



**Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky
v súlade s § 6 ods. 1 zákona č. 71/2013 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva
hospodárstva Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov vyhlasuje výzvu
na predkladanie projektov na rok 2018 pre občianske združenia na ochranu spotrebiteľov**

v nasledovnom znení:

Téma: Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

MH SR obsahovým zameraním tejto časti výzvy na predkladanie žiadostí o poskytnutie dotácie na podporu činnosti občianskych združení v oblasti ochrany spotrebiteľa sleduje najmä tieto **ciele**:

- zvyšovanie informovanosti a právneho povedomia spotrebiteľov prostredníctvom kvalifikovaného poradenstva,
- dostupná pomoc spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských problémov,
- sprostredkovanie riešenia sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi prostredníctvom tretej nezávislej osoby,
- podpora mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov,
- podpora alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov,
- zvyšovanie úrovne presadzovania práv spotrebiteľov,
- zvyšovanie celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov aktívnou činnosťou občianskych združení na ochranu práv spotrebiteľov.

Základné podmienky:

V záujme zabezpečenia dostupnosti poradenstva a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov v rámci celého územia Slovenskej republiky sa má finančná podpora MH SR prerozdeliť medzi tieto **územné obvody**:

1. Bratislavský kraj a Trnavský kraj,
2. Nitriansky kraj a Banskobystrický kraj,
3. Žilinský kraj a Trenčiansky kraj,
4. Prešovský kraj a Košický kraj.

Pri predkladaní projektu je potrebné rešpektovať uvedené územné členenie. Pre každý územný obvod je potrebné predložiť samostatný projekt. Ten istý predkladateľ sa môže súčasne uchádzať o dotáciu pre viac územných obvodov. Splnenie podmienok a každý projekt sa posudzujú osobitne, ak výzva neustanovuje inak.

Maximálna výška požadovanej dotácie pre jeden územný obvod je 12 500 Eur.

V prípade, že pre niektorý z uvedených územných obvodov nebude predložený žiadny projekt alebo komisia na posudzovanie projektov neschválí žiadny z projektov predložených pre určitý územný obvod, môže komisia rozhodnúť o schválení viacerých projektov pre ten istý územný obvod.

Požiadavky na projekt:

Súčasťou žiadosti o poskytnutie dotácie musí byť projekt, z ktorého musia byť zrejme najmä tieto skutočnosti:

1. Názov projektu

2. Charakteristika a ciele projektu

- Z predloženého projektu musí byť predovšetkým zrejme, aké **ciele** si predkladateľ v rámci projektu vytýčil a na aký účel majú byť použité požadované finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu.

- Predkladateľ uvedie tiež **merateľný ukazovateľ**:
 - napr. počet riešených podnetov, úspešnosť riešenia spotrebiteľských podnetov a pod., pričom súčasné sledovanie viacerých merateľných ukazovateľov nie je vylúčené,
 - vytýči si cieľ, akú hodnotu merateľného ukazovateľa očakáva, že je schopný dosiahnuť realizáciou projektu počas obdobia jeho realizácie,
 - jasne a zrozumiteľne opíše, akým spôsobom zabezpečí sledovanie merateľného ukazovateľa a jeho vyhodnocovanie tak, aby mohol na žiadosť MH SR sprístupniť hodnotu merateľného ukazovateľa a podklady na účely kontroly správnosti ním uvedenej hodnoty;
 - za predpokladu, že sa predkladateľ poradenstvu a mimosúdnemu riešeniu sporov venoval aj v predchádzajúcom roku, súčasne uvedie údaj o tom, akú hodnotu ním zvoleného merateľného ukazovateľa dosiahol v minulom roku, príp. dôvod, pre ktorý túto hodnotu uviesť nemôže.

3. Miesto realizácie projektu

- Predkladateľ musí jednoznačne uviesť, na ktorý z určených územných obvodov sa projekt vzťahuje.
- Predkladateľ je povinný v rámci územného obvodu, pre ktorý požaduje dotáciu, zriadiť aspoň jedno **kontaktné miesto** dostupné pre spotrebiteľov - v projekte je potrebné uviesť:
 - a) adresu kontaktného miesta,
 - b) stručný opis priestorov kontaktného miesta,
 - c) informácia o dostupnosti priestorov pre spotrebiteľov (napr. bezbariérový prístup, lokalizácia...),
 - d) spôsob zabezpečenia priestorov (napr. vo vlastníctve združenia, užívanie na základe nájomnej zmluvy...),
 - e) spôsob hradenia nákladov spojených s prevádzkou kontaktného miesta,
 - f) či priestory budú slúžiť výlučne na realizáciu projektu, príp. iné aktivity združenia, alebo majú v čase realizácie projektu slúžiť aj na iný účel (uviesť aký),
 - g) iné skutočnosti týkajúce sa kontaktného miesta, na ktoré by mala komisia prihliadnuť pri posudzovaní projektu.

4. Čas realizácie projektu – max. od 1. apríla 2018 do 31. decembra 2018

5. Spôsob realizácie projektu

- Predkladateľ v projekte uvedie **metodológiu** realizácie projektu.
- V rámci každého územného obvodu, pre ktorý je možné poskytnúť dotáciu, je daná požiadavka na prevádzkovanie aspoň jedného kontaktného miesta, kde bude združenie poskytovať služby spotrebiteľom prezenčnou formou.
- Predkladateľ je povinný presne vymedziť čas, v ktorom garantuje poskytovanie služieb zameraných na poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov spotrebiteľom (ďalej len „**hodiny pre spotrebiteľov**“).
- Minimálny rozsah hodín pre spotrebiteľov, počas ktorých musí žiadateľ garantovať osobné poradenstvo aspoň prostredníctvom jednej kontaktnej osoby na kontaktnom mieste (ďalej len „prevádzková doba“), musí predstavovať aspoň 15 hodín týždenne počas minimálne troch dní. V prípade viacerých kontaktných miest v územnom obvode sa prevádzková doba musí vymedziť individuálne pre každé kontaktné miesto, pričom minimálny rozsah podľa predchádzajúcej vety musí byť splnený aspoň v celkovom súčte prevádzkových dôb jednotlivých kontaktných miest.
- Predkladateľ musí garantovať tiež príjem podnetov telefonicky a prostredníctvom elektronickej pošty (min. e-mailom).
- Predkladateľ v projekte ďalej uvedie rozsah služieb poskytovaných spotrebiteľom v rámci predloženého projektu (napr. poradenstvo, sprostredkovanie riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi pri vybavovaní reklamácií, alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, služby mediátora...), informáciu o oblastiach, v akých je združenie spôsobilé poskytovať kvalifikované poradenstvo a o druhoch sporov, ktoré bude spotrebiteľské združenie riešiť, a o spôsobilosti poskytovať

poradenstvo a/alebo sprostredkovanie riešenia cezhraničných spotrebiteľských sporov (uviesť, v akých jazykoch).

- Z projektu musí byť zrejмый systém **evidencie podnetov**. Predkladateľ musí garantovať zasielanie výpisu z evidencie podnetov podľa **Odporúčania Komisie z 12.5.2010 o používaní harmonizovanej metodiky klasifikácie a ohlasovania sťažností a otázok spotrebiteľov** vo forme zverejnenej na webovom sídle MH SR.

6. Organizačné zabezpečenie realizácie projektu

Predkladateľ v projekte uvedie najmä:

- počet kontaktných miest v rámci územného obvodu, ktoré bude prevádzkovať,
- prevádzkovú dobu každého kontaktného miesta,
- aspoň jeden telefonický kontakt na príjem spotrebiteľských podnetov,
- čas, v ktorom bude garantovaný telefonický príjem spotrebiteľských podnetov a otázok; tento čas môže byť zhodný s prevádzkovou dobou kontaktného miesta a telefonický príjem podnetov môže zabezpečiť kontaktná osoba, ktorá bude súčasne garantovať osobné poradenstvo na kontaktnom mieste,
- aspoň jednu e-mailovú adresu na príjem spotrebiteľských podnetov,
- lehotu, v akej predkladateľ garantuje zasielanie odpovedí na podnety a otázky doručované elektronicky.

7. Technické zabezpečenie realizácie projektu – uvedie sa najmä:

- technické a administratívne vybavenie kontaktného miesta (vybavenie priestorov, počítač, telefón, tlačiareň, kopírka...),
- webové sídlo predkladateľa.

8. Personálne zabezpečenie realizácie projektu

Predkladateľ uvedie najmä:

- počet kontaktných osôb, ktoré sa budú podieľať na realizácii projektu,
- prípadné iné spolupracujúce tretie subjekty (napr. iné združenie, advokát, mediátor, obec, VÚC, médiá...) a spôsob ich participácie na realizácii projektu.

Kontaktná osoba môže na realizácii projektu participovať najmä zabezpečením prevádzky kontaktného miesta, telefonickým príjmom podnetov, odpovedaním na podnety zasielané elektronicky, poskytovaním poradenstva a sprostredkovaním mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov v rámci kontaktného miesta aj na diaľku. Pri kontaktnej osobe sa uvedie spôsob participácie na realizácii projektu a spôsob delby práce medzi jednotlivými kontaktnými osobami.

Maximálny počet kontaktných osôb na projekt nie je obmedzený. Počas prevádzkovej doby musí byť v kontaktnom mieste prítomná aspoň jedna kontaktná osoba. V prípade, že predkladateľ navrhne len jednu kontaktnú osobu, ktorá bude garantom prevádzky kontaktného miesta, musí uviesť spôsob realizácie projektu v prípade nemožnosti kontaktnej osoby plniť svoje úlohy.

Predkladateľ je povinný u každej kontaktnej osoby preukázať splnenie nasledujúcich kvalifikačných predpokladov:

- a) vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo,
- b) vysokoškolské vzdelanie a odbornú prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov v trvaní aspoň jedného roka alebo
- c) stredoškolské vzdelanie a odbornú prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov v trvaní aspoň troch rokov.

Predkladateľ uvedie tiež vzťah kontaktnej osoby k združeniu a právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie predloženého projektu.

V prípade, že predkladateľ navrhuje v rámci rozsahu poskytovaných služieb v rámci mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov tiež mediáciu, uvedie identifikačné údaje spolupracujúceho mediátora a evidenčné číslo mediátora v registri vedenom na Ministerstve spravodlivosti SR. Predkladateľ uvedie tiež vzťah mediátora k združeniu a právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie predloženého projektu.

V prípade, že predkladateľ navrhuje v rámci rozsahu poskytovaných služieb v rámci mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov tiež alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z., uvedie tiež identifikačné údaje poverenej fyzickej osoby zapísanej v zozname vedenom na MH SR. Predkladateľ uvedie tiež vzťah poverenej fyzickej osoby k združeniu a právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie predloženého projektu.

Predkladateľ zabezpečí predloženie súhlasu každej fyzickej osoby, ktorej osobné údaje sú súčasťou predloženého projektu a jeho príloh, so spracúvaním poskytnutých osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z. z., na dobu vyhodnotenia projektu a na dobu tri roky odo dňa vyhodnotenia projektu. Súhlas je možné kedykoľvek u prevádzkovateľa (MH SR) odvolať zaslaním žiadosti na adresu sídla prevádzkovateľa (MH SR). Súčasťou súhlasu je tiež vyhlásenie dotknutej osoby, že bola poučená o právach dotknutej osoby podľa § 28 a § 29 zákona o ochrane osobných údajov.

Zapojenie tej istej osoby do realizácie viacerých projektov predkladaných tým istým spotrebiteľským združením na rok 2018 nie je vylúčené, ale v takom prípade musí byť v každom projekte zreteľne uvedené, že osoba je navrhovaná v rámci viacerých projektov a v akej pozícii sa osoba podieľa na realizácii konkrétneho projektu. Časy výkonu jej činnosti v rámci jednotlivých projektov sa nesmú navzájom prekrývať.

9. Rozpočet celkových nákladov na projekt

Súčasťou projektu je návrh rozpočtu projektu. Predkladateľ uvedie, v akom rozsahu navrhuje financovať projekt z prostriedkov štátnej dotácie (max. vo výške 12 500 Eur na jeden projekt) a v akom rozsahu bude financovaný z vlastných zdrojov združenia (potrebne uviesť výšku vlastných zdrojov, špecifikovať a vyčíslit' jednotlivé položky nákladov, ktoré budú hrazené z vlastných zdrojov).

Dotáciu, ktorú predkladateľ požaduje na realizáciu projektu, rozpisuje v nasledovnej podobe:

A. Režijné náklady – max. 40% z požadovanej dotácie:

- Nájom a energie – len na prevádzku kontaktného miesta
- Telekomunikačné služby
- Prevádzka webového sídla
- Ekonomické a administratívne služby
- Materiálové náklady
- Cestovné
- Iné (uviesť aké)

B. Náklady na hlavnú činnosť – min. 60% z požadovanej dotácie

- potrebne rozpisat' predpokladané náklady na:
 - odmenu pre kontaktnú osobu – max. 6 €/hod.
 - odmenu pre poverenú fyzickú osobu – max. 8 €/hod.
 - odmenu pre mediátora – max. 10 €/hod., max. 6 hodín na jednu mediáciu

Z pridelenej štátnej dotácie je možné uhradiť režijné náklady aj spätne, t.j. od 1. januára 2018 do 31. decembra 2018. Náklady na hlavnú činnosť je možné z pridelenej dotácie uhrádzať od začiatku realizácie projektu, t.j. od 1. apríla 2018 do 31. decembra 2018.

Komisia nemusí pridelit' finančné prostriedky na všetky položky uvedené v projekte.

Kontaktnej osobe môže byť z dotácie platená odmena:

- mesačne v závislosti od prevádzkovej doby určenej v projekte, v ktorej garantuje riadnu prevádzku kontaktného miesta (v tomto prípade sa požaduje, aby kontaktná osoba zasielala evidenciu prítomnosti na kontaktnom mieste, ktorej správnosť a úplnosť overuje štatutárny orgán predkladateľa svojím podpisom, pričom suma fakturovanej odmeny musí zodpovedať počtu hodín skutočnej prítomnosti kontaktnej osoby na kontaktnom mieste, max. v rozsahu prevádzkovej doby podľa projektu) alebo
- podľa počtu hodín skutočne strávených riešením spotrebiteľských podnetov (počet hodín strávených riešením jednotlivých podnetov sa vykazuje prostredníctvom formulára, ktorý bude slúžiť ako výpis z evidencie podnetov; započítava sa každá začatá polhodina).

Z dotácie nie je možné vyplácať odmenu kontaktnej osobe len za čas výlučne určený na telefonický príjem spotrebiteľských podnetov.

Poverenej fyzickej osobe môže byť z dotácie platená odmena mesačne v závislosti od počtu odpracovaných hodín (t.j. počet hodín strávených riešením spotrebiteľských sporov postupom podľa zákona č. 391/2015 Z. z.; počet hodín strávených riešením jednotlivých podnetov sa vykazuje prostredníctvom formulára, ktorý bude slúžiť ako výpis z evidencie podnetov; započítava sa každá začatá polhodina). Poverená fyzická osoba nemôže požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu, ak ide o spor, náklady spojené s ktorým sú vykazované v rámci vyúčtovania čerpania dotácie, a to aj za predpokladu, že by v zmysle svojich pravidiel alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov mohla tento poplatok požadovať.

Mediátorovi môže byť z dotácie platená odmena mesačne v závislosti od počtu odpracovaných hodín (t.j. počet hodín strávených riešením spotrebiteľského sporu prostredníctvom mediácie; počet hodín strávených riešením jednotlivých podnetov sa vykazuje prostredníctvom formulára, ktorý bude slúžiť ako výpis z evidencie podnetov; započítava sa každá začatá polhodina).

Náklady na činnosť spočívajúcu v koordinácii projektu nie je možné hradiť z dotácie.

10. Význam a prínos projektu

Predkladateľ popíše **význam projektu**, aby bolo zrejmé, že projekt bude predstavovať účelné čerpanie štátnej dotácie.

11. Nadväznosť na existujúce a predchádzajúce aktivity

Súčasťou projektu musí byť tiež informácia, ako dlho sa združenie venuje spotrebiteľskej problematike, akým aktivitám sa venovalo v minulosti, úspechy združenia, či projekt nadväzuje na jeho predchádzajúce aktivity, akým spôsobom združenie zabezpečovalo ich financovanie v minulosti a tiež vízia ďalšieho smerovania činnosti združenia a plány do budúcnosti. Uvedie sa napr. počet podnetov riešených v predchádzajúcom roku, najčastejšie nároky, ktorých sa spotrebiteľia domáhali, priemerné trvanie riešenia prípadov, úspešnosť riešených prípadov a pod. Odporúča sa tieto informácie poskytovať takým spôsobom, aby ich výpovedná hodnota nebola znížená anonymizáciou žiadosti o poskytnutie dotácie.

Doplňujúce informácie:

Na poskytnutie dotácie nie je právny nárok. V prípade zmeny určenej sumy z kapitoly MH SR na podporu rozvoja činnosti občianskych združení na ochranu spotrebiteľa si MH SR vyhradzuje právo zmeniť maximálnu výšku dotácie, ktorú je možné poskytnúť na jeden projekt.

Dotácia sa poskytuje na obdobie jedného roka a MH SR negarantuje poskytnutie dotácie v nasledujúcich rokoch.

Pri prekladaní projektu vychádza predkladateľ zo skutočností existujúcich ku dňu predloženia žiadosti o poskytnutie dotácie na rok 2018. V prípade nejednoznačne formulovaných rozhodujúcich skutočností sa bude mať za to, že podmienka nie je v zmysle výzvy splnená.

Projekty sa podávajú v takej forme, ktorá umožňuje anonymizáciu žiadateľa (nepripustné sú napr. listiny s vodoznakom).

Občianske združenie predkladá žiadosť v dvoch rovnopisoch podľa vzoru uvedeného v prílohe č. 2 zákona č. 71/2013 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov. Žiadosť o dotáciu je možné zaslať na adresu **Ministerstvo hospodárstva SR, sekcia rozpočtu a financovania, Mlynské nivy 44/a, 827 15 Bratislava** alebo podať prostredníctvom **Portálu elektronických služieb Ministerstva hospodárstva SR** (<https://portal.mhsr.sk/sk/>) **do 31. januára 2018**.

Ak predkladateľ má záujem predložiť viac projektov na rovnakú tému, každý sa podáva a posudzuje osobitne.

Súčasťou žiadosti sú prílohy podľa § 8a ods. 5 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a podľa § 9 ods. 3 písm. c) a § 10 ods. 5 zákona č. 71/2013 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov.

Pri hodnotení žiadostí sa bude postupovať podľa Podmienok na predkladanie projektov na poskytnutie dotácie občianskym združeniam na ochranu spotrebiteľa na rok 2018 – výzva Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov.

V zmysle § 11 ods. 5 zákona č. 71/2013 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov musí byť zmluva o poskytnutí dotácie v oblasti ochrany spotrebiteľa uzatvorená do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o schválení žiadosti žiadateľovi, inak je neplatná.

V prípade udelenia dotácie je prijímateľ povinný predkladať **vyúčtovanie** čerpania dotácie v zmysle uzatvorenej zmluvy. Na účely vyúčtovania čerpania dotácie je príjemca povinný zasielať výpis z **evidencie podnetov** vedenej podľa Odporúčania Komisie z 12.5.2010 o používaní harmonizovanej metodiky klasifikácie a ohlasovania sťažností a otázok spotrebiteľov vo forme zverejnenej na webovom sídle MH SR.

Spolu s vyúčtovaním je potrebné zaslať tiež vecné vyhodnotenie realizácie projektu. **Vecné vyhodnotenie** musí obsahovať aspoň zhrnutie doterajšieho priebehu realizácie projektu, údaj o doposiaľ realizovaných aktivitách, údaj o počte prijatých a riešených podnetov (celkovo a podľa jednotlivých foriem poskytovaných služieb), vyhodnotenie plnenia merateľného ukazovateľa, odôvodnenie plnenia merateľného ukazovateľa v komparácii s cieľmi, ktoré boli vytýčené v projekte, údaj o výške čerpaných finančných prostriedkov z dotácie, o výške nevyčerpaných prostriedkov štátnej dotácie zo sumy, ktorá bola do zaslania vecného vyhodnotenia poskytnutá zo strany MH SR. Osobné údaje spotrebiteľov nesmú byť súčasťou vecného vyhodnotenia bez preukázateľného súhlasu s ich poskytnutím.

Ak dôjde po schválení projektu k zmene skutočností uvedenej v projekte, je združenie povinné bez zbytočného odkladu písomne informovať o tejto skutočnosti odbor ochrany spotrebiteľa MH SR.

Rozpočet schváleného projektu môže byť upravený len presunom finančných prostriedkov z režijných nákladov na hlavnú činnosť alebo medzi jednotlivými položkami režijných nákladov. Presun finančných prostriedkov z hlavnej činnosti na režijné náklady nie je možný.

O presune finančných prostriedkov a iných zmenách projektu počas jeho realizácie rozhoduje MH SR na základe riadne odôvodnenej písomnej žiadosti prijímateľa dotácie.