

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA O PLNĚNÍ AKTIVITY dle objednávky O2021/0157**Objednatel:** Česká agentura pro standardizaci, p.o. (v dalším ČAS)**Dodavatel:** Kabinet pro standardizaci, o.p.s. (v dalším KaStan)**Zkrácená verze bez příloh určená pro webovou prezentaci****Předmět zakázky****KOORDINACE ZAPOJENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ V ISO COPOLCO PRO ROK 2021**

Realizace předmětu objednávky byla členěna do několika aktivit.

1. Funkce struktur pro koordinaci zapojení spotřebitelů v oblasti ISO COPOLCO, příprava a organizace zasedání; **SPLNĚNO**
2. Vyhodnocení priorit ISO COPOLCO; **SPLNĚNO**
3. Rozklady Strategie ISO 30 a dalších koncepčních dokumentů; **SPLNĚNO**
4. Zviditelnění (příspěvek do newsletter ISO COPOLCO, webové výstupy); **SPLNĚNO**
5. Soupis a rešerše dokumentů ISO a CEN/CENELEC významných pro spotřebitele; **SPLNĚNO**

Zpráva byla podložena dvěma nezávislými oponentními vyjádřeními k provedení projektu.

POPIS naplnění předmětu objednávky dle aktivit následuje, přičemž podrobné zpracování je provedeno v přílohách, které nejsou součástí této informace.

1. Funkce struktur pro koordinaci zapojení spotřebitelů v oblasti ISO COPOLCO

- KaStan zajistil funkci již existujících struktur pro koordinaci zapojení spotřebitelů v oblasti ISO COPOLCO.
Funkci národní Pracovní skupiny pro ISO COPOLCO vykonává Programový výbor (PV) Kabinetu pro standardizaci, složený aktuálně ze 13 zástupců partnerských zainteresovaných stran (spotřebitelské organizace, malé a střední podniky, tři organizace osob se zdravotním postižením, Rada seniorů, veřejné orgány (ČIA), subjekty posuzování shody (Eurolab, AAAO)), (v kompletní zprávě pro objednatele doloženo v příloze).
Plánováním a aktuální problematikou se zabýval užší Operativní výbor.
 - Konalo se jedno zasedání Pracovní skupiny, dne 2.9. v sídle KaStan. Program je přiložen (příloha 1b). Archiv programů zasedání je vystaven na adrese <https://www.top-normy.cz/kabinet-pro-standardizaci/dokumenty-a-organy/pracovni-dokumenty.php>.
 - Podané - diskutované informace na zasedání ve vztahu k ISO COPOLCO:
 - Kabinet má nominaci od ČAS do WG Consumer participation and training; nominace do dalších PS/WGs poskytl Kabinetu (konkrétně L. Dupalovi) ANEC.
 - V průběhu srpna 2021 byl upraven objednávkou vztah mezi ČAS a Kabinetem na koordinaci spotřebitelů pro ISO COPOLCO. velmi tento vývoj přivítal a ocenil. Práce na schválených aktivitách mohly poté akcelarovat:
Souhrn zadání: funkce struktur pro koordinaci zapojení spotřebitelů v oblasti ISO COPOLCO, příprava a organizace zasedání; vyhodnocení priorit ISO COPOLCO; rozklady Strategie ISO 30 a dalších koncepčních dokumentů; zviditelnění (příspěvek do newsletter ISO COPOLCO, webové výstupy), soupis a rešerše dokumentů ISO a CEN/CENELEC významných pro spotřebitele
 - Zápis je k dispozici v sídle KaStan a u členů/zvaných hostů Programového výboru KaStan z ČASu.

- Operativní výbor se scházel dva-krát. Při prvním zasedání v srpnu připravoval harmonogram plnění úkolu koordinace ISO COPOLCO pro ČAS – v kompletní zprávě pro objednatele doloženo v příloze. V září byla vedena diskuze k naplňování časového harmonogramu.
- Operativní komunikace a projednávání dokumentů byly zajištěny průběžně korespondenčně.

2. Vyhodnocení priorit ISO COPOLCO

- ISO COPOLCO v minulých letech reorganizovalo své pracovní struktury. Základní koordinaci v několika odborných oblastech a komunikaci mezi delegovanými zástupci členů (národních normalizačních organizací) zajišťuje několik věcně zaměřených pracovních skupin či podskupin (např. bezpečnost výrobků, služby, globální trhy, sdílená ekonomika, zapojení spotřebitelů a vzdělávání). Tyto jsou zastřešeny dvěma platformami - Chair's Advisory Group (poradn orgán předsedy ISO COPOLCO) a Key Areas for consumers (s koordinační úlohou pro pracovní program COPOLCO).

Byla provedena rekapitulace aktuálních priorit ISO COPOLCO obecně a jednotlivých pracovních skupin, popř. podskupin. Návazně byla provedena bilance, kde se jeví dnes pozitivní příklady řešení a zapojení u nás a naopak, kde se nedaří reflektovat priority ISO COPOLCO.

- Vyhodnocení je provedeno (v kompletní zprávě pro objednatele doloženo v příloze), zde uvádíme stručný souhrn závěrů:

Aktuální situace nedává předpoklad získání významnějších prostředků na podporu zapojování spotřebitelů do standardizace. **Doporučení** (závěry) z této inventury proto nevytyčují nereálné plány do blízké budoucnosti, naopak, jsou velmi střídmou projekcí:

- Kabinet navrhuje konzultovat s agenturou ČAS priority, které jsou vyhodnoceny v rámci ISO COPOLCO jako globálně významné, na které bychom se společně zaměřili v příštích cca 3 letech.
- Předmětem příští spolupráce by byla podpora
 - komunikace zainteresovaných stran k existujícím normám a jiným normativním dokumentům za účelem zviditelnění významu ISO norem a technických norem obecně a podpory jejich širšího využívání;
 - komunikace zainteresovaných stran k novým oblastem standardizace;
 - zpracování marketingového plánu pro zviditelnění norem ISO zavedených do soustavy ČSN a technických norem obecně;
 - Předběžně vnímáme jako priority následující oblasti výrobků a služeb
 - Umělá inteligence, ochrana údajů a soukromí, robotika
 - Senioři a osoby se zdravotním postižením, zranitelnost spotřebitele
 - Etická tvrzení a environmentální značení
 - Bezpečnost hraček
 - Bezpečnost a odolnost
 - Energetické služby
 - Finanční služby
 - Služby turismu
 - Specifická pozornost bude věnována službám, přičemž k tomu bude využita mj. analýza

3. Rozklady Strategie ISO 30 a dalších koncepčních dokumentů

- ISO publikovalo Strategii ISO 30.
- V rámci řešení úkolu byl text vyhodnocen z hlediska dopadů a přínosů pro spotřebitele.

V úvahu byly při analýze vzaty přiměřeně i další všeobecně/globálně pojaté, ale i evropské strategické dokumenty (např. Copolco Stakeholder Engagement Strategy /COPOLCO WG20 N43/2021, February 2021/; Strategie CEN/CENELEC 30).

U vybraných dokumentů bylo snahou formulovat návrhy stanovisek za spotřebitele (European Standardization Strategy, CEN and CENELEC Joint Response to the EC Standardization Strategy Roadmap aj.). Příklady postojů spotřebitelů, které by mohly být v budoucnu brány v úvahu:

Zpracovatel úkolu navrhuje, aby Agentura zvážila na základě mikroanalýzy (v kompletní zprávě pro objednatele doloženo v příloze) zařadit některé záměry a cíle strategických dokumentů ISO a popř. ENO do svých priorit k podpoře jejich naplňování na národní úrovni. Kabinet pro standardizaci je připraven se na přípravě i realizaci takových aktivit po dohodě podílet. Jsme zároveň názoru, že nejenom ČAS jako vůdčí subjekt, ale též ÚNMZ, MPO a další rezorty, či veřejné orgány např. působící v infrastruktuře kvality, by se měly zapojit do podpory doporučovaných priorit na úrovni ČR.

- a) ISO ve své strategii „volá“ po konkrétních příkladech a kvantitativních a kvalitativních údajích prokazujících hodnotu a dopad norem ISO. Doporučujeme i na národní úrovni formou případových studií záměr ISO podpořit. Jedná se např. o posilování partnerství člena ISO s akademickou obcí, profesními podnikatelskými asociacemi, nevládními spotřebitelskými organizacemi a dalšími k podpoře výzkumu v oblasti normalizace a rozvíjet a sdílet znalosti o dopadu mezinárodních norem a jiných normativních dokumentů. Podle našeho chápání lze uvedený záměr naplňovat také podporou komunikace zainteresovaných stran k normalizačním tématům. Na mysli je podpora používání norem a pokynů, získávání zkušeností z jejich použití atd.
- b) Strategie ISO reflektuje rychlý vývoj nových technologií, měnící se očekávání zákazníků a jejich potřeby ad. Jsme názoru, že i Česko má možnost ovlivňovat témata pro nové oblasti pro mezinárodní standardizaci, respektive by zainteresované strany měly být do diskuzí k tomu hlouběji zapojeny. Iniciativy pro nové oblasti standardizace by měly být účinněji diskutované na národní úrovni podporou komunikace zainteresovaných stran k novým normalizačním tématům. Ty pak mohou být komunikovány vůči ENO i ISO.
- c) Vítáme, že Strategie ENO zahrnuje jako jeden z prioritních cílů posilování vůdčí úlohy ENO na mezinárodním poli. Doporučujeme, aby ČAS i tento cíl zvážil jako jednu z priorit pro podporu.
- d) Za klíčový strategický cíl považujeme „zvýšit využívání a informovanost o výstupech CEN a CENELEC“. Transparentně o projektech podpory pro SČS, potažmo pro KaStan informujeme na stránce zde - <https://www.top-normy.cz/kabinet-pro-standardizaci/projekty-podpory.php>. Naše organizace KaStan a SČS jsou připraveny dále pracovat na lepším porozumění norem ve vztahu k potřebám a očekávání spotřebitelů, a i dalších zúčastněných stran. K tomu můžeme napomoci identifikovat konkrétní potřeby a přání různých skupin zákazníků, včetně malých a středních podniků, a různých průmyslových odvětví a spotřebitelů, abychom optimalizovali uživatelskou zkušenost; napomůžeme vytvářet informační a poradenské materiály aj.
- e) Konkrétní zapojení z národní úrovně pro oblast popsanou v dokumentu ISO Strategie zapojení zúčastněných stran se nyní nejeví zcela zřetelná. Jsou ale oblasti, kde to možné je (ANEC). Pokud by ČAS v rámci naplňování podmínek svého členství v ISO COPOLCO vnímalo tuto oblast za prioritu, KaStan a SČS nabízejí spolupráci.

4. Zviditelnění (příspěvek do newsletter ISO COPOLCO, webové výstupy)

- V minulých letech bylo v elektronickém komunikačním nástroji ISO e-news letter ISO COPOLCO pravidelně informováno o vývoji v ČR ve vztahu k praktické aplikaci modelu zapojení spotřebitelů do normalizace. Informace o životaschopném modelu se dočkaly zájmu členů.

I v letošním roce bylo počítáno alespoň s jednou aktuální informací o dosažených výsledcích a podat ji prostřednictvím ČAS s předpokladem ventilace i na jiných platformách (zejména ANEC).

Příklady minulých příspěvků jsou vystaveny [Zde](#). Minulý rok jsme informovali o zpracování studie a publikace „Desatero pro bezpečné hřiště a sportoviště“ (Zásady správné praxe od projektu po provoz).

Letos jsme toto téma s použitím zmíněných produktů předložili technické veřejnosti na národní konferenci. A o této akci jsme v elektronické platformě ISO informovali, a rovněž ANEC. Viz příloha 4a.

A dále jsme se rozhodli informovat mezinárodní technickou veřejnost i o podstatě projektu koordinace zapojení českých spotřebitelů pro ISO COPOLCO. V kompletní zprávě pro objednatele doloženo v příloze.

Věříme, že touto aktivitou jsou úspěšně zviditelňovány jak řešitel (Kabinet), tak objednatel (ČAS).

- Kabinet pro standardizaci provozuje doménu www.top-normy.cz. O iniciativách souvisejících s řešením tohoto úkolu, plánech i konkrétních výstupech ISO a zejména ISO COPOLCO řešitel úkolu zveřejňoval informace na tomto webu – viz [Zde](#).

(Finální výstupy realizovaného projektu mohou být zveřejněny až na základě schválení a přijetí objednatelem.)

5. Soupis a rešerše dokumentů ISO a CEN/CENELEC významných pro spotřebitele

- Byl připraven aktuální soupis normativních dokumentů ISO (a CEN/CENELEC) významných pro spotřebitele. Ve vybraných případech přehledy zahrnují stručné rešerše k obsahu (kde byl celý dokument či informace k němu k dispozici) a s doporučením priorit k případným překladům.
- Výstupem aktivity je písemná informace, v kompletní zprávě pro objednatele doloženo v příloze.
 - Podklad je členěn do následujících částí
 - a) Přehled Pokynů ISO/IEC, které jsou v bezprostředním vztahu k zájmům a ochraně spotřebitele, s komentáři zpracovatele
 - b) Přehled Pokynů CEN/CENELEC které jsou v bezprostředním vztahu k zájmům a ochraně spotřebitele, s komentáři zpracovatele
 - c) Rozklad k vybraným normám zejména ISO, případně i CEN, které jsou v bezprostředním vztahu k zájmům a ochraně spotřebitele
 - Ve vybraných případech doporučujeme dokumenty zavést do soustavy ČSN (ČSN, TNI).
 - Ve vybraných případech doporučujeme dokumenty přeložit.
 - V souhrnu všeobecně doporučujeme, podporu zviditelnění normy účastníkům trhu, či specifickým cílovým skupinám.
- Dále uvádíme několik indikativních příkladů doporučení:

Guide ISO/IEC 14:2018	Products and related services — Information for consumers <i>(Informace pro spotřebitele o nakupovaném zboží a službách)</i>	Pokyn obsahuje instrukce k poskytování informací o produktech a souvisejících službách určených pro spotřebitele. Nastihuje obecné zásady a doporučení týkající se obsahu, metod, formátů a návrhů, které spotřebitelům umožňují před nákupem porovnávat a vybírat spotřební výrobky a související služby. Pokyn by bylo vhodné zpřístupnit formou TNI, nebo podobně, alespoň bez překladu. Předklad se doporučuje z důvodu precizace a stabilizace pojmosloví a terminologie.
Guide ISO/IEC 41:2018	Packaging – Recommendations for addressing consumer needs	Nové vydání. Platná TNI tedy obsahuje již neplatný pokyn. Vydáno jako TNI Pokyn ISO/IEC 41 <i>Obaly a balení – Doporučení pro řešení potřeb zákazníků</i> v r. 2015, DOPORUČUJE SE K PŘEKLADU.
Guide ISO/IEC 50:2014	Safety aspects – Guidelines for child safety <i>(Bezpečnostní hlediska – Směrnice pro bezpečnost dětí)</i>	Na návrh SČS ANEC doporučil nyní nepřistoupit k revizi platné verze pokynu. Doporučuje se k překladu, pokud nebude zahájena revize.
Guide ISO/IEC 76:2020	Development of service standards -- Recommendations for addressing consumer issues.	TNI Pokyn ISO/IEC 76 <i>Tvorba norem pro služby – Doporučení pro zohlednění zájmů spotřebitelů</i> ; 2015 (KaStan byl pověřen překladem) jedná se o verzi z r. 2008 Doporučuje překlad nového znění

Guide ISO 82:2019	Guidelines for addressing sustainability in standards	Doporučuje se k překladu.
-------------------	---	---------------------------

CEN-CENELEC Guide 30; 2015	European Guide on Standards and Regulation - Better regulation through the use of voluntary standards - Guidance for policy makers	Pokyn nabízí úvod do používání norem při provádění legislativy a veřejné politiky („regulace“) v rámci Evropské unie, ESVO, jejich členských států a dalších zemí podle pravidel evropského jednotného trhu. V kontextu jednotného evropského trhu jsou evropské normy, jak jsou definovány v nařízení (EU) č. 1025/2012, nástroji, které umožňují obchod a podporují konkurenceschopnost podnikání a průmyslu. Dokument nemá přímý vztah ke spotřebitelům, nicméně, ti mají silný zájem, stejně jako by měli mít ostatní operátoři na trhu, aby byla realizována správná regulace ve vazbě na TN. K PŘEKLADU PROTO DOPORUČUJEME.
IEC/IEEE 82079-1:2019;	Preparation of information for use (instructions for use) of products — Part 1: Principles and general requirements	Obsah normy známe jen z rešerše ISO, měla by nahradit Pokyn ISO/COPOLCO 37, pokládáme za VHODNÉ K ZAVEDENÍ PŘEKLADEM

Závěr

O realizaci projektu byla sepsána tato závěrečná zpráva (ve verzi pro web bez příloh).

Cílem bylo uspokojivě objednateli předložit a vysvětlit **vyhodnocení jednotlivých aktivit úkolů** specifikovaných v nabídkovém listu, na jehož základě byla objednávka vystavena. Součástí závěrečné zprávy jsou i reference (oponentní posudky) dvou expertů, kteří se v problematice ochrany spotřebitele, zapojení spotřebitelů do standardizace a mezinárodních aspektů s tím souvisejících dlouhodobě pohybují. Je věcí objednatele, zda k těmto referencím přihlédne. KaStan jako dodavatel je samozřejmě připraven plnění jednotlivých aktivit dále dovysvětlit a v případě potřeby obhájit.

(Měřitelné) výstupy řešení (výsledky řešení díla) – REKAPITULACE PLNĚNÍ (vše splněno)

- Doložení (zápisem) z jednání národní pracovní skupiny pro ISO COPOLCO a pro národní koordinaci zapojení spotřebitelů do standardizace (jedno zasedání)
- Písemná informace o vyhodnocení aktuálních priorit ISO COPOLCO a v této souvislosti o aktuálním vývoji zapojení spotřebitelů do procesů standardizace u nás
- Písemná informace s rozklady Strategie ISO 30 s přihlédnutím ke strategii CEN/CENELEC 30 a dalším koncepčním a podobným dokumentům, návrhy stanovisek za spotřebitele
- Příspěvek do newsletter ISO COPOLCO (s případným využitím pro ANEC) – významná akce k zapojení spotřebitelů do standardizace, či podobně, v roce 2021
- Webové výstupy s medializací zapojení a ISO COPOLCO
- Písemná informace se soupisem dokumentů ISO a CEN/CENELEC významných pro spotřebitele (zejména Pokyny, případně další normativní dokumenty) a se stručnými rešeršemi (kde bude dokument či informace k dispozici) a s doporučením priorit k případným překladům
- Závěrečná zpráva řešení díla - včetně oponentních vyjádření

Libor Dupal – odborný garant dodavatele
Praha 2021-11-01