR
- druhá zálohová platba dňa 29.6.2018 vo výške 4 000.- EUR
- tretia zálohová platba dňa 12.10.2018 vo výške 3 000.- EUR

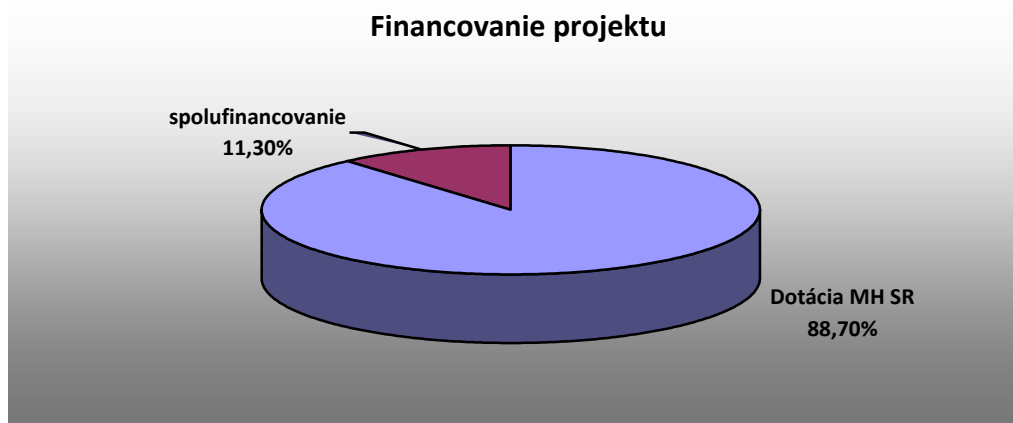
Prehľad o čerpaní dotácie k 07.09.2018:

Rozpočtová položka	suma v EUR	suma v %
Odmeny – hlavná činnosť	8 900,00	71,40%
Nájom	595,00	4,78%
Telekomunikácie a internet, web-sídlo (<i>doména</i>)	50,00	0,40%
Cestovné náklady	0,00	0,00%
Materiálové náklady	520,00	4,17%
Ekonomické a administratívne služby (<i>vrátane publicity projektu</i>)	2 400,00	19,25%
SPOLU:	12 465,00	100,00%
Zálohová platba spolu (<i>v eurách</i>)	12 500,00	
Nevyčerpaná dotácia spolu (<i>v eurách</i>)	35,00	

K 31.12.2018 bolo teda z celkovo schválenej dotácie vyčerpaných 99.72%.

Spolufinancovanie projektu vo výške 1588,00 EUR (*plán bol 1500 EUR*) obsahuje:

- náklady spojené s riadením projektu (*napr. náklady na projektového manažéra a koordinátora projektu*) a ďalšími činnosťami, ktoré nie sú zahrnuté do nákladov pokrytých zo štátnej dotácie, resp. sú nad tento rámec
- nefinančným vkladom združenia je dobrovoľnícka práca nad rámec financovania v rámci štátnej dotácie



6. Zhrnutie

Projekt „Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2018 v Žilinskom a Trenčianskom kraji“ sme v mesiaci apríl úspešne naštartovali uzavretím zmlúv s dvomi kontaktnými osobami, v priebehu ďalšieho mesiaca pribudla ďalšia kontaktná osoba a to dohodou o forme zapojenia členov riadiaceho projektového tímu do projektu. Ďalej sme sprevádzkovali kontaktné miesto pre spotrebiteľov v Novom Meste nad Váhom a uzavreli sme nájomnú zmluvu na tieto priestory platnú do konca roka 2018.

V priebehu realizácie projektu naše združenie v spolupráci s kontaktnými osobami formou priameho i on-line poradenstva poskytlo pomoc 349 spotrebiteľom pri riešení 354 podnetov, pričom sa jednalo o pomoc pri uzavretí spotrebiteľských sporov mimosúdnu cestou, čo je v súlade s podmienkami poskytnutia štátnej dotácie. Dosiahnutá úspešnosť riešenia:

- dva z troch podnetov boli ukončené k spokojnosti spotrebiteľa, teda konkrétne 173 zo 256 podnetov
- a to v situácii, keď takmer štvrtina podnetov je ku koncu roka v riešení
- len v 11-tich prípadoch (priemerne len jeden z 23-tich podnetov) sme nedokázali spor vyriešiť vlastnými silami mimosúdne a boli postúpené do súdnej agendy
- len 10 podnetov nebolo ukončených v prospech spotrebiteľov, pričom v šiestich podnetoch riešenie bolo zastavené na pokyn spotrebiteľov.

Uvedené výsledky jednoznačne poukazujú na kvalitu služieb ponúkaných OMBUDSPOT-om Poprad.

V rámci finančného riadenia projektu bola poskytnutá dotácia využitá v plnej miere, pričom priemerne bolo na riešenie jedného podnetu použitých 39,70 EUR, z toho 35,21 EUR z dotácie a 4,49 EUR rámci spolufinancovania. Zo záverečného zhodnotenia vyplýva, že poskytnuté prostriedky boli využité účelne a tiež hospodárne a efektívne.

Dosiahnuté výsledky dokazujú, že realizáciou projektu sme prekročili plánované ukazovatele po kvantitatívnej i kvalitatívnej stránke, čo svedčí o vysokom záujme spotrebiteľov o náš projekt.

V Poprade dňa 24.01.2019

OMBUDSPOT[®], združenie na ochranu práv spotrebiteľov
Mgr. Helena Mezenská - predsedníčka