

GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL

ÉRKEZETT	Vj. jgszám:	Előirányt. sz.:	Panasz. sz.:
2012. MÁJ 29.			

Intézkedésre kijelölt szerv, egység

VKK

Iktatószám:

AL/464/2012

Erkezeli szám:

2085

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2. sz. melléklet

E. 2012. 05. 29.

Pályázati kiírás száma: GVH-VKK / 2011-3.**Program elnevezése:** Fogyasztóvédelmi Információs és oktató pont működtetése a Fehérvári Civil Központban**A támogatási szerződés száma:** AL/1232/2011. sz. pályázat**Kedvezményezett neve:** Echo Innovációs Műhely**Szakmai felelős neve:** Ruff Tamás**A Program befejezésének határideje:** 2012. április 15.A beszámoló csak részeredményre vonatkozik:¹

1. **Ismertesse a Program megvalósításának menetét, írja le a végrehajtás egyes lépéseit és csatolja a végrehajtás során keletkezett fontosabb dokumentumokat! Sorolja fel a Program megvalósításában közreműködőket (a Kedvezményezett részéről vagy megbízása alapján)!**

2011. szeptember 1-30. előkészítés

A tervezett program egyes elemeiről 2011.09.26-án a Fehérvári Civil Központban tartott sajtótájékoztatón adtuk először a lakosságnak, melyről beszámolt a Fejér Megyei Hírlap a fehervar.hu és a Fehérvár Televízió valamint hírt adtunk saját internetes honlapunkon is. Ekkor még csak a fogyasztó díjról az előkészítés részeként indított on-line fogyasztóvédelmi konzultációról szóltunk.

2011. szeptember 15-szeptember 30 között a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Konzultáció program Fejér megyei kampányát segítettük on-line felületet alakítva a konzultációs program kérdőívvel, a link elérhető volt a fehervar.hu és az echoinn.hu felületeken

2011. október hó – működési feltételek és együttműködések

- Kapcsolatfelvételre került sor a Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesülettel, megállapodtunk abban, hogy az Alba Plázában decembertől az Információs és Oktatópont program keretén belül minden csütörtökön fogyasztóvédelmi tanácsadást tartanak

- Megkerestük a Fejér Megyei Kormányhivatal kormány megbízottját, annak érdekében, hogy járuljon hozzá, hogy a Fogyasztóvédelmi Információs és Oktatópont keretén belül a Fogyasztókért szakmai díj protokolljának és kiosztásának meghatározásában részt vehessenek az alábbi szakigazgatási szervek: Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége, Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatósága, Népegészségügyi Szakigazgatási Szerve. Dr. Dorkota Lajos kormány megbízott hozzájárulását adta.

- Irodahasználati kérelmet nyújtottunk be az önkormányzathoz, annak érdekében, hogy a Fogyasztóvédelmi Információs és Oktatópontot a Fehérvári Civil Központban alakíthassuk ki. A polgármester 2011. november 1-től engedélyezte, hogy az Info pontot a civil központban megnyithassuk.

¹ Amennyiben a szakmai beszámoló a Program valamely fázisában született részeredmény(ek) bemutatására szolgál, a beszámolót csak az adott részeredményre vonatkozóan kell értelem szerűen kitölteni.

- Kialakítottuk az információs pont személyi feltételeit: Sipos I. Lóránt fogyasztóvédelmi tanácsadó lett alkalmazottként, Németh László fogyasztóvédelmi szakértő lett a szakmai irányító, Ruff Tamás szociológus alkalmazottként az oktatási tartalmak kidolgozását irányította, Ultz Miklós fogyasztóvédelmi tanácsadó pedig alvállalkozóként látta el az oktatói feladatokat.

2011. november hónap

A program hivatalos indítására 2011. november 15-én került sor, Székesfehérvár Megyei Jogú Város polgármesterével közösen tartott sajtótájékoztató keretén belül, melyről beszámolt a Vörösmarty Rádió, a fehervar.hu, a Fehérvár Televízió valamint hírt adtunk saját internetes honlapunkon is.

November 22-én az Európa Kávéház c. rendezvényen előadást tartottunk az EU fogyasztóvédelmi politikájáról, melyet moderált beszélgetés követett és a résztvevők kitöltöttek utána egy on-line értékelő kérdőívet is.

2011. december hónap

Decemberben elindult az Alba Plazában a Civil Korzón (az ételudvar nevű központi terület jobb oldali standjánál) a fogyasztóvédelmi tanácsadás. Általános információkat biztosítottunk, NFH kiadványokat osztottunk a konkrét panaszügyeket a Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület panaszirodájához irányítottuk. A hónap során 16 órában voltunk jelen a színtéren, 42 kiadványt vittek el érdeklődők. A fiatalok részéről felmerült a facebook felület iránti igény

December 1. 14-18 óra, Alba Plaza Civil Korzón fogyasztóvédelmi tanácsadás,
December 8. 14-18 óra, Alba Plaza Civil Korzón fogyasztóvédelmi tanácsadás
December 15. 14-18 óra, Alba Plaza Civil Korzón fogyasztóvédelmi tanácsadás
December 22. 14-18 óra, Alba Plaza Civil Korzón fogyasztóvédelmi tanácsadás

Decemberben megállapodást kötöttünk az Enigma 2001 Kiadóval a fogyasztóvédelmi tájékoztató kiadványok kiadásáról, megbíztuk Klecska Ernőt, a Fejér Megyei Hírlap újságíróját az A4-es méretű tájékoztató kiadvány laptervének és tartalmának összeállításával valamint Ultz Miklóst a „vásárolj tudatosan c. kiadványunk megírásával.

December 14-én egyeztetést tartottunk a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara főtitkárával és elnökével az együttműködési lehetőségekről, megállapodtunk abban, hogy a 2012. márciusában a fogyasztók világnapi programot közösen szervezzük együttműködve a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségével, helyszín a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara lesz valamint a Fogyasztókért Szakmai Díjat is világnapozhoz igazodva adjuk majd át.

2012. január

Január 11-én végeztünk az információs és oktatópont berendezésével, január 16-tól elindítottuk a heti 40 órás nyitva tartással. Az információs és oktatópont hétköznap 9-17 óra között van nyitva a Fehérvári Civil Központban. A folyamatosan jelen lévő fogyasztóvédelmi tanácsadót (Sipos I. Loránt) munkaügyi központos bértámogatással vettük fel, bére nem a pályázati projektet terheli.

Elkészült a kiadványok grafikai terve, a Fogyasztóvédelmi Információ és Oktatópont logója. Regisztrálásra került a www.fogyasztokisokos.hu domain, az interaktív oktatófelület kialakítására. Kiválasztásra került web2.0-ás interaktív oktatófilm elkészítéséért felelős alvállalkozó, a választásunk a Székesfehérvári Zöld Alma Alapítvány és a Protest

Marketingkommunikációs Ügynökség konzorciumára esett. Elkészült az oktatófilm szinopszisa.

2012. február

Február 2. 14-18 óra, Alba Plaza Civil Korzón fogyasztóvédelmi tanácsadás,

Február 3. Elkészül a Vásárolj tudatosan c. papír alapú kiadvány

Február 9. 14-18 óra, Alba Plaza Civil Korzón fogyasztóvédelmi tanácsadás,

Február 16. 14-18 óra, Alba Plaza Civil Korzón fogyasztóvédelmi tanácsadás,

Február 21. Sajtótájékoztatón meghirdetésre kerül Fehérvári Fogyasztókért Szakmai Díj (Fogyasztók kiváló boltja pályázat helyett) a Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Információs és Oktató Pont, Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzatával és a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségével való együttműködésben. A szakmai díj három kategóriában került meghirdetésre: Kereskedelem, Szolgáltatás, Gyártás. A pályázatra jelentkezettek a fenti területeken működő Székesfehérváron tevékenységet végző egyéni és társas vállalkozások, nonprofit szervezetek, illetve a lakosok a díjra jelölhettek városi kereskedőket, üzleteket illetve gyártókat.

Február 23. 14-18 óra, Alba Plaza Civil Korzón fogyasztóvédelmi tanácsadás,

2012. március

2012. március 6-7. Fogyasztóvédelmi drogdisputa verseny szervezése a középiskolásoknak a Fogyasztóvédelmi Oktatópontban, a versenyen 7 iskola, 9 három-három fős csapata vett részt. Március 7.

Március 10-11. Interaktív oktatófilm forgatása fehérvári színészekkel és fehérvári helyszíneken.

Március 19. Fehérvári Fogyasztókért Szakmai Díj sajtónyilvános díjátadó. A gyártás kategóriában a Seawing Fejlesztő és Szolgáltató Kft. (8000 Székesfehérvár, Palánkai u. 5.) kapta 2012-ben a Fehérvári Fogyasztókért Szakmai Díjat, a szolgáltatás kategóriában a Kírst Optika (8000 Kossuth Lajos u. 14.) kapta 2012-ben a Fehérvári Fogyasztókért Szakmai Díjat, a kereskedelem kategóriában az Alba Csavar Kereskedelmi és Szolgáltató Bt (8000 Móri u. 30.) kapta 2012-ben a Fehérvári Fogyasztókért Szakmai Díjat.

Március 22-27. Interaktív oktatófilm programozása és tesztelése

Március 21. Szakmai workshop a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamarában a fogyasztók világnapjához kapcsolódva.

Március 22. 14-18 óra, Alba Plaza Civil Korzón fogyasztóvédelmi tanácsadás,

Március 29. 14-18 óra, Alba Plaza Civil Korzón fogyasztóvédelmi tanácsadás,

2012. április

április 5. Alba Plaza Civil Korzón fogyasztóvédelmi tanácsadás,

április 10. Elkészül a Fogyasztói kisokos c. interaktív oktatófilm

április 12. Fogyasztói kisokos c. interaktív oktatófilm nyilvános vetítése az Alba Plaza Civil Korzón

április 12. Április 12. Elkészül a „Fogyasztóvédelem” c. időszaki kiadvány, 16 A4-es oldalon

április 14. Facebook oldal regisztrációja és feltöltése
<http://www.facebook.com/fogyasztoikisokos>

Projektén túli aktivitás

2012. május

Május 4. Vásárlóbarát Fehérvár pályázat koncepciójának kidolgozása

Május 19. Előadás megtartása a Jövő+ Fesztivál keretén belül

Május 21. Sajtótájékoztató a www.fogyasztoikisokos.hu c. interaktív oktatóanyagról

Május 22. Riport a TV2 Tények c. műsorában a www.fogyasztoikisokos.hu c. interaktív oktatóanyagról és a Fogyasztóvédelmi Információs és Oktatópontról.

2. Részletesen ismertesse és értékelje a Program eredményeit!

- szakmailag / tudományos szempontból
- a pályázati célkitűzésekkel összefüggésben
- újszerűség bemutatása
- a továbbfejlesztés lehetőségei (pl. Program kiterjesztése, további kutatás, módosítás szükségessége)
- az eredmények hasznosításának lehetőségei

Közhasznú egyesületünk a TAMOP 5.5.6-08 program keretén belül, melynek célja a fogyasztóvédelem társadalmosítása tudatos fogyasztói magatartás kialakítása volt Székesfehérváron - együttműködésben Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesülettel – elindított egy kapacitásfejlesztő programot és stabilizálta az ügyfélszolgálati, panaszkezelési munkát. Ám a tudatos fogyasztói magatartás kialakítása nem képzelhető el helyi multiplikátor szervezetek fejlesztése nélkül, a fogyasztóvédelem fejlesztésének ösztársadalmi szerepvállalásában fontos erőforrás a megye meglévő civil szervezeti köre és kapcsolódó intézményei is. Olyan szolgáltató szervezet azonban, mely a megyében működő több mint 800 társadalmi szervezeteket, oktatási intézményeket, önkormányzatokat célozza a tudatos fogyasztói magatartás kialakítására való felkészítésben és ez irányú szakmai munkájukat támogatná nem volt Fejér megyében. Pályázatunk célkitűzése során a koncepcionális alap az volt, hogy a létrehozandó információs és oktatópont elsősorban a fogyasztás, vásárlás, szolgáltatás igénybevétele előtti állapotra fókuszáljon, a helyes, tudatos vásárlói, fogyasztói döntés kialakítását segítse tanácsadással, kiadványokkal, szakmai sajtóesemények generálásával és nem a káresemények, fogyasztói sérelmek utólagos kezelésére helyezze a hangsúlyt. Pályázati projektünk célja a Fehérvári Civil Központban olyan fogyasztóvédelmi információs és oktató pont működtetése, amely a tudatos fogyasztói magatartás kialakítására és a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos szervezeti kompetenciák erősítésére fókuszál innovatív eszközök bevonásával, széles körű partnerségben.

A projekt időszak alatt megvalósított tevékenységek teljesen összhangban voltak a pályázati célokkal, ezt szolgálta az információs és oktatópont fizikai kialakítása, az aktív sajtónyilvános megjelenések a társadalmosítás érdekében, az etikus és felelős piaci magatartást honoráló fogyasztókért szakmai díj alapítása és átadása, a kapcsolódó minősítési rend kialakítása, a fogyasztóvédelmi disputa, a papíralapú kiadványok valamint a külső helyszínekre, rendezvényekre való kitelepülések.

Szakmailag a program fontos eredménye, hogy összefogta a városban működő fogyasztóvédelmi szolgáltatókat, együttműködést alakított ki az önkormányzattal, a kormányhivatallal, a fogyasztóvédelmi felügyelőséggel, a banki hitelkárosultakat támogató civil szervezettel, tagod delegálhattunk a Békéltető Testületbe, partnerséget alakítottunk ki a Kereskedelmi és Iparkamarával valamint a Fejér Paktum Egyesülettel és Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesülettel. További szakmai eredmények az elkészült hagyományos és interaktív tájékoztató és oktatóanyagok, valamint a megalapított és átadott szakmai díj.

A programban az újszerűség több ponton is érvényre jutott. Leginnovatívabb eleme a www.fogyasztokisokos.hu web2.0 alkalmazásként elkészített interaktív oktatófelület, melyhez hasonlóról nincs tudomásunk az országban, de újszerű elem volt a középiskolásoknak szervezett fogyasztóvédelmi disputa verseny és a fogyasztókért szakmai díj átadása is először történt meg a városban.

A program továbbfejlesztési lehetősége érinti egyrészt a szakmai partnerségek továbbépítését (pl. Agrárkamara, PSZÁF illetve környező kisebb önkormányzatok irányában), másrészt tervezzük az interaktív oktatóanyag más vásárlási szituációra való kidolgozását is. Jelen pályázat nem tartalmazott lakossági közvélemény-kutatási elemet, a jövőben erre szükség van, csakúgy mint a pedagógusok célzott felkészítésére is. Módosítani az alapkoncepciót nem szükséges, ám a Plázában működő Információs Pult fenntartása a

csekély érdeklődés miatt nem indokolt és nem is hatékony, ezt a jövőben át kell gondolni. A projekt alatt vártuk az új fogyasztóvédelmi törvényt, ez április közepéig nem került elfogadásra, a jövőben ezzel kapcsolatban is lesz tájékoztatási feladatunk.

3. Sorolja fel, és mellékelten csatolja a Programmal (annak eredményeivel) összefüggésben született tanulmányokat, kiadványokat, publikációkat, előadásokat, stb.! A Program végrehajtása mennyiben segítette a Programban résztvevők tudományos előmenetelét?

Tanulmányok és szakmai publikációk nem születtek, nem ez volt a célja a pályázatnak, kiadvány ellenben három is készült az eredeti tervekhez igazodva:

- Egy 16 oldalas A4 formátumú „Fogyasztóvédelem” című brossúra szerű időszaki kiadvány a fogyasztóvédelmi információs és oktatópont kiadványaként 5000 példányban.
- Egy 16 oldalas A5 formátumú „Vásárolj tudatosan!” c. tájékoztató füzet
- Egy interaktív oktatófilm készítése web 2.0.
- Két tájékoztató előadási anyag került kidolgozásra

A program nem tudományos jellegű volt, így annak ilyen hozadéka nem volt a résztvevők számára.

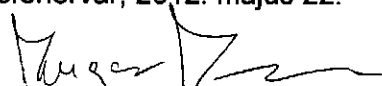
4. Mutassa be, a Program megvalósítása mennyiben felel meg az eredeti szakmai tervnek (ütemezés, eredmények, esetleges eltérések indokai, különös tekintettel a támogatási szerződés módosítása nélkül végrehajtottakra)!


A program megvalósítása majdnem teljes egészében megfelel az eredeti ütemtervnek, apróbb módosítások és időbeli ütemezési eltérések voltak csupán. Az önkormányzati döntés elhúzódása miatt az eredetileg tervezetthez képest a fizikai tér kialakítása egy hónapot csúszott a programban, szerettük volna már karácsony előtt megnyitni, de erre csak karácsony után kerülhetett sor. A két tájékoztató kiadványt egyidőben február végén terveztük megjelentetni, ez úgy módosult, hogy az egyik tájékoztató kiadvány egy hónappal hamarabb, a másik később jelent meg, így a terítése egyenletesebb lett. A program tervezése során úgy számítottunk, hogy 2011 őszén, legkésőbb kora tavaszán elfogadásra kerül az akkor előkészítés alatt lévő új fogyasztóvédelmi törvény és az egyik kiadvány erről szól majd. Sajnos a projekt időszak alatt nem került elfogadásra a törvény, így a kiadvány tartalmában is módosításra volt szükség, a tudatos vásárlást segítő hasznos tanácsokat tartalmazó anyag készült azonos formában és terjedelemben. A másik kiadványt rövidebb, 6-8 oldalas leporelló szerűen képzeltük el, a sok érdekes írás és együttműködő partner miatt, ennek terjedelme a duplája lett végül, A4 formátumú időszaki kiadványként jelent meg. A projekt során a tervezett „Fogyasztók Kiváló Boltja” díj helyett modernebb, több kategóriát felölelő „Fehérvári Fogyasztókért Szakmai Díjat” alapítottunk együttműködő partnereinkkel elsősorban az etikus, felelősségteljes piaci magatartást értékelve.

5. Amennyiben rendelkezésre áll, csatolja a Program résztvevői / célcsoportja által készített értékelést!

A program során az egyik tájékoztató előadáshoz kapcsolódva készült résztvevői értékelés, mellékletben csatoltuk a kapcsolódó értékelést.

Kelt: Székesfehérvár, 2012. május 22.


.....
Szakmai felelős aláírása


.....
Kedvezményezett (képviselőjének cégázerű) aláírása

