

SPOTREBITEĽSKÉ VZDELÁVANIE BRATISLAVČANOV

Záverečná správa a vecné vyhodnotenie realizácie 2. ročníka projektu realizovaného v r. 2012 s finančným príspevkom MH SR

Úvod

Projekt *SPOTREBITEĽSKÉ VZDELÁVANIE BRATISLAVČANOV* (ďalej projekt) sme realizovali na základe zmluvy o poskytnutí štátnej dotácie č. 117/2012-42120-4330 MH SR (ďalej zmluvy) uzavretej dňa 2. 04. 2012.

Pri vypracovaní projektu sme vychádzali z analýzy skúsenosti z pilotného projektu (r. 2011). Jednotlivé body analýzy sme zapracovali do prípravy organizačného rámca realizácie projektu. Okrem toho sme podobne ako v pilotnom projekte vychádzali z motivation writer (motivácia k podujatiu) – čo sa zohľadnilo v stratégii projektu, jeho propagácii, v dôvere k značke MČ Bratislava – Ružinov, v dôvere k podujatiu, splneniu propagovaného obsahu a pod.

Realizácia projektu

Pre 2. ročník sme na základe požiadavky spotrebiteľov (anketa v pilotnom ročníku) vybrali témy týkajúce sa spravovania bytových domov, mediácie ako možnosti riešenia konfliktov s poskytovateľom služby spravovania bytových domov a služieb poskytovateľov pripojenia TV signálu, telekomunikačných operátorov a prevádzkovateľov web stránok.

Realizáciu projektu sme rozdelili na dve časti, o ich organizačnom zabezpečení sme podrobne informovali v priebežných vyhodnoteniach, ktoré pripájame v prílohe. Termíny konania jednotlivých spotrebiteľských tribún sme stanovili na letné mesiace a to v čase, ktorý by vyhovoval záujemcom viazaných na pracovný čas. Propagácia (okrem médií, MČ Bratislava - Ružinov aj propagačnými letákmi, ktoré sme roznášali do knižníc, zdravotných stredísk, kultúrnych zariadení, na pošty ako aj výlepové plochy). Grafická úroveň plagátov ako aj vlastná produkcia (od organizačného zabezpečenia až po obsah a výberu lektorov jednotlivých spotrebiteľských tribún) bola na profesionálnej úrovni.

Spolupráca s MČ Bratislava – Ružinov bola pri technickom zabezpečovaní spotrebiteľských tribún príkladná, na 1. a 5. spotrebiteľskej tribúne sa osobne ako hosť zúčastnil aj starosta Ing. Dušan Pekár, na 2. spotrebiteľskej tribúne zasa riaditeľ odboru ochrany spotrebiteľa Ing. Mgr. I. Csiba. Ústretovosť prejavila aj ústredná riaditeľka SOI, ktorá na spotrebiteľskú tribúnu k téme uplatňovania si spotrebiteľské práva pri spravovaní bytového domu uvoľnila dvoch inšpektorov KI SOI, ale aj MH SR, ktoré na 3. spotrebiteľskej tribúne zastupovala JUDr. S. Kubáni. Záujem o spoluprácu v tomto ročníku prejavilo aj MS SR (v minulom ročníku ju odmietlo), nakoľko špecifickosť tém spotrebiteľských tribún z časových dôvodov nebolo vhodné rozširovať o riešenie neprimeraných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Z vyhodnotenia účasti verejnosti na spotrebiteľských tribúnach jednoznačne vyplýva, že spotrebiteľia preferujú tému, v ktorej majú veľa nejasností a ktorá bezprostredne súvisí s ich spotrebiteľskými právami. To, že spotrebiteľ prakticky denne má dočinenia v rámci nákupov tovarov a pri používaní služieb kontakt so spotrebiteľskými právami, si paradoxne väčšina neuvedomuje, a preto im ani nie sú ochotní venovať pozornosť v rámci preventívneho vzdelávania. Doslova hitom je záujem o informácie k službe - teda o práva vlastníka bytu ako spotrebiteľa - pri spravovaní bytových domov a to nielen v Bratislave. Inovatívnym prvkom v tomto ročníku projektu bolo na 4. tribúne zabezpečenie vyšetrenia očnej sietnice pre jej účastníkov, ukážky mediácie (účastníci sporu a mediátor) a verejná tlačová beseda k vyhodnoteniu ankety Správa bytových domov.

Z organizačnej stránky bol problém pri vyplňaní prezenčných listín väčšina účastníkov spotrebiteľských tribún nebola ochotná uviesť kontaktné údaje, čo zdôvodňovala, že na verejné podujatie s dobrovoľnou účasťou je to neštandardné.

Propagácia projektu v médiách

Článok o spotrebiteľských tribúnach v IN-BA č.7 ako aj v Ružinovskom echu č. 5 a 8. Permanentne boli pozvánky na spotrebiteľské tribúny uverejňované na stránkach www.senior.sk, a ZOS. Prvá a tretia spotrebiteľská tribúna bola avizovaná v Rádiu Regina. Na piatej spotrebiteľskej tribúne, ktorá bola v režime verejnej tlačovej besedy boli prítomní novinári z tlačových agentúr SITA a TASR, RTVS – Rádio Slovensko a Petržalských novín.

Výstupy boli v SME, Hospodárskych novinách (reagovali monotematickými článkami k problematike spravovania bytových domov), v Petržalských novinách a v RTVS – Rádio Slovensko (opakované v spravodajských reláciách) a v téme týždňa (november 2012), v ktorej prezentovali problematiku služby telekomunikačných operátorov (3. spotrebiteľská tribúna) aj so stanoviskami odborníkov, ktorých sme mali ako lektorov (R. Vavro - hovorca TÚ SR, Ing. F. Križko - predseda Asociácie poskytovateľov internetu, JUDr. S. Kubáni - za MH SR). Poznámka: Zabezpečovanie propagácie podujatí občianskeho združenia je viazané na intervencie a osobné kontakty v médiách.

Archív propagácie projektu máme odložený.

Ekonomické zabezpečenie projektu

Pri zostavovaní rozpočtu sme vychádzali z nasledovných skutočností:

- akceptácia stanovených podmienok pre používanie finančnej dotácie, materiálneho vybavenia združenia (nie je žiadne) ako aj ochoty členov a oslovených spolupracovníkov (odborníci pre dané problematiky) treba vykonať niektoré práce v dobrovoľníckom režime, resp. v čiastočnom dobrovoľníckom režime so symbolickou odmenou,
- tzv. nízkonákladový rozpočet v niektorých položkách sa ukázal ako nereálny, konkrétne sa to týka webovej stránky (úhrada za hosting, nízka suma na odmenu administrátora stránky), a prenájmu miestnosti na schôdze realizátorov projektu.

V používaní pridelených finančných prostriedkov boli dodržané podmienky zmluvy o ich pridelení.

Účtovné doklady sú v rozsahu:

- časť pokladňa (6 listov pokladničnej knihy, 5 príjmových pokladničných dokladov a 62 výdavkových pokladničných dokladov) , 35 príkazných zmlúv, 1 zmluva za nájom internetu, 1 faktúra MVK
- časť banka (výpisy z účtu v peňažnom ústave od apríla 2012 do decembra 2012 , 5x faktúra za prenájom ECHO , 1 príkazná zmluva - Križko, 1 faktúra - Bohuniczká (mandátna zmluva).

Výpis vykonaných hovorov z mobilného telefónu bol urobený v trojmesačných obdobiach a to dvakrát (jarná a jesenná časť realizácie projektu, nakoľko počas leta sa práce nevykonávali). Tým, že sa vydáva späť na tri mesiace ušetril sa poplatok za mesačné výpisy (8,36 €). Za december sa mohlo o výpis požiadať až 5. januára, teda v čase, keď už bolo uzavreté účtovníctvo. Hovory z mobilného telefónu boli vykonané so značným obmedzením dĺžky trvania (z výpisu je zrejmé, že okrem jedného netrvali viac ako minútu), neboli používané na súťažné SSM, príp. na volanie na ATX čísla. Prevažne sa používala súkromná pevná telefonická linka, úhrada vykonaných hovorov bola spoluúčasť na financovaní projektu.

Na všetkých listinách a pri moderovaní spotrebiteľských tribún sme uvádzali informáciu, že ZOS projekt realizuje s finančným príspevkom MH SR a to aj napriek tomu, že zmluva túto požiadavku nestanovovala.

Rozpočtovaná spoluúčasť bola prekročená vo zvýšenom náklade letákov na 3. a 4. spotrebiteľskú tribúnu ako aj na prenájom miestností, kde sme doplatili 68,00 € (stretnutie organizátorov pri príprave tlačovej besedy a uzávierky ekonomickej časti projektu), na čo sa poskladali realizátori projektu.

Peňažný ústav uzatvoril zmluvu so ZOS na otvorenie účtu pre dotáciu z MH SR, a preto v nej nenastáva úročenie vkladu.

Záver

Druhý ročník projektu preukázal, že verejné spotrebiteľské vzdelávanie je zmysluplné. Spotrebiteľia majú záujem zvyšovať si spotrebiteľské povedomie avšak iba v oblasti, ktorá sa ich bezprostredne týka. Takou v súčasnosti je spravovanie bytových domov správcovskými spoločnosťami.

Efektívna propagácia spotrebiteľských tribún a kumulácia dominantnej témy ďalším programom (súťaž, zdravotné vyšetrenie a pod.), môže zvýšiť záujem občanov o účasť na nich.

Vyhotovenie záznamu zo spotrebiteľských tribún, príp. online diskusia k danej téme z jednotlivých spotrebiteľských tribún by bolo rozšírením pre širšiu verejnosť.

Realizátori projektu ako profesionáli z oblasti marketingu a žurnalistiky ale aj z oblasti ochrany spotrebiteľa sú schopní projekt tak po organizačnej, ako aj obsahovej stránke zabezpečiť na profesionálnej úrovni, čo považujú sa samozrejme, nakoľko nejde len o prezentáciu Združenia občianskej sebaobrany ale aj spoluorganizátorov – MÚ MČ Ba – Ružinov, MH SR, a spolupracovníkov SOI, TÚ SR, ktorí prijali účasť na spotrebiteľských tribúnach. Problém je v tom, že podľa podmienok poskytovateľa finančných prostriedkov nie je možné dať odmenu za celkovú koordináciu projektu, a tým ani v tejto veci s niekým uzatvoriť zmluvu. To znamená, že osoby, ktoré nesú právnu zodpovednosť za nakladanie s pridelenými finančnými prostriedkami a teda aj za celkovú úroveň projektu pracujú v dobrovoľníckom režime. Rotovanie – ako nám bolo doporučené – funkcie koordinátora je problematické, odovzdávanie si prácu na pokračovanie spôsobuje nielen časovú stratu zainteresovaným, ale má za následok aj chaos.

Mgr. Jozef D. Bytčánek,
predseda Správnej rady ZOS

PhDr. Jana Miklovičová,
koordinátorka projektu

PRIEBEŽNÉ, ČIASTKOVÉ VYHODNOTENIE REALIZÁCIE PROJEKTU - 1. časť (7. 06. 2012)

1/ Na realizáciu projektu *SPOTREBITEĽSKÉ VZDELÁVANIE BRATISLAVČANOV* (ďalej projekt), čo je pokračovanie verejného vzdelávania spotrebiteľov, sme použili koncepciu pilotného projektu (r. 2011), ktorú sme na základe získaných a vyhodnotených skúseností inovovali.

2/ Spolupráca s RTVS, konkrétne s Rádiom Regina (žiadosť sme zaslali šéfdramaturgičke Eve Reiselovej), ktorého redaktori by na spotrebiteľských tribúnach boli moderátormi a tým by zabezpečili z nich aj výstup do vysielania, sa ukázala ako neprieichodná – nedostali sme žiadnu odpoveď.

3/ Personálne obsadenie spotrebiteľských tribún lektormi na jednotlivé témy zabezpečujeme v nadväznosti na predchádzajúce skúsenosti. Oslovili sme štátnu tajomníčku MS SR JUDr. M. Jankovskú, ústrednú riaditeľku SOI RNDr. N. Machútovú, hovorcú TÚ SR R. Vavru, zástupcu RC ZSVB Ing. M. Takáča, vysokoškolského učiteľa, prof. V. Labátha. Od všetkých sme dostali súhlas na spoluprácu, ktorú budeme pre jednotlivé spotrebiteľské tribúny konkretizovať.

4/ Propagácia na základe dohody pri prebraní záštity nad projektom starostom MČ Bratislava Ružinov Ing. D. Pekárom je zabezpečená prostredníctvom Ružinovskej televízie, Ružinovského echa (č. 5/2012) a kolportáciou propagačných letákov po knižniciach, zdravotníckych zariadeniach, poštách a pod., ako aj na internetových stránkach (ZOS, senior.sk.).

5/ Na zvýšenie propagácie spotrebiteľských tribún sme chceli ako moderátorov získať známe osobnosti Ružinova, napr. I. Malachovskú, A. Pavlík Timkovú, ktoré sú prezentované ako tváre Ružinovskej televízie (externe v nej pracujú). Pri predbežnom rokovaní sme zistili, že finančné predstavy osloveným splniť nemôžeme, že dobrovoľníctvo nemajú osvojené, preto zo spolupráce zišlo.

6/ Prvá spotrebiteľská tribúna sa konala 22. mája 2012, témou bolo spravovanie bytových domov (oficiálny názov - *Dá sa spravovať bytový dom bez problémov?*), konkrétne v oblasti, ktorá zo zákona č. 182/1993 Z. z. má charakter vzťahu spotrebiteľ vs. dodávateľ služby, a tak spadá pod ochranu spotrebiteľa.

Zúčastnilo sa jej približne 50 občanov, čo je pre ZOS významným signálom záujmu o tento druh vzdelávania. So zvyšujúcim sa počtom aktívnych záujemcov nastáva však i problém s ich disciplinovanosťou (nerešpektujú vopred pripravený a zverejnený program, neraz skáču do reči diskutujúcim), čo prináša aj väčší tlak na moderátora a organizátorov. Inováciou bola interaktivita zameraná na zisťovanie skúsenosti so spravovaním bytových domov, príp. na zisťovanie názorov vlastníkov bytov prostredníctvom ad hoc hlasovania farebnými lístkami. Pozoruhodné bolo zistenie, že prišli aj občania, ktorí vyjadrili spokojnosť so spravovaním bytového domu.

Súčasťou projektu je aj anketa *Tribúna názorov – Spravovanie bytových domov*. O vyplnenie anketového lístka boli/budú požiadaní účastníci spotrebiteľských tribún ako aj spotrebiteľia z externého prostredia. Jej závery budú podkladom na mediálny výstup (pravdepodobne aj so SOI), ktorý usmerní občanov akú kontrolu môžu pri spravovaní bytových domov žiadať od štátu. Viac ako polovica vlastníkov bytov má nesprávnu predstavu o tom, ako štát môže kontrolovať ich súkromné vlastníctvo.

Spotrebiteľskú tribúnu moderovala M. Bujňáková (aktivistka ZOS). Správna rada ZOS mala značné výhrady k jej moderovaniu, preto sa v ďalších tribúnach rozhodla pre iný spôsob ich vedenia.

7/ K téme o službe telekomunikačných operátorov (3. alebo 4. spotrebiteľská tribúna) boli z dôvodu propagácie samotného podujatia (účasť zástupcov) oslovení predstavitelia firmy Orange a O2. Orange ponúkol ako moderátorku A. Ghanamovú, ktorá je ombudsmanka ich firmy. Vzhľadom na to, že ide o podujatia ZOS, nemohli sme pristúpiť na to, aby moderátorkou bola osoba závislá na firme, teda nie nestranná. Je známa skutočnosť, že menovaná prejavuje svoju závislosť resp. lojálnosť k zamestnávateľovi a svoj subjektívny názor. Navyše ZOS ju nepovažuje za odborníčku z telekomunikačnej problematiky, nakoľko ombudsmankou sa stala pred rokom.

V súčasnosti našu ponuku vyhodnocujú zástupcovia Telefónica O2, ktorá v čase našich aktivít k volaniam na ATX čísla ešte na trhu nepôsobila. Spoločnosť T-mobile sme neoslovili, pretože v minulosti spoluprácu s nami odmietla.

Záver: Hlavná časť projektu – propagácia a konanie spotrebiteľských tribún tak po odbornej ako aj po formálnej stránke je pripravená na profesionálnej úrovni, čoho dôkazom je priebeh prvej spotrebiteľskej tribúny.

PRIEBEŽNÉ, ČIASTKOVÉ VYHODNOTENIE REALIZÁCIE PROJEKTU - 2. časť
(8. 09. 2012)

1/ Realizácia 1. časti projektu *SPOTREBITEĽSKÉ VZDELÁVANIE BRATISLAVČANOV* (ďalej projekt) - konkrétne dve spotrebiteľské tribúny - ako verejné vzdelávanie spotrebiteľov, ktoré nadväzuje na koncepciu pilotného projektu (r. 2011), inovovaná na základe získaných skúseností, bola vyhodnotená v liste zo dňa 7. 06. 2012.

2/ Druhú časť projektu realizujeme od konca septembra do polovice októbra 2012. Jej organizačné zabezpečenie v celom rozsahu bolo pripravené do konca júla 2012 a to z dôvodu, že kompletný obsah jednotlivých spotrebiteľských tribún bol zadán do tlače periodík *in.ba*, *Ružinovské echo* a *Retronoviny*, ktoré mali uzávierku v polovici augusta. Do toho termínu bola dohodovaná účasť jednotlivých lektorov, konzultácie s nimi, ktoré boli náročné na čas. Všetko bolo potrebné uskutočniť z dôvodu dovolenkového obdobia v predstihu.

3/ V prvom týždni tohto mesiaca vyšli deviate čísla jednotlivých periodík, PR články k projektu z nich priložíme k tomuto vyhodnoteniu (priloha 2), ak ich stihneme získať do termínu odovzdania.

4/ V tomto období sa dokončuje kontrola organizačného zabezpečenia druhej časti projektu, ako aj tlač a distribúcia propagačných letákov, konzultácie s lektormi k obsahu, účasť zástupcov MH SR, MS SR a SOI na 3. spotrebiteľskej tribúne (čo plánujeme zúžiť iba na odcitovanie písomného vyjadrenia kompetencií k spotrebiteľským zmluvám o pripojení, o čom sa s kompetentnými jednotlivých inštitúcií rokujeme) , zabezpečuje sa výroba ukážok mediácie, podklady textov pre účastníkov a pod.

5/ Samostatnú prípravu si vyžaduje „bonus“ a to - súčasť 4. spotrebiteľskej tribúny, ktorou je vyšetrenie sietnice v rámci sloganu, ktoré ZOS pre vzdelávanie spotrebiteľov uvádza od r. 2009. Je to: *Informovaný Ružinovčan – zdravý a vzdelaný spotrebiteľ*. Vtedy sa na spotrebiteľskej tribúne spojili zdravotnícka* (prevencia kardiolaskulárnych ochorení) a spotrebiteľská problematika ako „marketingový“ nástroj, resp. motivácia spotrebiteľov k účasti.

* *nadväznosť na agendu eurokomisára EK - ochranu zdravia spotrebiteľa*

6/ Nápady členov ZOS sa stretli s pochopením všetkých oslovených do pozície lektorov, ako aj u starostu MÚ MČ Ružinov a aj u obchodnej riaditeľky firmy *Novartis**, takže obsahovo a organizačne je druhá časť projektu zo strany realizátorov pripravená.

* *podotýkame, že nejde o reklamu danej firmy, ktorej logo sa nebude uvádzať v materiáloch*

7/ Počas júla a augusta sa nečerpali finančné prostriedky na úhrady, nákupy alebo vyplácanie odmien. Vykonané činnosti (schôdze v priestoroch bytu alebo firmy, telefonáty zo súkromnej pevnej linky a pod.) sú súčasťou spoluúčasti na projekte.