



OMBUDSPOT
mimosúdne spotrebiteľské centrum

OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov
Sídlo: 058 01 Poprad, Šrobárova 30
Office: 058 01 Poprad, Nám. sv. Egídia 23/53

Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2023

1. Základné údaje o projekte

- **Región: Slovenská republika**
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie - konkrétne od 01.01.2023 do 31.12.2023
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 91/2023-2060-3310-3

2. Realizácia aktivít projektu

V rámci projektu sme zriadili a prevádzkujeme tieto kontaktné miesta:

1) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Poprad

- **adresa: Nám. sv. Egídia 23/53, Poprad**
- hlavná kontaktná osoba: Helena Mezenská
- Ďalšie kontaktné osoby: Mária Dilongová
- telefónne číslo: 0908 327 464
- e-mail: info@ombudspot.sk, helena.mezenska@ombudspot.sk
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - utorok od 13,00 do 18,00
 - streda od 10,00 do 15,00
 - kancelária slúži pre činnosť združenia počas celého týždňa a spotrebiteľ si môže dohodnúť stretnutie aj mimo týchto stránkových hodín v čase od 9:00 – 18:00 hod.

2) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Nové Mesto nad Váhom

- **adresa: ul. J. Hašku 18, Nové Mesto nad Váhom, 915 01**
- Hlavná kontaktná osoba: Mgr. Andrea Kotlebová Mišurová
- Ďalšie kontaktné osoby: Ing. Martina Mišurová
- telefónne číslo: 0914 210 459
- e-mail: misurova@mediatornm.sk

- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - utorok od 13,00 do 17,00
 - streda od 08,00 do 14,00
 - kontaktná osoba je k dispozícii v uvedenej kancelárii každý deň od 8:00 do 16:00 hod. (*okrem obeda a časov potrebných na vybavenie úkonov na úradoch, pošte a pod.*)

3) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Košice

- **adresa: 040 01 Košice, Kuzmányho 29**
- Hlavná kontaktná osoba: JUDr. Peter Rybár
- Ďalšie kontaktné osoby: JUDr. Darina Kmecová
- telefónne číslo: Orange: + 421 908 652 685, 0907 699 235
- e-mail: advokat@gmail.com
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - pondelok od 07,30 do 09,30 hod.
 - streda od 09,00 do 11,00 a 13,00 do 15,00
 - štvrtok od 09,00 do 11,00 a 13,00 do 15,00
 - kancelária je k dispozícii pre činnosť združenia počas celého týždňa a spotrebiteľ si môže dohodnúť stretnutie s kontaktnou osobou aj mimo týchto stránkových hodín.

4) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Žilina

- **adresa Vojtecha Spanyola 1754/45, 010 01 Žilina (priestory MKC CONSENSUS)**
- Hlavná kontaktná osoba: Mgr. Dušan Szkandera
- telefónne číslo: +421 911 232 444
- e-mail: zilina@consensus-mkc.sk
- Ďalšie kontaktné osoby: Mgr. Monika Vojtková, Ing. Katarína Kocihová
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - utorok od 08,00 do 12,00 a od 13,00 do 15,00
 - streda od 08,00 do 12,00
 - kontaktná osoba je k dispozícii v uvedenej kancelárii každý deň od 8:00 do 16:00 hod. (*okrem obeda a časov potrebných na vybavenie úkonov na úradoch, pošte a pod.*)

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 neprimeraných 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 zabezpečujeme komplexné služby pri ochrane spotrebiteľa.

Do tejto aktivity projektu zahŕňame

- **Poskytovanie všeobecných informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa**
- **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 a predsedníčka žiadateľa
 - Koordinátor projektu: Mgr. Andrea Kotlebová Mišurová
 - Účtovník projektu: Ing. Andrea Benková
 - Administratívne služby: Mgr. Andrea Kotlebová Mišurová
- 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**.

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

Projekt „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2023“ Vecné vyhodnotenie k 31.07.2023

- označenie priestorov kontaktného miesta
- využívanie moderných nástrojov elektronickej komunikácie s využitím IKT, vrátane internetu
- používanie vizitiek
- osobná prezentácia realizácie projektu

4. Priebežné výsledky projektu

Kvantitatívne hodnotenie – plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2023

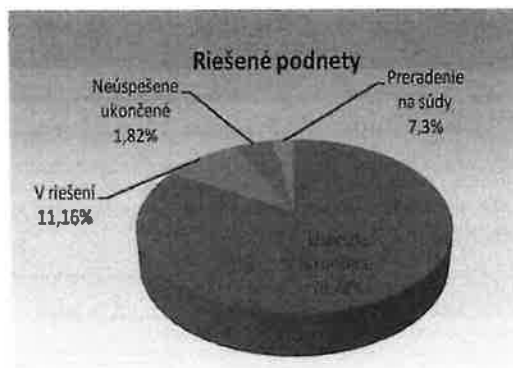
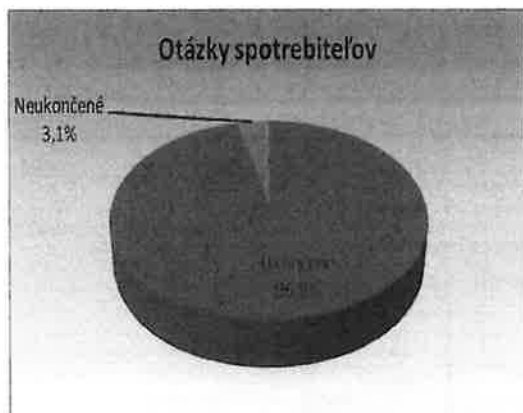
Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2023	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2023	Plnenie ukazovateľov v %
Počet spotrebiteľov zapojených do projektu (počet osôb, ktorí prejavili záujem o služby združenia v rámci projektu)	610	717	117,54%
Počet riešených otázok a podnetov spolu (vysv.: jeden spotrebiteľ môže riešiť dva i viac rôznych podnetov v rámci kalendárneho roka), v tom:	630	816	129,52%
<ul style="list-style-type: none"> • Počet otázok = 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), v tom: 	240	323	134,58%
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> • Počet kladne vybavených otázok (napr. zaslaním odpovede na otázku, usmernením spotrebiteľa telefonicky, presmerovaním na relevantnú inštitúciu a pod.) 	190	313	164,73%
<ul style="list-style-type: none"> • Počet riešených podnetov a sporov (sťažnosti spotrebiteľov - žiadosť o informácie, poradenstvo, ARS alebo mediácia pri riešení nespokojnosti spotrebiteľa s konkrétnym obchodníkom/dodávateľom v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami), v tom: 	390 (100%)	493 100,0%	126,41%
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> • Počet úspešne vyriešených prípadov (podnety ukončené k spokojnosti spotrebiteľa formou poradenstva, zastupovania, ale i mimosúdne vyrovnanie sporu v prospech spotrebiteľa) a podiel úspešne vyriešených sporov z ich celkového počtu 	273 70,00%	393 79,72%	143,95%
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> • Počet prípadov preradených do súdnej agendy (ak nedošlo k vyriešeniu sporu a bol odporúčaný na súdne riešenie) 	35 9,00%	36 7,3%	102,86%
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> • Počet neúspešne vyriešených prípadov (ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa alebo ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod.) 	20 5,00%	9 1,82%	45%
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> • Počet sporov v riešení k termínu 	62	55	88,7%

Projekt „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2023“ Vecné vyhodnotenie k 31.07.2023

vyhodnotenia výsledkov projektu	16,00%	11,16%	
---------------------------------	--------	--------	--

Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2023:

- V rámci projektu sa na nás obrátilo 717 spotrebiteľov a za 12 mesiacov realizácie projektu sme riešili 816 spotrebiteľských prípadov (otázok a podnetov spolu), čím plán plníme na 129,52%.
- No pri skladbe jednoznačne prevláda riešenie spotrebiteľských podnetov, keď spor riešime s ohľadom na konkrétneho predajcu: všeobecné otázky zatiaľ predstavujú 39,6 %.
- Z 323 položených otázok sme zodpovedali k spokojnosti spotrebiteľov už 313 (viac ako 96%) a teda 10 otázok je momentálne v riešení
- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. V sledovanom období sme riešili 493 podnetov, pričom z nich máme:
 - 393 podnetov, t.j. takmer 80 % bolo už vyriešených v prospech spotrebiteľa, v tom:
 - 372 podnetov sme vyriešili poskytovaním potrebných informácií spotrebiteľovi
 - v 21 podnetoch došlo v spolupráci so združením k dohode strán sporu
 - zatiaľ v riešení 55 podnetov, čo predstavuje 11,16% z celkového počtu podnetov,
 - v 36 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode a spor bol postúpený na súdne konanie, resp. bolo jeho riešenie presmerované na inú relevantnú inštitúciu
 - počet 9 neúspešne vyriešených podnetov (nie k spokojnosti spotrebiteľa),
- Z uvedeného vyplýva vysoká úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov (79,72 % z celkového počtu riešených podnetov a až takmer 90%, ak nepočítame podnety v riešení) a v prípade zodpovedania požadovaných otázok (takmer 97%)



5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2023“ bola nášmu združeniu dňa 19.05.2023 poskytnutá z celkovo schválenej dotácie 25 000,00 EUR prvá zálohová platba vo výške 12 500,00 EUR. Druhá zálohová platba vo výške 12 500,00 EUR bola poskytnutá 05.09.2023.

Prehľad o čerpaní dotácie – úhrady výdavkov do 31.12.2023:

Finančné vyúčtovanie dotácie k 31.12.2023

Názov prijímateľa: **OMBUDSPOT, Združenie na ochranu práv spotrebiteľov**
 Názov projektu: **Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spo**

Aktivita	Sumarizácia/čerpanie				
		Rozpočet (€)	Čerpanie (€)	Rozpočet %	Čerpanie %
Odmeny - hlavná činnosť		17 950,00	17 950,00	71,80%	72,04%
Nájom Poprad		2 400,00	2 376,00	9,60%	9,54%
Telekomunikácie a internet		300,00	260,31	1,20%	1,04%
Materiálové náklady		500,00	481,56	2,00%	1,93%
Ekonomické služby		1 800,00	1 800,00	7,20%	7,22%
Administratívne služby		1 800,00	1 800,00	7,20%	7,22%
Iné: Publicita projektu, poštovné a poplatky		250,00	249,80	1,00%	1,00%
Spolu v (eurách)		25 000,00	24 917,67	100,00%	100,00%
Dotácia spolu (v eurách)			25 000,00		
Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách)			82,33		

Vysvetlivky: + účtovný doklad (napr.: faktúra, účtenka a pod.); ++ č. zmluvy, objednávky, dohody; * číslo bankového výpisu; **číslo výdavkového pokladničného dokladu (VPD)

Vyhotovil (meno, priezvisko, podpis): **Ing. Andrea Benková**

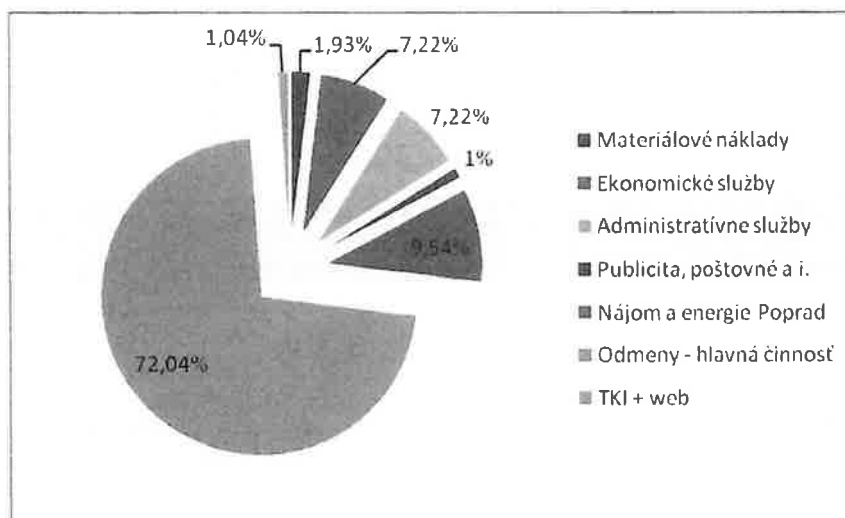
Schválil (meno a priezvisko štatutárneho orgánu, podpis štatutárneho orgánu): **Mgr. Helena Mezenská**

Miesto a dátum vyhotovenia: **8.1.2024**

Bankový účet	4,23
Pokladňa	18,1
Spolu prostriedky	22,33

Dotácia vyplatená	25 000,00
Zostatok na dočerpanie	82,33

POUŽITIE DOTÁCIE



Rozpočet celkových nákladov na projekt

Financovanie projektu

• Dotácia MH SR vo výške:	25 000,- EUR	93,98 %
• Spolufinancovanie projektu:	1 600,- EUR	6,02 %
SPOU:	26 600,- EUR	100,00%

Oprávené náklady projektu

1A) Plánované použitie dotácie MH SR 2023

Rozpočtová položka	Dotácia		Spolufinancovanie plán.	Spolu	
	suma v EUR	suma v %	suma v EUR	Čerpanie v EUR	suma v EUR
Odmeny – hlavná činnosť	17 950	71,8%	500	395	18 450
Nájom a energie - kontaktné miesto Poprad	2 400	9,6%			2 400

Telekomunikácie, internet, prevádzka webového sídla	300	1,2%		300
Cestovné náklady	0	0		0
Materiálové náklady, odborná literatúra	500	2,0%	100	600
Ekonomické služby	1 800	7,2%	500 0	2 300
Administratívne služby a audit	1 800	7,2%	500	2 300
Iné: Publicita projektu, poplatky, poštovné ...	250	1,0%		250
			1 288	
SPOLU:	25 000	100,00%	1 600 6,02 %	26 600
			1 683	

6. Zhrnutie

Poradenstvo spotrebiteľom v rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2023“ poskytujeme od začiatku kalendárneho roka, keď sme uzavreli s kontaktnými osobami zmluvy podmienené schválením podpory našej činnosti. Po podpise zmluvy o poskytnutí príspevku na činnosť nášho združenia, sme zazmluvnili kontaktné miesta pre spotrebiteľov v Poprade, Košiciach, Žiline a Novom Meste nad Váhom a uzavreli sme zmluvy v rámci projektu platné do konca roka 2023.

Keďže sme využili možnosť realizovať hlavnú činnosť – teda pomoc spotrebiteľom – od januára 2023 dosiahli sme už 31.7.2023 výsledky, ktoré dokazujú, že stanovené ciele projektu sú reálne dosiahnuteľné a teda sú predpokladom naplnenia stanovených kvantitatívnych i kvalitatívnych cieľov celého projektu, čo sa na záver projektu k 31.12.2023 aj potvrdilo. Dosiahnuté výsledky preukazujú tiež vysokú úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov (až 79,72 % z celkového počtu riešených podnetov a až takmer 90%, ak nepočítame podnety v riešení) a v prípade zodpovedania požadovaných otázok (takmer 97%).

V nasledujúcom roku budeme aj naďalej priebežne poskytovať služby spotrebiteľom v rámci celej SR, pričom budeme pre poradenstvo využívať štyri prevádzkované kontaktné miesta ako aj moderné informačno – komunikačné technológie umožňujúce kontaktným osobám poskytovať informácií a pomoci spotrebiteľom na diaľku.

V Poprade dňa 09.01.2024



OMBUDSPOT, združenie na ochranu prav spotrebiteľov
Mgr. Helena Mezenská - predsedníčka