

ZÁRÓBESZÁMOLÓ
- részletekben történő támogatás esetére -

Pályázati kiírás száma:	GVH-VKK/2011
Program elnevezése:	Szépkorúak Fogyasztóvédelme a Dél- Dunántúli Régióban
A támogatási szerződés száma:	AL/1132/2011
Kedvezményezett neve és székhelye:	Nyugdíjasok Egyesülete Pécs 7625 Pécs, Dr. Majorossy Imre u. 15.
Szakmai felelős neve:	dr. Palotai Ferencné
A Program befejezésének határideje:	2012. április 01.
A Program befejezésének tényleges időpontja:	2012. március 31.
A Támogatás összege:	1.850.000.-Ft

1. Mutassa be a Program megvalósításának menetét, főbb lépéseit!

A projekt megvalósítása 2011. december 19.-én indult, megvalósítása az alábbi ütemezéssel folytatódott, majd 2012. március 27.-i kibővített elnökségi üléssel zárult.

1. A célcsoport tájékoztatása a várható rendezvényekről, a program adta lehetőségek igénybevételeiről – a havonta megjelenő „HÍRLEVÉL”-ben és saját weblapon (www.nyugedijasokegyesulete.hu).
2. A munkaszervezet (megvalósítás adminisztrálását végző munkatársak) tájékoztatása, a program megvalósításával összefüggő operatív feladatok megosztása.
3. A szakmai stáb összehívása, szakmai feladatok megbeszélése.
4. Az Egyesület kibővített elnökségi ülésén a fogyasztóvédelmi program bemutatása, a célcsoport tájékoztatásához szükséges önkéntesek mozgósítása.
5. Fogyasztóvédelmi ügyeleti munkanapló elemzése, a hatékonyság növelése érdekében a dokumentálás megerősítése és korszerűsítése. A rendelkezésre álló számítástechnikai háttér biztosítása.
6. Fogyasztóvédelmi előadássorozat anyagának összeállítása, rendezvényszervezési feladatok elvégzése, regionális szintű kiterjesztéshez az előkészítő tárgyalások megkezdése.
7. Marketingfeladatok koncentrációja – marketingterv készítése.
8. Fogyasztóvédelmi előadássorozat lebonyolítása (hallgatóság toborzás, hirdetés, személyes kontaktok - rendezvényszervezés, előadók megkeresése, megbízása, értékelési módszerek kidolgozása, elemzések elvégzése - lásd: részelszámolás, stb. - 8 alkalom - melyből egy regionális rendezvény - alkalmanként önálló tematikákkal és azonos bemutató siteokkal. A hallgatóság bevonása - kérdés/felek módszerek alkalmazása.).
9. Ügyeleti napokon fogyasztóvédelmi panaszok kezelése, a panaszügyintézésben aktív segítségnyújtás (lásd : becsatolt panaszok nyilvántartó lapjai!).
10. Fogyasztóvédelmi kiadvány megjelentetése és terjesztése saját tagjaink és társ szervezetek tagsága részére.
11. A projekt végrehajtásának szakmai értékelése (Lásd: utolsó kibővített elnökségi ülés jegyzőkönyvéből készült kivonat.)

Palotai Ferencné



Összegezze 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

A Nyugdíjasok Egyesülete mindig nagy gondot fordított, és fordít arra, hogy a vásárlások, szolgáltatások során bajbajutott tagjainak minél hatékonyabb segítséget biztosítson. E célból használunk ki minden lehetőséget, és nyújtottunk be az elmúlt évben is pályázatot, hogy a Gazdasági Versenyhivatal által felkínált lehetőséggel élve, a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tudnivalókat folyamatosan és mind szélesebb körben, tagjaink között terjeszthessük.

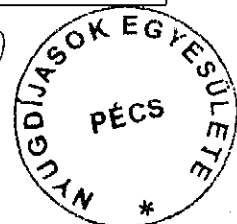
Célunk a hatékony fogyasztóvédelem, a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése, ugyanis tapasztalataink szerint nem lehet elég alkalommal elmondani, leírni azokat a tudnivalókat, megoldási lehetőségeket, amelyekkel a fogyasztó nap mint nap találkozik. Különösen az a korosztály, melyet Egyesületünk is képvisel, igen kiszolgáltatott, részben az ismeretek kellő hiánya, a feledékenység, és a hiszékenység játszanak közre, mint az a panaszokból is megállapítható. Ezért rendkívül fontos, hogy szinte naponta megismételve, állandóan ismertessük azokat az alapfogalmakat, melyekkel szükséges szerint egy fogyasztónak minimálisan rendelkeznie kell.

A fenti célok érdekében – évek óta rendszeresen – az Egyesülethez tartozó klubokban, kisebb közösségekben előadásokra, párbeszédre kerül sor, ahol a felvetődő problémákra közvetlenül, és szükséges reagálni. Ilyenkor lehet érezni igazán, hogy az idős emberek rendkívül hiszékenyek, és ez által nagymértékben kiszolgáltatottak. Különösen igaz ez a jelenlegi gazdasági körülmények között, amikor minden termék vételét, szolgáltatás igénybevételét alaposan meg kell gondolniuk, hogy egyéb fizetési kötelezettségeiknek is maradéktalanul eleget tudjanak tenni. Sajnos, az igaz vagy annak vélt panaszok száma is egyre szaporodik, ugyanis sok esetben úgy érzik az idős fogyasztók, hogy nem kellő figyelemmel viselkednek velük szemben. A számtalan negatív példa pedig arra ösztönzi Őket, hogy folyamatosan gyanakodjanak. Viszont, ha valami olyan termékkel, szolgáltatással találkoznak amelyben pl. egészségi állapotuk javulását, vagy olcsó üdülési lehetőséget remélnek, akkor feltétel nélkül minden a termékről, szolgáltatásról előadott információt elhisznek. Különösen észrevehető olyan esetekben, mikor egy napos utazásokon, különböző bemutatókon vesznek részt, és "hirtelen felindulásból", meggondolatlanul írnak alá, később komoly fizetési kötelezettséggel járó szerződést. Ez a kettősség folyamatosan látszik a felmerülő panaszokból.

Ez évben, a Nyugdíjas Egyesület által hagyományosan, évenként megrendezésre kerülő „Népfőiskola”-i előadások sorába is beiktattunk egy fogyasztóvédelemmel kapcsolatos előadást, február hónapban. Ugyancsak, régiós szerepvállalásunk keretében a szekszárdi Nyugdíjas Egyesületnek felajánlottuk, hogy tagjai részére március hó folyamán a fogyasztóvédelmi alapismeretekről előadást tartunk, aminek keretében a felvetődő kérdésekre is válaszokat kapnak a résztvevők.

Ezért tartja az Egyesület vezetősége igen fontosnak, hogy a Gazdasági Versenyhivataltól pályázat útján elnyert összeg segítségével, egy a fogyasztóvédelmi alapismereteket tartalmazó kiadvány több ezer példányban történő elkészítésére sor kerülhetett, melyet eljuttattunk nemcsak az Egyesület tagjai, hanem a szekszárdi Nyugdíjas Egyesület tagjai részére, valamint a nyugdíjasok érdekeit képviselő NYOSZ és NYOK tagjaihoz is.

Roma 11.10



A „Hogyan váljunk tudatos fogyasztóvá?” címmel megjelelt kiadványunkban jeleztük, hogy amint anyagi fedezetünk lesz rá, folytatása is következik. tekintettel arra, hogy fontos lenne pl. a Békéltető testületek munkájának bemutatása, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat fogalmának tisztázása, leírása, az utazási szerződésekkel kapcsolatos tudni-valók ismertetése, a határon túli vásárlások során felmerülő panaszok intézéséről információ adása.

Tudomásunk szerint a közel jövőben kerül ismét módosításra a „Fogyasztóvédelmi törvény”, mely változások ismertetése is a fontos célok közé sorolandó.

Bár új számítógép beszerzésére nem volt lehetőségünk, de egy már meglévő számítógépen – infor matikus segítségével – kialakítottunk egy olyan egyszerűen kezelhető programot, hogy a papír alapú feljegyzéseket kiváltva, nyomon követhessük a felmerülő panaszokat, és azok megoldását. A fogyasztóvédelmi ügyeleten kívüli időre - mely továbbra is hétfői és szerdai napokon van délelőti - bevontuk azt a munkatársat, aki ezen időn kívüli időpontban tartózkodik az Egyesülethez, így pl. az ügyeleti szolgálat munkatársát, hogy a panaszok felvételével segítséget nyújtson a fogyasztóvédelmi ügyelet részére. Ha megoldást abban a pillanatban nem is tud ajánlani, de azok felvételével, a legközelebbi időpontban a panaszra visszatérve, megoldási lehetőségeket tudunk ajánlani a fogyasztónak panaszos ügyének mielőbbi megoldása érdekében. Nem szeretnénk, ha a fogyasztó panaszával egvedül maradna, és nem kapna kellő segítséget. A fogyasztóknak sok esetben csak némi információra van szükségük, ügyeik intézéséhez, megelőzve, hogy, utólag panasszal keressenek meg minket.

Tagjainkat folyamatosan ösztönözzük arra, hogy legyenek járatosak a fogyasztóvédelem előírásaiban. Egyesületünk által szervezett több fordulós műveltségi vetélkedő (melynek második fordulója jelenleg folyik) fontos témaköre a fogyasztóvédelem, több kérdése is erre témakörre irányul.

Sikerként könyveljük el, hogy az OFE Baranya Megyei Szervezetének elnökét és elnökhelyettesét sikerült bevonnunk a Nyugdíjas Egyesület fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tevékenységébe, és segítségükkel megszervezni, hogy azok a közüzemi szolgáltatók – a havonta megrendezésre kerülő kibővített elnökségi üléseken, melyeken az Egyesülethez tartozó klubok vezetői is részt vesznek – előadásokat tartsanak hozzájuk beérkező panaszok és azok intézésének folyamatát ismertetve, valamint válaszoljanak a feltett kérdésekre. Különösen fontosnak ítéltük, hogy a közüzemi szolgáltatók közelebb kerüljenek az idős korosztályhoz, ugyanis az idős emberek sok esetben nehezebben elintézhetőnek vélik panaszukat, mint amilyenek azok valójában. Az első közüzemi szolgáltató volt a BLOKOM, mely szolgáltató tervezi számlázási rendszerének megváltoztatását, melynek keretében a társasház-zaknál nem egyénileg kötné meg a lakókkal a szerződést, hanem a társasház közös képviselőjével, áthárítva ezzel a szemétszállítást „nem fizetők” ügyét a lakóközösségekre. Méltán váltott ki felháborodást ez a terv a társasházak lakóközösségének körében. Vagy pl. a Tette Forrásház vízszolgáltató, amely szolgáltató létrehozásakor ugyancsak hangozó ígéret volt, miszerint pl. olcsóbb lesz a szolgáltatás, mint az előző francia tulajdonos esetében, de ez nem valósult meg, tetejében a két szolgáltató közötti átadás – átvétel sem volt zökkenőmentes. Ebből nagyon sok panasz keletkezett, tekintettel arra, hogy a fogyasztó sok esetben jogtalanul tartotta a jelenlegi szolgáltató követeléseit. Ezért vált fontossá, hogy elsőnek e két szolgáltató előadását, és a felvetett kérdésekre adott válaszát meghallgassuk. Ezzel nem zárult le a közüzemi szolgáltatásokat végzők meghívása.

Handwritten signature



Terveink szerint a következő alkalommal a PÉTÁV hőszolgáltatást nyújtó, majd pedig az EON elektromos áram és gáz szolgáltatást biztosító cégek meghívására kerül sor. A havonta megjelenő hírlevelünket is felhasználjuk arra, hogy a tagjainkat is érintő fogyasztóvédelemmel kapcsolatos kérdésekkel foglalkozzunk, elsősorban az állandó figyelem felhívás céljából, valamint egyes alapfogalmak folyamatos ismertetésével.

Véleményünk szerint ezen pályázat segítségével megvalósítható terveink gyakorlati hasznossága azzal mérhető, ha a panaszok, és vitás ügyek száma egyre csökken. Ehhez viszont folyamatosan, ismételve szükség van a felvilágosító munkára a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos témákban is.

2. Sorolja fel a Programmal (annak eredményeivel) összefüggésben született tanulmányokat, kiadványokat, publikációkat, előadásokat stb.!

1. A programot népszerűsítő szórólap-, és plakátterv elkészítése, nyomdai előállítása (Szórólap:1200 db, plakát: 30 db) - **Szórólap, plakát mellékelve!**
 2. Fogyasztóvédelmi kiadvány elkészítése és kiadása, nyomdai előállítása (3500 pld.) - **kiadvány mellékelve!**
 3. Megtartott fogyasztóvédelmi előadások (2012. január 02- 2012. március 31.-i időszakot érintően): - **jelenléti ívek mellékelve!**
- Fogyasztóvédelmi projekt ütemezése, tapasztalatok az előző évből, projektfeladatok, tervek részletei. Előadó: dr. Palotai Ferencné, az előző év tapasztalatai, fontosabb vevő reklamációk, tárgyévi várható kérdéskörök. (**2012. január 23.**)
- „Fogyasztóvédelmi feladataink az Egyesületnél” Előadó: Somogyváry Attila elnök – a 2012 év kiemelt érdekvédelmi feladata a fogyasztóvédelem (Kibővített elnökségi ülés – **2012. január 31.**)
- A fogyasztók érdeke, fogyasztóvédelmi alapismeretek. „Kérdés / Felelek.” Résztvevők a Pannon Volán Nyugdíjas Klub tagjai. Előadó: Dr. Palotai Ferencné. (Helyszín : Vasutas Művelődési Ház Pécs. **2012. február 03.**)
- „Amit a tudatos fogyasztónak tudni érdemes” elnevezéssel előadás. Előadó : dr. Palotai Ferencné, az előadás illesztése a „NÉPFŐISKOLA 2012 Pécs” elnevezésű Egyesületünk által szervezett rendezvénysorozatba. (3. előadás - **2012. február 20.**)
- Fogyasztóvédelmi alapismeretek. „Kérdés / felelek.” Résztvevők Mecseki Bányászok Szakszervezete Nyugdíjas Tagozat tagjai. Előadó: Dr. Palotai Ferencné. (Helyszín : Nevelési Központ Pécs, Kertváros **2012. február 23.**)
- „Fogyasztóvédelem a közüzemi szolgáltatók szemszögéből. Előadó: Szeberényi György, meghívott szolgáltató: BLOKOM Kft. – Kommunális hulladékkezelés. Kibővített elnökségi ülés: **2012. február 28.**)
- „Amit a tudatos fogyasztónak tudni érdemes” előadó: dr. Palotai Ferencné. A pécsi Népfőiskola 3. előadásának ismétlése, kitelepített helyszínen: Szekszárd. Időpont: **2012. 03.13.**)
- Kibővített elnökségi ülés. „Fogyasztóvédelem a közüzemi szolgáltatók szemszögéből. Előadó: Horváth Lászlóné az OFE Baranya megyei szervezetének vezetője , meghívottak: „Tettye” Forrásház Zrt. Fogyasztóvédelem a vízszolgáltató szemszögéből. Időpont: **2012. 03.27.**

Mellékelte szakmai anyagok : jelenléti ívek, előadások tematikai anyagai, plakát, szórólap, műveltségi vetélkedő tematika, kérdései, hirdetés megrendelése (március 23, 30), Pécsi hírek (március 23,30), Fogyasztóvédelmi kiadvány.

Lásd: Jegyzék a csatolt mellékletekről)



3. Összesítve mutassa be a Program végrehajtásának költségeit!

	Saját forrás	Támogatás	Összesen
Személyi költségek	225 245 Ft	737 203 Ft	962 448 Ft
Dologi költségek	246 029 Ft	1 031 327 Ft	1 277 356 Ft
Eszközbeszerzések költségei	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Egyéb költségek	0 Ft	0 Ft	0 Ft
- ...			0 Ft
- ...			0 Ft
Összes költség	471 274 Ft	1 768 530 Ft	2 239 804 Ft

Kelt: Pécs, 2012.április 17.



A handwritten signature in black ink.

Kedvezményezett (képviselőjének cégszerű) aláírása