



Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2021

Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2021

1. Základné údaje o projekte

- **Región:** Slovenská republika
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie - konkrétne od 01.01.2021 do 31.12.2021
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 101/2021-2060-3310

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: Ing. Eva Bitarovská, JUDr. Tomáš Caban
- 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: Andrea Mišurová
- Ďalšie kontaktné osoby: 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 11,00
 - štvrtok od 08,00 do 11,00
 - 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 uradoch, pošte a pod.*)

3) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Košice

- adresa: 040 01 Košice, Kuzmányho 29
- Hlavná kontaktná osoba: Peter Rybár
- Ďalšie kontaktné osoby: 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*):
 - utorok od 09,00 do 11,00 hod.
 - streda od 09,00 do 11,00 a 13,00 do 15,30
 - štvrtok od 09,00 do 11,00 a 13,00 do 15,30
 - 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: Národná 20, 010 01 Žilina (*priestory MKC CONSENSUS*)
- Hlavná kontaktná osoba: Mgr. Dušan Szkandera
- telefónne číslo: +421 911 232 444
- e-mail: zilina@consensus-mkc.sk

Projekt „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2021“

Vecné vyhodnotenie k 31.12.2021

- Ďalšie kontaktné osoby: Mgr. Monika Vojtková, Ing. Alena Bušniaková, Ing. Katarína Kocihová
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - pondelok od 08,00 do 13,00
 - streda od 12,00 do 17,00
 - kontaktná osoba je k dispozícii v uvedenej kancelária 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: Ing. Eva Bitarovská – podpredsedníčka a členka združenia
 - Účtovník projektu: Mgr. Táňa Leščaková – členka združenia
 - Administratívne služby: Ing. Eva Bitarovská – členka 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**.

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 31.12.2021

Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2021	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2021	Plnenie ukazovateľov v %
Počet spotrebiteľov zapojených do projektu (počet osôb, ktorí prejaviť záujem o služby združenia v rámci projektu)	630	684	108,57%
Počet riešených otázok a podnetov spolu (vysv.: jeden spotrebiteľ môže riešiť dva i viac rôznych podnetov v rámci kalendárneho roka), v tom:	650	772	118,76%
• Počet otázok = informačných kontaktov (otázky)	250	296	118,4%

Projekt „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2021“

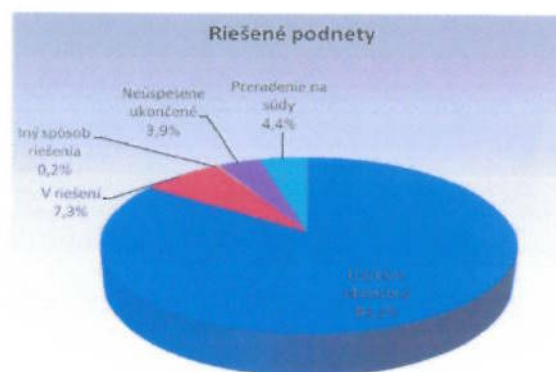
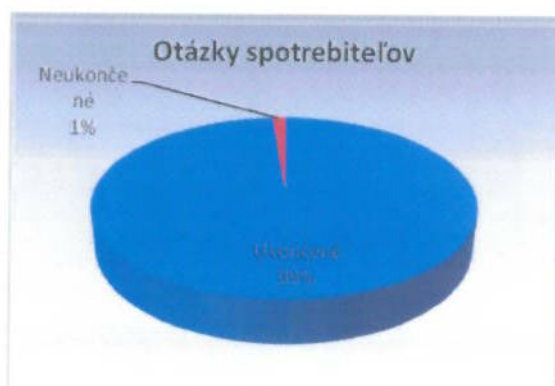
Vecné vyhodnotenie k 31.12.2021

spotrebiteľov - žiadosť o informácie alebo poradenstvo v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami), v tom:			
<ul style="list-style-type: none"> Počet kladne vybavených otázok (napr. zaslaním odpovede na otázku, usmernením spotrebiteľa telefonicky, presmerovaním na relevantnú inštitúciu a pod.) 	210	292	139,04%
<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: 	400 (100%)	476 100,0%	119%
<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 	280 70,00%	438 92,01%	156,42%
<ul style="list-style-type: none"> Počet prípadov preradených do súdnej agendy (ak nedošlo k vyriešeniu sporu a bol odporúčaný na súdne riešenie) 	36 9,00%	23 4,83%	63,88%
<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%	21 4,41%	105,00%
<ul style="list-style-type: none"> Počet sporov v riešení k termínu vyhodnotenia výsledkov projektu 	64 16,00%	38 7,98%	59,38%

Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2021:

- V rámci projektu sa na nás obrátilo 684 spotrebiteľov a za 12 mesiacov realizácie projektu sme riešili 772 spotrebiteľských prípadov (otázok a podnetov spolu), čím sme plán splnili na 118,76%.
- No pri skladbe jednoznačne prevláda riešenie spotrebiteľských podnetov, keď spor riešime s ohľadom na konkrétneho predajcu: všeobecné otázky predstavujú 38,34 %
- Zo 296 položených otázok sme zodpovedali k spokojnosti spotrebiteľov až 292 (98,64%) a teda len 4 otázky sú aktuálne v riešení
- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. V sledovanom období sme riešili 476 podnetov, pričom z nich máme:
 - 438 podnetov, t.j. viac ako 92,01% bolo už vyriešených v prospech spotrebiteľa, v tom:
 - 396 podnetov sme vyriešili poskytovaním potrebných informácií spotrebiteľovi

- v 42 podnetoch došlo v spolupráci so združením k dohode strán sporu
- v riešení aktuálne zostalo 38 podnetov, ktoré stále aktívne riešime, čo je menej ako 5% z celkového počtu podnetov
- v 23 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode a spor bol postúpený na súdne konanie, resp. bolo jeho riešenie presmerované na inú relevantnú inštitúciu
- počet 21 neúspešne vyriešených podnetov (*nie k spokojnosti spotrebiteľa*), z toho:
 - v 6 prípadoch nedošlo k uzavretiu zmluvy/ dohody
 - 14 podnetov bolo ukončených z dôvodov na strane spotrebiteľa
 - a jeden podnet bol ukončený kvôli nedodaniu požadovaných podkladov od spotrebiteľa
- Z uvedeného vyplýva vysoká úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov (až 92 % z celkového počtu riešených podnetov a až 100%, ak nepočítame podnety v riešení) a v prípade zodpovedania požadovaných otázok (takmer 98,7%)



5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2021“ bola nášmu združeniu poskytnutá z celkovo schválenej dotácie 31 000,- EUR suma vo výške 31.000,- EUR.

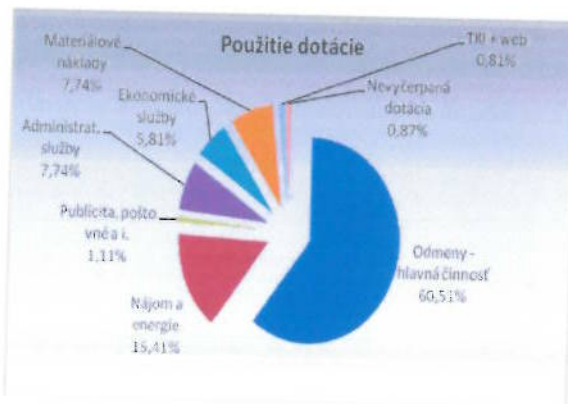
Prehľad o čerpaní dotácie – úhrady výdavkov k 31.12.2021:

Rozpočtová položka	Plánovaná suma v EUR	Vyčerpaná suma v EUR	Položka v % z celk.sumy	Spolufinancovanie
Odmeny – hlavná činnosť	19 000,00	18 758,00	60,51	1 408
Nájom a energie - kontaktné miesto Poprad	2 376,00	2 376,00	7,66	
Nájom a energie - kontaktné miesto Nové Mesto nad Váhom	1 000,00	1 000,00	3,23	
Nájom a energie - kontaktné miesto Košice	1 000,00	1 000,00	3,23	
Nájom a energie - kontaktné miesto Žilina	400,00	400,00	1,29	
Telekomunikácie a internet, prevádzka webového sídla	251,49	251,49	0,81	

Projekt „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2021“

Vecné vyhodnotenie k 31.12.2021

Cestovné náklady	0	0,00	0,00	
Materiálové náklady	2 422,51	2 399,87	7,74	
Ekonomické služby	1 800,00	1 800,00	5,81	660
Administratívne služby	2 400,00	2 400,00	7,74	1 062
Iné: Publicita projektu, poštovné a poplatky	350,00	344,90	1,11	
SPOLU:	31 000	30 730,26	99,13	10 %
Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách)	xxx	269,74		3 130



6. Zhrnutie

Poradenstvo spotrebiteľom v rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2021“ sme začali poskytovať 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 2021.

Keďže sme využili možnosť realizovať hlavnú činnosť – teda pomoc spotrebiteľom – od januára 2021, vieme na základe priebežnej správy, že sme dosiahli už k 31.7.2021 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 31.12.2021 aj potvrdilo. Dosiahnuté výsledky preukazujú tiež vysokú úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov (až 92 % z celkového počtu riešených podnetov a až 100% ak nepočítame podnety v riešení) a v prípade zodpovedania požadovaných otázok (takmer 98,7%)

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 poskytovanie informácií a pomoci spotrebiteľom na diaľku.

V Poprade dňa 07.01.2022



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

Projekt „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2021“

Vecné vyhodnotenie k 31.12.2021