

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 31.12.2022

1. Základné údaje o projekte

- **Región: Slovenská republika**
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie - konkrétne od 01.01.2022 do 31.12.2022
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 67/2022-2060-3310-4

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. Alena Bušniaková, 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 zahrňame

- **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 elektronicke 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

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, členka združenia
 - Účtovník projektu: Mgr. Táňa Leščaková – členka združenia
 - 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
- označenie priestorov kontaktného miesta
- využívanie moderných nástrojov elektronickej komunikácie s využitím IKT, vrátane internetu

- používanie vizitiek
- osobná prezentácia realizácie projektu

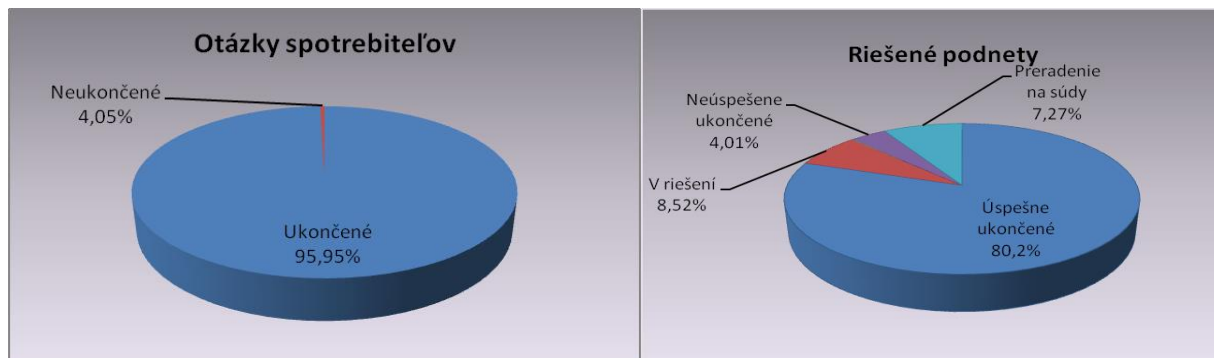
4. Priebežné výsledky projektu

Kvantitatívne hodnotenie – plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2022

Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2022	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2022	Plnenie ukazovateľov v %
Počet spotrebiteľov zapojených do projektu (počet osôb, ktorí prejavili záujem o služby združenia v rámci projektu)	610	552	90,49%
Počet riešených otázok a podnetov spolu (vysv.: jeden spotrebiteľ môže riešiť dva i viac rôznych podnetov v rámci kalendárneho roka), v tom:	630	630	100%
<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	231	96,25%
<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	230	121,05%
<ul style="list-style-type: none"> • Počet riešených podnetov a sporov (sťažností 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%)	399 100,0%	102,3%
<ul style="list-style-type: none"> • Počet úspešne vyriešených prípádov (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%	320 80,2 %	117,2%
<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%	29 7,27%	82,85%
<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%	16 4,01%	80%
<ul style="list-style-type: none"> • Počet sporov v riešení k termínu vyhodnotenia výsledkov projektu 	62 16,00%	34 8,52%	54,84%

Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2022:

- V rámci projektu sa na nás obrátilo 552 spotrebiteľov a za 12 mesiacov realizácie projektu sme riešili 630 spotrebiteľských prípadov (*otázok a podnetov spolu*), čím sme plán splnili na 100%.
- No pri skladbe jednoznačne prevláda riešenie spotrebiteľských podnetov, keď spor riešime s ohľadom na konkrétneho predajcu: všeobecné otázky zatiaľ predstavujú 36,7 %
- Z 231 položených otázok sme zodpovedali k spokojnosti spotrebiteľov 230 (99,5%) a teda 1 otázka je momentálne v riešení
- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. V sledovanom období sme riešili 399 podnetov, pričom z nich máme:
 - 320 podnetov, t.j. viac ako 80,2% bolo už vyriešených v prospech spotrebiteľa, v tom:
 - 200 podnetov sme vyriešili poskytovaním potrebných informácií spotrebiteľovi
 - v 40 podnetoch došlo v spolupráci so združením k dohode strán sporu
 - zatiaľ v riešení 34 podnetov, čo predstavuje iba 8,5 % z celkového počtu podnetov,
 - v 29 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode a spor bol postúpený na súdne konanie, resp. bolo jeho riešenie presmerované na inú relevantnú inštitúciu
 - počet 16 neúspešne vyriešených podnetov (*nie k spokojnosti spotrebiteľa*),
- Z uvedeného vyplýva vysoká úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov (80,2 % z celkového počtu riešených podnetov a až 87,7%, ak nepočítame podnety v riešení) a v prípade zodpovedania požadovaných otázok (takmer 100%)

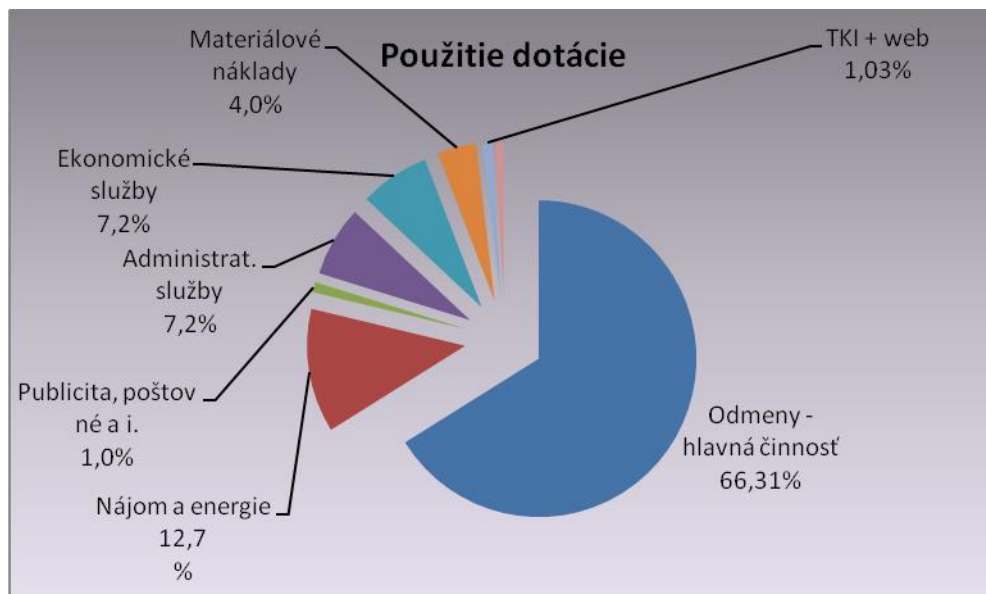


5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2022“ bola nášmu združeniu dňa 19.05.2022 poskytnutá z celkovo schválenej dotácie 25 000,00 EUR prvá zálohová platba vo výške 12 500,00 EUR. Dňa 6.9.2022 bola na účet združenia pripísaná druhá polovica schválenej dotácie, a to vo výške 12 500,00 €.

Prehľad o čerpaní dotácie – úhrady výdavkov do 31.12.2022:

Rozpočtová položka	Plánovaná suma v EUR	Vyčerpaná suma v EUR	Položka v % z celk. sumy
Odmeny – hlavná činnosť	16 650	16 578,01	66,31
Nájom a energie - kontaktné miesto Poprad	2 400	2 376	9,5
Nájom a energie - kontaktné miesto Nové Mesto nad Váhom	400	400	1,6
Nájom a energie - kontaktné miesto Košice	400	400	1,6
Nájom a energie - kontaktné miesto Žilina	0	0,00	0,00
Telekomunikácie a internet, prevádzka webového sídla	300	258,17	1,03
Cestovné náklady	0	0	0
Materiálové náklady	1 000	999,94	4,0
Ekonomické služby	1 800	1800	7,2
Administratívne služby	1 800	1800	7,2
Iné: Publicita projektu, poštovné a poplatky	250	250	1,0
SPOLU:	25 000	24 862,12	99,44
Dotácia spolu (v eurách)	xxx	25 000,00	
Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách)	xxx	137,88	



9. Rozpočet celkových nákladov na projekt

Financovanie projektu

Plánované

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

Skutočné

- Dotácia MH SR vo výške: 24 862,12,- EUR 90,34 %
- Spolufinancovanie projektu: 2 660,- EUR 9,66 %
- **SPOLU:** 27 522,12,- EUR 100,00%

Rozpočtová položka	Dotácia	Spolufinancovanie	
	suma v EUR	Plán v EUR	Skutočnosť v EUR
Odmeny – hlavná činnosť	16 650	500	668
Ekonomické služby	1 800	500	660
Administratívne služby, projekt. riad.	1 800	500	660 + 672 = 1332
Materiál	1 000	100	0
SPOLU:		1 600	2 660

Oprávnené náklady projektu

1A) Plánované použitie dotácie MH SR 2022

Rozpočtová položka	Dotácia		Spolufinancovanie	Spolufinanc. Spolu	
	suma v EUR plán	skutočnosť	suma v EUR plán	Suma skutoč.	suma v EUR
Odmeny – hlavná činnosť	16 650	16 578,01	500	668	17 246, 01
Nájom a energie - kontaktné miesto Poprad	2 400	2 376			2 376
Nájom a energie - kontaktné miesto Nové Mesto nad Váhom	400	400			400
Nájom a energie - kontaktné miesto	400	400			400

Košice					
Nájom a energie - kontaktné miesto Žilina	0	0			0
Telekomunikácie, internet, prevádzka webového sídla	300	258,17			258,17
Cestovné náklady	0	0			0
Materiálové náklady, odborná literatúra	1000	999,94	100		999,94
Ekonomické služby	1 800	1 800	500	660	2 460
Administratívne služby	1 800	1 800	500	1332	3 132
Iné: Publicita projektu, poplatky, poštovné ...	250	250			250
SPOLU:	25 000	24 862,12	1600	2 660	27 522,12

6. Zhrnutie

Poradenstvo spotrebiteľom v rámci projektu „**Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2022**“ 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 o využívaní priestorov v rámci projektu platné do konca roka 2022.

Keďže sme využili možnosť realizovať hlavnú činnosť – teda pomoc spotrebiteľom – od januára 2022, vieme na základe priebežnej správy, že sme dosiahli už k 31.7.2022 výsledky, ktoré dokazovali, 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 31.12.2022 aj potvrdilo. Dosiahnuté výsledky preukazujú tiež vysokú úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov (*takmer 80,2 % z celkového počtu riešených podnetov a až 87,7%, ak nepočítame podnety v riešení*) a v prípade zodpovedania požadovaných otázok (*takmer 100%*).

V nasledujúcom období budeme 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 poskytovanie informácií a pomoci spotrebiteľom na diaľku.

V Poprade dňa 8.1.2022

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