**Doc: 2\_0-ZaverZprava \_15-PRTN 01**

**Závěrečná zpráva (projednaná dne 30. 10. 2015)**

k řešení úkolu zařazeného do Plánu standardizace – Programu rozvoje technické normalizace na rok 2015

|  |  |
| --- | --- |
| **Název úkolu:** | ***„KOORDINACE ZAPOJENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ V ISO COPOLCO PRO ROK 2015“*** (dále jen „dílo”) |
| **Číslo úkolu:** | 15-PRTN 01 |
| **Objednatel:** | Česká republika – Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, organizační složka státu (ÚNMZ) |
| **Zhotovitel:** | Kabinet pro standardizaci, o.p.s. (KaStan) |
| **Řešitel:** | (KaStan), Ing. Libor Dupal a kol. |
| **Termín splnění:** | do 15. 11. 2015 |
| **Smluvní cena:** | ***188. 000,- Kč (slovy jednostoosmdesátosmtisíckorunčeských****)*včetně DPH |

1. **Předmět závěrečné zprávy:**

Informovat objednatele o splnění rozsahu prací dle smlouvy citované výše, tj. v rozsahu(výsledky díla dle čl. 2, odst. 2 a 3 smlouvy)). Rekapitulace výstupů:

Informační zpráva o naplňování „sektorového“ programu priorit ISO COPOLCO včetně informace o prohlubování spolupráce s partnery na normalizačních tématech; zápisy z jednání národní pracovní skupiny pro ISO COPOLCO.

* + Splněno

Informace o mezinárodním zapojení, zápis až ze dvou zasedání pracovní skupiny ISO COPOLCO o zapojení spotřebitelů.

* + Splněno

Aktualizované stránky top-normy.cz zejména ve vztahu k ISO COPOLCO.

* + Splněno

Informace předaná sekretariátu ISO COPOLCO prostřednictvím ÚNMZ do Newsletter ISO COPOLCO.

* + Splněno

E-žurnál „Normy a spotřebitel“; čtvrtletní editace, rozesílání na cca 500 adres.

* + Splněno

Závěrečná zpráva o zajištění podpory zapojení do ISO COPOLCO.

* + Splněno

Další aktivity dle průběžných aktuálních dohod a zadání národního normalizačního orgánu.

* + Splněno

1. **Oponenti řešení:**

Ing. Andrea Peková, ÚNMZ - odbor technické normalizace, p. Petr Brynda, Asociace spotřebitelských organizací, Sdružení Spotřebitel.cz, Ing. Petr Mamula, CSc., Občanské sdružení pro bezpečnost potravin a ochranu spotřebitele

1. **Plnění zadání, výsledek řešení:**

Realizací projektu se podařilo prohloubit zapojení spotřebitelů a přispět ke zviditelnění otázky zapojení spotřebitelů do normalizace na národní, evropské a mezinárodní úrovni.

Byly splněny všechny úkoly dle zadání ve smlouvě citované výše (výsledky díla dle čl. 2, odst. 2 a 3 smlouvy)).

Řešení realizovaného úkolu vedlo, či dále povede:

* K podpoře systematického zapojování spotřebitelů do procesů technické normalizace a procesů souvisejících, včetně zajištění koordinovaných a projednaných stanovisek k dokumentům ISO COPOLCO a k podpoře zajištění reprezentace na akcích a aktivitách ISO COPOLCO.

Tento záměr se podařilo naplnit.

* Ke zlepšení toku informací a k posílení infrastruktury pro projednávání a koordinaci spolupráce mezi spotřebitelskými organizacemi.

Tento záměr se podařilo naplnit.

* Ke zviditelnění významu technické normalizace obecně, zejména s ohledem na funkci ISO COPOLCO.

Tento záměr se podařilo naplnit.

* Ke zviditelnění ÚNMZ jako člena ISO COPOLCO ve vztahu k podpoře zapojení spotřebitelů do standardizace.

Věříme, že se i tento záměr podařilo naplnit.

Rozpočet řešení úkolu je přiložen (2.1).

Předmětem řešení úkolu byla koordinace a posilování komunikace mezi spotřebitelskými organizacemi a dalšími zainteresovanými osobami včetně přípravy stanovisek, podnětů apod. ve vztahu k aktivnímu zapojení a povinnostem národního člena v ISO COPOLCO a rozvíjení konkrétních nástrojů, které komunikaci a odborné zapojení spotřebitelů podporují. Podrobné rozvedení jednotlivých aktivit a výstupů následuje.

**A KOORDINACE NA NÁRODNÍ ÚROVNI a naplňování národního programu**

Tato priorita je naplňováním principu průběžného, systematického zapojování spotřebitelů do normalizačních procesů.

1. **Naplňování „sektorového“ programu priorit ISO COPOLCO pro zapojení spotřebitelů na národní úrovni**

Řešitel zajistil fungování již existujících struktur pro koordinaci zapojení spotřebitelů do normalizace v rámci ISO COPOLCO. Funkci národní Pracovní skupiny pro ISO COPOLCO vykonává Programový výbor Kabinetu pro standardizaci, složený ze zhruba deseti partnerských zainteresovaných organizací. Aktuální problematikou se dále podle potřeby zabývá užší Operativní výbor. Tato osvědčená pracovní struktura byla a je dále využívána a dle potřeb a možností rozvíjena.

Zadání úkolu předpokládalo dvě zasedání národní Pracovní skupiny pro ISO COPOLCO (PS) a Operativního výboru dle potřeby. Informace k zasedání PS jsou veřejná (<http://www.top-normy.cz/iso-copolco/koordinace-zapojeni.php>); první se konalo v dubnu 2015 (<http://www.top-normy.cz/users/files/platformy/isocopolco/11teeZasedKaStanZapis_fi.doc>), druhé zasedání se koná 30. října 2015 – zápis bude bezprostředně zveřejněn. Dále se konalo jedno zasedání Operativního výboru (30. 6.).

Důležitým podkladem pro zapojení spotřebitelů do normalizačních procesů na národní úrovni je sektorový program priorit ISO COPOLCO. Byl zpracován a aktualizován v průběhu minulých let, naposledy v r. 2014. Bilance plnění národního plánu je předmětem přílohy 2.2.

Pro podporu zapojení spotřebitelů do normalizace je nezbytná dostupnost zásadních dokumentů ISO/IEC (a potažmo též CEN/CLC) v českém jazyku. S vedením ÚNMZ byly v minulých letech konzultovány možnosti pro zajištění překladů takových dokumentů; byl dohodnut postup, že dokumenty budou postupně překládány z rozpočtu plánu technické normalizace (TN), tedy jako normy či technické normalizační informace. Tento proces již byl odzkoušen v praxi a spotřebitelé i další zainteresované strany ho považovaly za velmi úspěšný. Z úsporných důvodů pro rok 2015 nebyl přijat do plánu TN žádný takový dokument navrhovaný k zařazení KaStan-em.

V rámci ISO ale došlo k novému vývoji ohledně dostupnosti dokumentů. Některé Pokyny ISO/IEC jsou volně k dispozici na webu těchto mezinárodních organizací. ÚNMZ bude anglické verze těchto dokumentů zveřejňovat na svých stránkách. Není tedy např. aktuální alternativa přejímat tyto dokumenty jako TNI/ČSN převzetím v originální anglické mutaci. Platí ale nadále, že bude prioritou pro spotřebitele hledat podporu pro jejich zařazení do plánu TN k vydání v české mutaci v těch případech, kdy se tak již nestalo, popřípadě hledat jiné formy jejich vydání v češtině.

Rozklad k dokumentům ISO/IEC se vztahem ke spotřebiteli je předmětem přílohy 2.3. Výběr dokumentů pro jejich zveřejnění na stránkách ÚNMZ, pracovní překlady názvů dokumentů do češtiny atp. byly mezi řešitelem a objednatelem průběžně konzultovány.

Řešitel na základě uvedeného rozkladu v příloze bude doporučovat, aby vybrané dokumenty ISO/IEC byly v ÚNMZ zváženy k zavedení překladem.

Rekapitulace výstupů:

* + Zápisy ze zasedání národní Pracovní skupiny pro ISO COPOLCO (<http://www.top-normy.cz/iso-copolco/koordinace-zapojeni.php>);
  + Bilance plnění národního plánu - příloha 2.2.
  + Rozklad k dokumentům ISO/IEC se vztahem ke spotřebiteli - příloha 2.3.

**B Mezinárodní zapojení**

1. **Vyhodnocení témat pro workshop a Plenární zasedání ISO COPOLCO s ohledem na sektorový program priorit pro zapojení spotřebitelů**

Popis:

* + Plenární zasedání je zásadní každoroční akcí ISO COPOLCO, k níž se soustřeďuje řada výstupů (zprávy pracovních skupin, stanoviska), průvodních aktivit (zasedání pracovních skupin, workshopy apod.) aj.
  + Řešitel v první řadě zajistil distribuci informací zasílaných prostřednictvím ÚNMZ ze sekretariátu ISO COPOLCO. K tomuto účelu byli využiti všichni partneři v rámci národní Pracovní skupiny ISO COPOLCO.
  + Řešitel připravil poklady a návrhy pro postoje pro vybraná témata agendy pro účast delegáta ČR/ÚNMZ pro Plenární zasedání ISO COPOLCO v květnu 2015 v Ženevě - Popis vybraných témat k diskuzi na Plenárním zasedání s případnými závěry či doporučeními (příloha 2.4).
  + Řešitel posléze zajistil i vlastní účast na zasedání hrazenou mimo rozpočet schválený ÚNMZ jako schválený a registrovaný člen delegace ÚNMZ. Řešitelem tedy byla vyvinuta maximální snaha, aby byly zajištěny dodatečné finanční prostředky z vlastních zdrojů, a Plenárního zasedání se tak mohl zúčastnit zástupce spotřebitelů (pozn.: dle dosavadních propozic Plánu standardizace – Programu rozvoje technické normalizace nelze z těchto prostředků čerpat na cestovné). Osobní účastí na plenárním zasedání tak došlo i k přímému zhodnocení připravených podkladů a stanovisek.
  + Náměty vyplývající z výsledků cesty – Plenární zasedání:
  + Autor zprávy bude o výsledcích plenárního zasedání ISO COPOLCO informovat členy PS pro ISO COPOLCO, (tj. členy Programového výboru Kabinetu pro standardizaci.

Splněno

* + Strategie ISO 2016-20. Je třeba se dále zapojit do vývoje

Vzhledem k tomu, že návrh strategie v dalších fázích vývoje již nebyl postoupen SČS ke konzultaci, tento bod nebylo možné splnit. (Strategie ISO byla schválena na Generálním zasedání ISO v září 2015.)

* + COPOLCO „visibility“, dok. Agenda 7, zahrnuje dotazník, který může být využit i následně na národní úrovni k podpoře normalizace a k zapojení spotřebitelů.

K využití do budoucna.

* + Provést aktuální analýzu vydaných pokynů, popř. norem ISO v úzkém vztahu k ochraně spotřebitele a projednat s ÚNMZ jejich vydání či překlad.

Viz samostatný bod řešení úkolu.

* + Provést aktuální analýzu pokynů popř. norem ISO v úzkém vztahu k ochraně spotřebitele, které jsou v revizi, a projednat s ÚNMZ smluvní zapojení do mezinárodní spolupráce v rámci příslušných pracovních skupin ISO/COPOLCO/WG při jejich vývoji.

Viz samostatný bod řešení úkolu a doporučení v Závěrech.

* + Ke zvážení k dalšímu využití:

Získané publikační materiály využít při vlastní publikační činnosti, na spolupráci s partnery, včetně ÚNMZ a dalšími.

K využití do budoucna.

Rekapitulace výstupů:

* + Popis vybraných témat k diskuzi na Plenárním zasedání s případnými závěry či doporučeními - Příloha 2.4;
  + Informace o Plenárním zasedání na webu <http://www.top-normy.cz/iso-copolco/informace-o-procesech/plenarni-zasedani.php>;
  + Zápis účastníka cesty z Plenárního zasedání (zasláno ÚNMZ v květnu, k dispozici také u řešitele).

1. **Účast na práci mezinárodní pracovní skupiny ISO/COPOLCO/WG 3 pro zapojení spotřebitelů a jejich vzdělávání (Consumer participation and training), průběžná kooperace (korespondence), s cílem zajištění aktivní účasti na zasedáních;**

Popis:

* + Zástupce řešitele je (nadále) členem uvedené mezinárodní pracovní skupiny ISO/COPOLCO/WG 3 Consumer participation and training.
  + Řešitel podle potřeby zajišťuje konzultaci k relevantním dokumentům ISO/COPOLCO/WG 3 v rámci národní pracovní skupiny ISO COPOLCO.
  + Jedním z aktuálních úkolů ISO/COPOLCO/WG 3 je formalizovat sdílení osvědčených postupů pro zapojení spotřebitelů na národních úrovních. Cílem je shromáždit případové studie („case studies“) z několika zemí jako příklady možností zapojení spotřebitelů.

Plnění tohoto úkolu nezávisí plně na řešiteli. Řešitel v minulých letech rozpracoval schéma pro zpracování takových studií s cílem jejich jednotné struktury a tedy možnosti reálného srovnání. Aktuálně řešitel zpracoval za ČR aktualizovanou verzi informace a předal sekretariátu ISO COPOLCO. Je k dispozici v příloze 2.5 k této zprávě. Předpokládá se, že na zasedání mezinárodní pracovní skupiny ISO/COPOLCO/WG 3 pro zapojení spotřebitelů do normalizace v listopadu v Ženevě budou podány informace, které další země zaslaly případovou studii - „case study“ o situaci ve své zemi. Aktuálně je také rozpracována informace pro ANEC v podobné věci.

* + ISO/COPOLCO/WG 3 má za cíl zpracovat pokyny pro činnost národních zrcadlových komisí COPOLCO (Guidelines on mirroring COPOLCO) s využitím příkladů správné praxe na základě diskusí v rámci pracovní skupiny. Je to další oblast, do které se řešitel bude zapojovat. Předpokládá se, že na zasedání ISO/COPOLCO/WG 3 v listopadu v Ženevě budou podány informace o situaci. Připomínky k dokumentu měly být poslány do 24. 9., ÚNMZ souhlasil s návrhem.
  + Dle zadání úkolu řešitel přislíbil, že vyvine v rámci organizací KaStan a SČS maximální snahu, aby byly zajištěny dodatečné finanční prostředky z vlastních zdrojů na osobní účast na obou zasedáních ISO/COPOLCO/WG 3 v roce 2015: v květnu – v rámci Plenárního zasedání (Ženeva), v listopadu rovněž v Ženevě. (Pozn.: dle dosavadních propozic Plánu standardizace – Programu rozvoje technické normalizace nelze z těchto prostředků čerpat na cestovné). Tento záměr byl naplněn a řešitel se zúčastnil všech akcí v květnu přidružených Plenárnímu zasedání, tedy včetně zasedání WG 3. Zúčastní se nadcházejícího zasedání WG 3 opět v Ženevě. Osobní účast na zasedáních pracovní skupiny ISO/COPOLCO/WG 3 umožňuje přímé a efektivní zhodnocení zapojení, které je průběžně zajišťováno korespondenční komunikací.

Rekapitulace výstupů:

* + Zápisy ze dvou zasedání mezinárodní pracovní skupiny ISO/COPOLCO/WG 3 (řešitel poskytne na vyžádání),
  + Schéma pro zpracování případových studií s cílem jejich jednotné struktury a tedy možnosti reálného srovnání (zpracování v rámci uvedené PS koordinoval řešitel).

Aktuálně řešitel zpracoval za ČR aktualizovanou verzi informace a předal sekretariátu ISO COPOLCO. Je k dispozici v příloze 2.5 k této zprávě.

**C Medializace zapojení a ISO COPOLCO**

1. **Webové informace top-normy.cz, rozvoj domény, správa**

Popis:

* + O všech iniciativách souvisejících s řešením tohoto úkolu, plánech i konkrétních výstupech ISO a zejména ISO COPOLCO řešitel úkolu zveřejňuje informace na webu [www.top-normy.cz](http://www.top-normy.cz).
  + Sekce ISO COPOLCO je na těchto stránkách přímo přístupná ze vstupní stránky domény, čímž je dána této oblasti náležitá priorita a zviditelnění.
  + V rámci úkolu jsou stránky udržovány a dále rozvíjeny.

Rekapitulace výstupů:

* + Doména [www.top-normy.cz](http://www.top-normy.cz), viz sekce <http://www.top-normy.cz/iso-copolco.php>

1. **Informace do eNewsletter ISO COPOLCO‘ (publikuje ISO);**

Popis:

* + V minulých letech bylo v elektronickém komunikačním nástroji ISO eNewsletter 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 ISO. Přirozenou součástí řešení úkolu je proto pokračovat v „tradici“ připravit 1x ročně aktuální informaci o dosažených výsledcích a prostřednictvím člena (ÚNMZ) ji podat sekretariátu ISO COPOLCO. V letošním roce tato informace (viz příloha 2.6.) upozorňuje na dvě publikační aktivity KaStan/SČS ke zviditelnění úlohy normalizace -

1.) ve vztahu k ochraně soukromí spotřebitelů ve službách digitálního světa a

2.) ve vztahu ke službám bezpečnostních agentur při ochraně nemovitostí a majetku.

* + Sekretariát ISO COPOLCO před několika lety otevřel webovou stránku „Consumer Directory“ zaměřenou na zlepšení informovanosti členů a veřejnosti obecně o zapojení spotřebitelů v jednotlivých členských zemích ISO ([www.iso.org/isoconsumerdirectory](http://www.iso.org/isoconsumerdirectory)). V rámci řešení úkolu řešitel připravil aktuální údaje s doporučením pro ÚNMZ zprostředkovat potřebnou aktualizaci (příloha 2.7).

Rekapitulace výstupů:

* + Informaci o dosažených výsledcích v zapojení spotřebitelů do normalizace pro eNewsletter ISO COPOLCO - příloha 2.6;
  + Aktuální informace pro „Consumer Directory“ – databáze ISO o zapojení spotřebitelů v jednotlivých členských zemích ISO ([www.iso.org/isoconsumerdirectory](http://www.iso.org/isoconsumerdirectory)) - příloha 2.7.

1. **Příprava a šíření e-žurnálu „Normy a spotřebitel“;**

Popis:

* + V roce 2013 zahájily KaStan a SČS vydávání čtvrtletního e-žurnálu, který informuje o různých aktivitách týkajících se vztahu spotřebitele a technických norem a zapojení spotřebitelů do procesu normalizace. Cílem je též rozšiřování informací z oblasti ISO v tomto médii.
  + V roce 2015 byly rozesílány dosud tři vydání e-novin, vždy na přelomu každého čtvrtletí. Čtvrté vydání je připravováno na konec roku.

Rekapitulace výstupů:

* + e-žurnál Normy a spotřebitel - viz: <http://www.top-normy.cz/publikace.php>;
  + Na základě doporučení ze zasedání Programového výboru (10. 4.) je do e-žurnálu zařazena část „Nové ČSN důležité pro spotřebitele“ (připravuje člen za ÚNMZ);
  + Čtvrtletní editace, kromě rozesílání na cca 500 adresa uložení na webu SČS/KaStan se informace o vydání e-žurnálu umisťuje i na facebook ÚNMZ (zajišťuje člen za ÚNMZ).

**D Administrace projektu**

1. **Řízení projektu, závěrečná zpráva, oponentní řízení (zápis)**
   * O realizaci celého projektu byla sepsána tato závěrečná zpráva.
   * Součástí procesu je provedení zpracování oponentních posudků k řešení úkolu a konání zasedání oponentní komise k vypořádání posudků a provedení zápisu ze zasedání oponentní komise.

**E Různé**

* + Řešitel prokázal připravenost zohlednit další požadavky národního normalizačního orgánu, pokud budou úměrné schválenému rozpočtu na projekt.

Konkrétně bylo zpracováno stanovisko pro ÚNMZ (pro CEN/CLC) ohledně Smart Appliances.

* + SČS poskytovalo v průběhu roku médiím svá stanoviska a postoje k řadě otázek. Jsou zveřejňovány v rámci aktualit na webu SČS. Konkrétní tiskové zprávy a informace s přesahem do technické normalizace:
    - Bezpečnost dětských hřišť - [ZDE](http://www.konzument.cz/novinky/novinka/2/518/tz-k-bezpecnosti-detskych-hrist.php#detail).
    - Průvodce pro spotřebitele – seniory, on-line nakupování – [ZDE](http://www.konzument.cz/novinky/novinka/2/519/tz-nasi-seniori-v-rizikovych-trznich-vztazich-jak-se-branit-a-ochranit-.php#detail).
    - Evropská revize energetického značení výrobků - [ZDE](http://www.konzument.cz/novinky/novinka/2/524/diskusni-prispevek-ke-zverejnene-evropske-revizi-energetickeho-znaceni-vyrobku.php#detail).
    - Bezpečnosti dětských hřišť a sportovišť – [ZDE](file:///G:\_archive_ag_du_new_recon\_SCS\Clan_stran_koncepce\PublicRelations\News%20letters\2015\TZ_Bezp%20hriste_08_2015%20f.pdf).
    - Všechny novinky i přehled vydaných tiskových zpráv najdete také na stránkách [ZDE](http://www.konzument.cz/novinky.php).

1. **ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ**

* Výbor pro spotřebitelské politiky v ISO je důležitou součástí činnosti této mezinárodní normalizační organizace a tuto činnost významně ovlivňuje. V rámci úkolu se podařilo docílit viditelnějšího i efektivnějšího zapojení ČR do tohoto výboru, včetně zajištění koordinovaných a projednaných stanovisek k dokumentům ISO COPOLCO a k podpoře zajištění reprezentace na akcích a aktivitách ISO COPOLCO; plnění cíle vyplývá z popisu ve zprávě.

Bylo toho dosaženo zajištěním komunikace zejména mezi spotřebitelskými organizacemi a koordinace přípravy stanovisek, podnětů apod. a účastí na zasedání pracovní skupiny ISO/COPOLCO/WG 3 pro zapojení spotřebitelů do normalizace.

* Realizace projektu zároveň přispěla ke zlepšení toku informací a k posílení infrastruktury pro projednávání a koordinaci spolupráce mezi spotřebitelskými organizacemi, a to na platformě Programového výboru Kabinetu pro standardizaci, i jiných.
* Realizace projektu přispěla ke zviditelnění významu technické normalizace obecně, zejména s ohledem na funkci ISO COPOLCO; řešitel úkolu se zúčastnil dvou a do konce roku ještě zúčastní jednoho zasedání ISO COPOLCO (Plenární zasedání a dvě zasedání Pracovní skupiny ISO COPOLCO pro zapojení spotřebitelů do normalizace); probíhala průběžná korespondenční komunikace.
* Realizace projektu přispěla ke zviditelnění ÚNMZ jako člena ISO COPOLCO ve vztahu k podpoře zapojení spotřebitelů do normalizace, což vyplývá z předcházejícího popisu.
* O realizaci úkolu je sepsána tato Závěrečná zpráva, přijatá v rámci oponentního řízení.

**Doporučení** k aktivitě A - Koordinace na národní úrovni a naplňování národního programu:

* Usilovat o další zdroje podpory pro systematické zapojení SČS a Kabinetu do procesů technické normalizace a příbuzných oborů ve jménu spotřebitelů.
* K implementaci konkrétních priorit Národního sektorového plánu hledat podporu z různých zdrojů (z ÚNMZ z podpory normalizace či přímo z plánu TN, z Rady kvality ČR aj.).
* Znovu otevřít problematiku překladů dokumentů ISO a CEN zásadních pro spotřebitele a pro jejich zapojení do normalizace. K tomu se doporučuje projednat vybrané pokyny/normy k zavedení jako TNI / ČSN; tam kde jsou důležité dokumenty ISO v revizi, doporučuje se projednat s ÚNMZ smluvní pověření Kabinetu v mezinárodní práci na předmětné revizi (Guide ISO/IEC 41 Packaging – Recommendations for addressing consumer needs).

**Doporučení** k aktivitě B Mezinárodní zapojení:

* Nadále pokračovat v aktivním působení v mezinárodní pracovní skupině ISO/COPOLCO/WG 3 pro zapojení spotřebitelů do normalizace a zajistit přípravu a dle možností účast zástupce spotřebitelů pro Plenární zasedání (květen, pravděpodobně opět Ženeva).
* Zapojit se do prací na revizi pokynů ISO/IEC v rámci příslušných mezinárodních pracovních skupin (viz doporučení k aktivitě A).
* Podpořit, aby ÚNMZ zajišťoval pro Plenární zasedání ISO COPOLCO oficiální delegaci s účastí pracovníka ÚNMZ, s nominací zástupce spotřebitelů v delegaci, pokud to pro SČS bude rozpočtově reálné.
* Ve finálním stádiu je v ISO COPOLCO zpracování pokynů pro činnost národních zrcadlových komisí COPOLCO (Guidelines on mirroring COPOLCO) s využitím příkladů správné praxe. Toto téma je v loňské zprávě uvedeno jako „aktivita pro budoucnost“. Po vydání pokynu se doporučuje provést srovnání naší praxe s doporučenou a případně navrhnout další kroky.

**Doporučení** k aktivitě C Medializace ISO a zapojení:

* V dalším roce 2016 pokračovat v tomto úsilí se snahou o synergie projektů a zdrojů.

**Závěry a doporučení všeobecně**

* Doporučení ze závěrečné a oponentní zprávy k obdobnému projektu r. 2014 se podařilo z podstatné části splnit.
  + Zástupkyně ÚNMZ se po dlouhé době zúčastnila Plenárního zasedání ISO COPOLCO, a synergie spolupráce se dařila (jak s ÚNMZ, tak i s dalšími partnery);
  + Díky Facebooku ÚNMZ se šíří E-žurnál mezi více lidí;
  + Podařilo se obsadit expertem za spotřebitele novou TNK pro potraviny.
* Z diskuze k plnění jednotlivých výstupů při oponentním řízení vyplývají některá další doporučení orientovaná do budoucna. Jejich rekapitulace:
  + Z hlediska úsilí o zviditelnění ÚNMZ jako člena ISO COPOLCO ve vztahu k podpoře zapojení spotřebitelů do standardizace se doporučuje, aby se plenárních zasedání ISO COPOLCO standardně zúčastňovala česká delegace, složená ze zástupce ÚNMZ a zástupce Kabinetu pro standardizaci (SČS).
  + Aplikovaná praxe SČS a Kabinetu poskytovat médiím svá stanoviska a postoje k řadě otázek, týkajících se zájmů spotřebitelů a ve vazbě na normalizaci, je velice potřebná; rovněž tak je správné jejich zveřejňování v rámci aktualit na webu SČS. Nesporně by tyto aktivity posílilo, kdyby v rámci financování činnosti Kabinetu pro standardizaci mohly být více podpořeny. To by umožnilo v otázkách důležitosti normalizace zintenzivnit pro spotřebitele informovanost a medializaci a uskutečňovat pravidelné kampaně.
  + Připravit a projednat k financování samostatný projekt na téma „Význam norem a standardů pro zajištění a zlepšování **kvality života**“ (přístupnost pro všechny).
  + V roce 2016 pokračovat v řešení projektu s rozsáhlejším sektorovaným programem vycházejícím z analýzy trhu ČR a stanovením postupu pro následující období; zejména na základě národního sektorového plánu iniciovat na rok 2016 realizaci konkrétních priorit z různých zdrojů, včetně MPO.

Řešitel vítá, že se oponentní komise, stejně jako v roce 2014, shodla, že vzhledem k tomu, že obsahová náplň projektu se postupně více a více rozšiřuje a prohlubuje a že problematika norem v ČR existuje ve vnímání pouze odborného okruhu obyvatel, doporučuje

* Tuto aktivitu SČS/Kabinetu pro standardizaci nadále ze strany ÚNMZ finančně podporovat,
* Zmíněný větší objem prací vyžadující větší kapacity vzít v úvahu při jednání o tomto úkolu na další období a navýšit cenu na projekt minimálně o 10%.

V Praze, dne 2015-10-30

Zpracoval: Ing. Libor Dupal, řešitel

Přílohy

Příloha 2.1 Rozpočet řešení projektu

Příloha 2.2 Bilance plnění národního plánu pro zapojení spotřebitelů

Příloha 2.3 Dokumenty ISO/IEC doporučené ke zveřejnění a překladu - rozklad

Příloha 2.4 Draft agenda for the 37th meeting of COPOLCO - Popis vybraných témat k diskuzi na Plenárním zasedání s případnými závěry či doporučeními.

Příloha 2.5 Case study – případová studie

Příloha 2.6 Výstupy pro News Letter ISO COPOLCO

Příloha 2.7 Inovace dat pro databázi ISO Consumer Directory

**Příloha 2.1 Rozpočet řešení projektu**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KaStan** |  |  |  |  |  |  |
| **Koordinace ISO COPOLCO** | | | |  | **Náklady v Kć** | |
| Výstupy, mezivýstupy | | |  |  | s DPH | bez DPH |
| *Organizační a odborné práce na národní úrovni* | | | | |  |  |
| Naplňování „sektorového“ programu priorit ISO COPLCO pro zapojení spotřebitelů na národní úrovni (viz příloha 1 k úkolovému listu), rozvíjení činnosti národní pracovní skupiny ISO COPOLCO (dvě zasedání), podklady a překlady pro práci;  Výstup: Informační zpráva včetně informace o prohlubování spolupráce s partnery na normalizačních tématech; zápisy z jednání národní pracovní skupiny pro ISO OPOLCO; | | | | | 31 000,00 | 25 619,83 |
| Aktualizace přehledů pokynů ISO IEC a dalších mezinárodních, popř. i evropských textů - doporučení pro zajištění překladů;  Výstup: Soupis dokumentů, závěry, doporučení; | | | | | 11 000,00 | 9 090,91 |
| *Mezinárodní zapojení* | | |  |  |  |  |
| Vyhodnocení témat pro workshop a Plenární zasedání s ohledem na sektorový program priorit pro zapojení spotřebitelů | | | | | 17 000,00 | 14 049,59 |
| Účast na práci mezinárodní pracovní skupiny ISO COPOLCO pro zapojení spotřebitelů s cílem aktivní účasti na zasedáních;  Výstup: informace o úkolu, zápis až ze dvou zasedání | | | | | 61 000,00 | 50 413,22 |
| *Medializace ISO a zapojení* | | |  |  |  |  |
| Webové informace top-normy.cz, rozvoj domény, správa; | | | | | 29 000,00 | 23 966,94 |
| Informace do ‚e-news letter ISO COPOLCO‘ (publikováno ISO); | | | | | 5 000,00 | 4 132,23 |
| Příprava a šíření e-žurnálu „Normy a spotřebitel“;  Výstup: čtvrtletní editace, rozesílání na cca 500 adres | | | | | 9 000,00 | 7 438,02 |
| *Administrace projektu* | | |  |  |  |  |
| Řízení projektu, závěrečná zpráva, oponentní řízení (zápis); | | | | | 25 000,00 | 20 661,16 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Cena úkolu celkem** | |  |  |  | **188 000,00** | **155 371,90** |
| DPH |  |  |  |  | 32 628,10 | 32 628,10 |

**Příloha 2.2 Bilance plnění národního plánu pro zapojení spotřebitelů**

**NÁRODNÍ „SEKTOROVÝ“ PROGRAM PRIORIT PRO ZAPOJENÍ SPOTŘEBITELŮ DO NORMALIZACE V RÁMCI ISO COPOLCO pro roky 2015-16.**

**Vyznačené části: Komentáře řešitele ve vztahu k naplňování programu**

Programy, priority a strategické dokumenty ISO COPOLCO zahrnují široké spektrum aktivit a priorit. Systematické zapojování spotřebitelů ve všech je logicky nemyslitelné. Každý členský stát by měl analyzovat situaci a vytýčit své priority. Některé priority například nejsou relevantní pro člena EU, neboť na evropské úrovni již jsou vyřešené.

Pro roky 2012-16 byl na základě analýzy zpracován program, který si vyžádal po několika letech určité aktualizace. To je předmětem tohoto znění, aktualizovaného v r. 2014.

1. **Zapojení ve strukturách ISO COPOLCO, popř. ISO**
   1. Prioritou je přímé zapojení do (mezinárodní) **Pracovní skupiny ISO COPOLCO pro zapojení spotřebitelů do normalizace**, kde ředitel SČS zastupuje ÚNMZ.

Plnění: Splněno, L. Dupal je členem uvedené PS a v průběhu roku 2015 se zapojoval do její činnosti. Předmětem zapojení byla zejména spolupráce na konečném formátu pro Consumer Directory pro zpracování Country Case Studies – případových studiích o zapojení v členských zemích ISO COPOLCO, včetně zpracování výstupu za ČR.

* 1. Další ambicí bude se v budoucnu zapojit i do **PS ISO COPOLCO pro bezpečnost výrobků**; ve stávající situaci to není ale z kapacitních důvodů možné.

Plnění: Setrvává stav, že finanční zázemí KaStan/SČS neumožňuje další rozšíření zapojení na mezinárodním poli, tedy ani v této PS.

* 1. Kabinet v současnosti pro ÚNMZ vykonává úlohu **smluvního zpracovatele norem** – zejména jejich přejímání překladem. Jedná se zejména o oblast bezpečnosti výrobků a služeb.

Budou dále projednávány možnosti zapojení Kabinetu jako Centra pro technickou normalizaci.

Plnění: Záměr byl projednán s řed. odboru TN při ÚNMZ ještě v roce 2014 s tím, že zapojení KaStan bude zatím řešeno na jednotlivých normách případ od případu na základě existujícího smluvního vztahu. Kontrakt formou CTN je věcí vývoje po případném rozšíření „záběru“ normalizačních aktivit KaStanu. V roce 2015 ovšem nepřijal ÚNMZ žádný návrh KaStanu do plánu TN.

1. **Všeobecné záměry a témata**
2. Podpora strategických dokumentů ISO COPOLCO na prioritní zaměření na spotřebitele, včetně:
   * **Podpora uplatňování norem** s cílem maximalizovat užitek a prospěch uživatelů norem;
   * Zužitkování dosavadních zkušeností (ÚNMZ, SČS, Kabinet aj.) k dalšímu rozvíjení a uplatňování **správné praxe pro účinnou koordinaci a monitoring zapojení stran** do normalizace; tuto správnou praxi pak nabídnout partnerům na mezinárodním poli (členům ISO COPOLCO);
   * Další **rozvíjení „našeho“ modelu zapojení spotřebitelů**, případně dalších stran do normalizace a nabízet a umožnit veřejným orgánům **účinnou podporu transparentního zapojení** těch stran, které mají omezené zdroje – MSP, spotřebitelé (tak jak formuluje strategie ISO COPOLCO);
3. Podpora dalšího zlepšení porozumění ISO norem (a zejména technických norem obecně), včetně
   * Podílení se na komunikaci s různými cílovými skupinami a využitím existujících studií či spoluprací na nových přispět k doložení hospodářského a sociálního prospěchu norem pro organizace, průmysl, veřejný sektor atd.
4. Posilování spolupráce se vzdělávacími institucemi - **zařazování normalizace do vzdělávacích – výukových programů**.
5. **Bezpečnost výrobků** obecně s ohledem na zranitelné spotřebitele

Sledovat vývoj aktualizovaných znění pokynů ISO IEC 50, 51, 71 (tvorba norem s ohledem na **bezpečnost pro děti, a s ohledem pro seniory a zdravotně postižené** atp.) a sledovat vývoj revize normy pro **stahování výrobků z trhu**, popř. dalších horizontálních, průřezových dokumentů s důležitostí pro aplikaci norem a s dopadem na konečného spotřebitele.

Pokračovat ve vydávání těchto pokynů (vždy po revizi) jako ČSN / TNI v překladu, anebo dohodnout jinou formu jejich publikování.

1. Oblast zaměřená na **seniory a zdravotně postižené**

Rozvíjet dále toto pro nás specificky prioritní téma. Např. a zejména

* + Posilování spolupráce na mezinárodní, evropské i národní úrovni v jednotlivých oblastech.
  + Rozvinout konkrétně zapojení do oblasti bezbariérového užití staveb
  + Posílit expertní zázemí v dalších oblastech (konstrukce pro všechny, dostupnost – informační technologie) aj.

Plnění:

Jednotlivé oblasti specifikované pro zapojení spotřebitelů do normalizace pod b. 2) vyžadují specifických zdrojů financování. To se pro některé podařilo zajistit.

Ve vztahu k prosazování norem jako základu pro správnou praxi vydalo s podporou ÚNMZ v roce 2014 Příručku správné praxe pro provoz dětských hřišť. V letošním roce bylo organizováno několik seminářů v regionech (<http://www.overenehriste.cz/seminare/seminare-2015.php>) k propagování a prosazování správné praxe.

Ve své publikační činnosti SČS a KaStan dlouhodobě podporují užívání norem a zvyšování povědomí o nich (viz naše edice top-normy na stránkách <http://www.konzument.cz/publikace/top-normy.php>). V letošním roce jsme získali podporu od ÚNMZ na vydání osvětové publikace o ochraně spotřebitelského soukromí (vydání v říjnu 2015) a o významu norem pro kvalitu bezpečnostních služeb s podporou Rady kvality ČR (rovněž vydání v říjnu 2015). „Silným“ mediálním počinem má být náš e-žurnál o zapojení spotřebitelů do normalizace. Viz C/6 Závěrečné zprávy.

V letošním roce se bohužel nepodařilo navázat na posilování spolupráce se vzdělávacími institucemi ve vztahu k zařazování normalizace do vzdělávacích – výukových programů. Naše návrhy projektů nebyly akceptovány.

1. **Sektorová témata pro normalizaci a řešení na globální úrovni**
2. **Normalizace výrobků pro děti**, např. autosedačky, balení odolná před dětmi; aj. dle aktuálního vývoje.

Sledovat vývoj, v rámci dostupných kapacit se zapojovat připomínkami na evropské a případně i mezinárodní úrovni.

Plnění:

Zástupce SČS/Kastan (Dupal) působí v TNK 137 (bezpečnost výrobků pro děti) a v PS ANEC (Child safety).

Zástupce SČS/Kastan (Dupal) je členem národního týmu pro stanovení požadavků pro EN pro dětskou obuv. Zároveň byl delegován ANEC pro koordinaci spotřebitelů v této věci.

1. **Bezpečnost a výkon domácích spotřebičů** - nedisponujeme expertním zázemím. Považujeme ho za velmi prioritní, záměrem je posílit naše zapojení v ANEC v této oblasti a přiměřeně sledovat i vývoj v ISO.

Plnění:

Zástupce SČS/Kastan (Živcová) působí v několika TNK ve vztahu k elektrospotřebičům, audio zařízení, plynovým spotřebičům ad. a v PS ANEC pro domácí spotřebiče.

1. **Bezpečnost (a kvalita potravin)**

Sledovat vývoj normalizace na globální úrovni, využívat pro priority v této oblasti na národní úrovni, zejména ve vztahu ke kvalitě potravin. Prioritou budou zřejmě falšované potraviny a boj proti nim.

Plnění:

SČS vydává edici tiskovin Jak poznáme kvalitu, viz http://www.konzument.cz/publikace/jak-pozname-kvalitu.php. V letošním roce byly vydány tři nové svazky (drůbeží maso, čokoláda a kakao, med a těstoviny). SČS řídí a koordinuje činnost pracovní skupiny Potraviny a spotřebitel – viz <http://spotrebitelzakvalitou.cz/o-nas.php>.

Zástupce SČS/Kastan (Michalová) působí v nové TNK 151 Potraviny.

1. Normalizace a řešení **specifických technologií**
   * **Nanotechnologie**

Plnění:

SČS/KaStan jmenovaly nového zástupce za spotřebitele do TNK 144 Nanotechnologie. Záměrem je zintenzívnit a zefektivnit naše zapojení.

* + **RFIT (radiofrekvenční identifikační technologie);**

1. **Služby na globálních trzích**

Vyhodnocovat aktuální témata, která jsou velmi různorodá; hledat kapacity, jak se na co nejširší úrovni zapojovat. Zejména se zájem bude týkat následujících oblastí:

* + **Bezpečnost služeb**
  + **Veřejné služby, včetně dopravy**
  + **Služby pro oblast turizmu**
  + **Fakturování síťových služeb**
  + **E-obchod**

Podobně jako v případě Pokynu ISO/IEC 76 (bezpečnost služeb v normách), který již je zaváděn do soustavy ČSN jako TNI, systematicky vyhledávat a podobně zavádět další kmenové dokumenty.

Plnění:

Problematiku bezpečnosti služeb se podařilo na náš podnět zahrnout konkrétními opatřeními do Národní spotřebitelské strategie přijaté na počátku roku 2015 vládou. Cílem je legislativní zakotvení obecné bezpečnosti.

E-obchod je ústředním tématem nové Evropské komise. SČS/KaStan se proto v průběhu roku zapojily do vícero aktivit ve vztahu k tématu (publikace, účast na seminářích a kulatých stolech – např. v PSP), aj.

1. **Společenská odpovědnost** organizací

Aktuální prioritou je aplikace normy pro společenskou odpovědnost v národní praxi. V tomto smyslu sledovat vývoj a zkušenosti „jinde“.

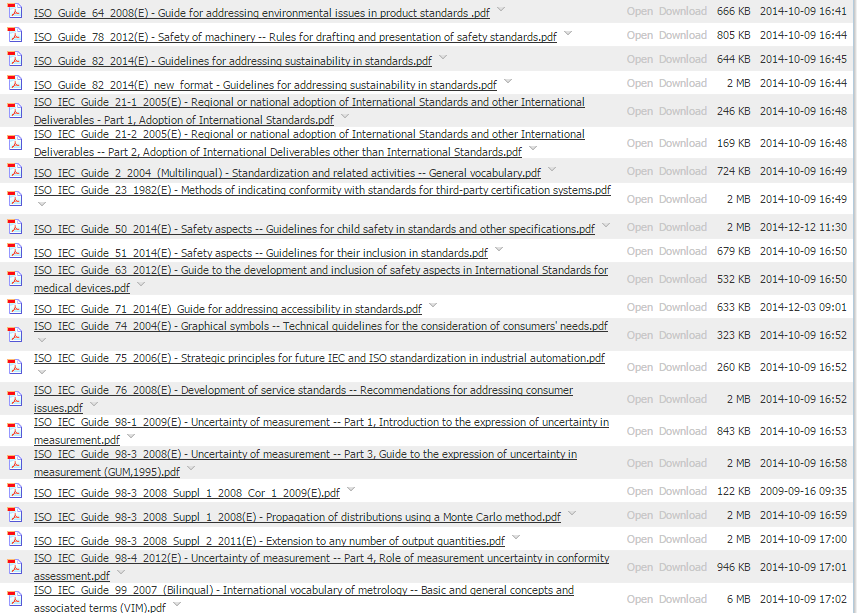
Plnění:

V rámci Rady kvality ČR byla zpracovávána aktualizovaná verze národního plánu pro společenskou odpovědnost (CSR). SČS zpracovalo nové znění kapitoly o vztahu CSR ke spotřebitelům.

**Příloha 2.3 Dokumenty ISO/IEC doporučené ke zveřejnění a překladu - rozklad**

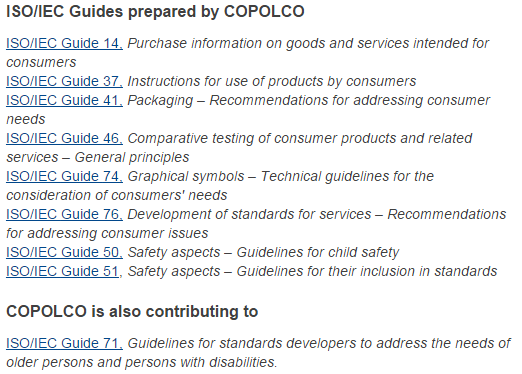
* + - 1. **Dokumenty ISO / IEC, které jsou umístěny na webu ISO a jsou VEŘEJNĚ PŘÍSTUPNÉ**

<http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=8389141&objAction=browse&sort=name>



* + - 1. **Dokumenty ISO / IEC, které byly připravovány v rámci COPOLCO, popř. v ISO ve spolupráci s COPOLCO**

Pozn.: Jedná se tedy o dokumenty s bezprostředním vztahem k zájmům a ochraně spotřebitele



* + - 1. **Rozklad k pokynům ISO/IEC, které jsou v bezprostředním vztahu k zájmům a k ochraně spotřebitele**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název** | **Veřejně dostupný anglický originál** | **Zaveden v** | **Aktuálnost verze, návrh dalšího postupu** |
| Guide ISO/IEC 14 | *Purchase information on goods and services intended for consumers*  *Pracovní český název: Informace pro spotřebitele o nakupovaném zboží a službách* | ----- | ----- | Vydáno v r. 2003, text považujeme za neaktuální.  V procesu revize. Zavedení bude uváženo po aktualizaci.  Dohodnuto vystavení v a.j. |
| Guide ISO/IEC 37 | *Instructions for use of products by consumers*  *Pracovní český název: Návody pro použití výrobků spotřebitelem* | ----- | ----- | Vydáno v r. 2012, verze je tedy aktuální.  Analýza obsahu provedena v r. 2013/14 s doporučením projednat k zavedení jako TNI.  Dohodnuto vystavení v a.j. |
| Guide ISO/IEC 41 | *Packaging – Recommendations for addressing consumer needs* | ----- | **TNI POKYN ISO/IEC 41** *Obaly a balení - Doporučení pro řešení potřeb zákazníků* | Pokyn je v revizi.  Doporučuje se projednat smluvní pověření Kabinetu v mezinárodní práci na předmětné revizi |
| Guide ISO/IEC 46 | *Comparative testing of consumer products and related services – General principles*  *Pracovní český název: Srovnávací testování spotřebitelských výrobků a souvisejících služeb - Obecné zásady* | ----- | ----- | Poslední verze byla z r. 1985, nová revize ukončena v r. 2015.  Doporučuje se projednat k zavedení jako TNI.  Dohodnuto vystavení v a.j. |
| Guide ISO/IEC 50 | *Safety aspects – Guidelines for child safety* | ANO | ----- | Revidované znění z r. 2014.  Doporučuje se projednat k zavedení jako TNI.  Dohodnuto vystavení v a.j. |
| Guide ISO/IEC 51 | *Safety aspects – Guidelines for their inclusion in standards* | ANO | **TNI POKYN ISO/IEC 51** *Bezpečnostní hlediska – Směrnice pro jejich začlenění do norem* | N/A |
| Guide ISO/IEC 74 | *Graphical symbols – Technical guidelines for the consideration of consumers' needs* | ----- | **TNI POKYN ISO/IEC 74** *Grafické značky – Pokyny pro uvažování potřeb spotřebitelů* | N/A |
| Guide ISO/IEC 76 | *Development of standards for services – Recommendations for addressing consumer issues* | ANO | **TNI POKYN ISO/IEC 76** *Tvorba norem pro služby – Doporučení pro zohlednění zájmů spotřebitelů* | N/A |
| Guide ISO/IEC 71  (ISO/COPOLCO pouze spolupracovalo) | *Safety aspects – Guidelines for their inclusion in standards*  *Pracovní český název: Bezpečnostní hlediska – Směrnice pro jejich zahrnutí do norem* | ANO | ----- | Revidované znění z r. 2014.  Doporučuje se projednat k zavedení jako TNI.  Dohodnuto vystavení v a.j. |

* + - 1. **Ostatní: Zjištěné normy ISO/IEC, které jsou v bezprostředním vztahu k zájmům a k ochraně spotřebitele**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ISO 10003: 2007 | *ISO 10003: 2007 Quality Management — Customer Satisfaction — Guidelines for Disputes Resolution / Pracovní český název: Řízení kvality – Spokojenost zákazníka – Pokyny pro řešení sporů mimo organizace* | ANO | ----- | Doporučuje se projednat k zavedení jako ISO ČSN. |

**Příloha 2.4 DRAFT AGENDA FOR THE 37th MEETING OF COPOLCO**

**Popis vybraných témat k diskuzi na Plenárním zasedání s případnými závěry či doporučeními**.

**Bod 8**  **Revize pokynů ISO/IEC, přehled aktuálně probíhajících projektů a follow up akcí**

Výbor COPOLCO je pověřen k vytváření pokynů ISO/IEC zaměřených na oblasti, které ovlivňují zájmy spotřebitelů. Jedná se o následující oblasti: bezpečnost výrobků,  instrukce ke správnému používání výrobků, balení, potřeby spotřebitelů v oblasti služeb ad.

Na základě doporučení jsou některé pokyny dostupné bezplatně na stránkách ISO. Technický výbor se rozhodl zavést některé změny do směrnic ISO/IEC s cílem přesnějšího popisu pro vývoj a použití pokynů.

V procesu:

**Pokyn ISO/IEC 14 (informace o výrobku)**

Pracovní skupina připravila návrh textu, který je nyní v projednávání zainteresovaných stran, PS je vyzváno ke komentování a členové ISO COPOLCO následně k účasti na hlasování. Pracovní skupina, která návrh v komunikaci se stranami připravovala, vyzývá k přijetí pokynu jako mezinárodní normy ISO.

Doporučení pro stanovisko a postup:

SČS nebylo do přípravy pokynu zapojeno. V této fázi na základě seznámení se s textem nepožadujeme uplatňovat úpravy či doplnění.

Ohledně požadavku na statut mezinárodní normy tohoto dokumentu vyjadřujeme neutrální postoj. Dokument takto nebyl vyvíjen a nyní nemáme dostatek času k vyhodnocení pozice za spotřebitele.

**Pokyn ISO/IEC 41 (balení)**

Revize bude zahájena v květnu 2015.

Doporučení pro stanovisko a postup:

Pro vlastní PZ – N/A.

Aktuální znění pokynu bylo nedávno formou TNI zapracováno do ČSN.

SČS uplatní požadavek u ÚNMZ na pověření SČS/Kabinetu v mezinárodní práci na předmětné revizi.

**Pokyn ISO/IEC 46 (srovnávací zkoušení)**

Konečný návrh revidovaného textu bude pracovní skupinou předložen v červnu 2015. Následovat bude 4-měsíční „inquiry“ etapa.

Doporučení pro stanovisko a postup:

Pro vlastní PZ – N/A.

SČS uplatní požadavek u ÚNMZ na zařazení pokynu do plánu k překladu a k zavedení do ČSN.

**Pokyny ISO/IEC 50, 51 a 71 (bezpečnostní aspekty výrobků)**

Revize byla dokončena a pokyny zveřejněny.

Doporučení pro stanovisko a postup:

Pro vlastní PZ – N/A.

SČS uplatní požadavek u ÚNMZ na zařazení pokynů do plánu k překladu a k zavedení do ČSN. (Tento krok byl pro rok 2015 učiněn, ale zařazení do plánu bylo odmítnuto).

**Souhrn**

**SČS doporučuje zprávu COPOLCO k bodu 8 odsouhlasit**

**Bod 9 Normalizace služeb**

Na minulém Plenárním zasedání bylo rozhodnuto založit novou pracovní skupinu, která má na starosti jak zodpovědnost za koordinaci iniciativ v souvislosti s normalizací služeb, také za Pokyn ISO/IEC 76. Mimo jiné má na starosti podporu povědomí o normalizaci ve službách mezi spotřebiteli a spotřebitelskými organizacemi, identifikaci důležitých potřeb spotřebitelů v oblasti normalizace.

Pracovní skupina předkládá ke schválení svůj statut (terms of reference).

Byl proveden průzkum, zda přistoupit k revizi pokynu.

Doporučení pro stanovisko a postup:

SČS/Kabinet doporučili ÚNMZ podpořit revizi pokynu.

Na PZ by měla být udržena kontinuita a revizi podpořit.

Pokud bude přistoupeno k revizi pokynu, SČS uplatní požadavek u ÚNMZ na pověření SČS/Kabinetu v mezinárodní práci na předmětné revizi.

**Bod 11 Zpráva pracovní skupiny „Key areas for consumers“**

Skupinu spoluřídí Japonsko a Norsko. Podporuje sekretariát ISO COPOLCO tím, že přináší informace o klíčových oblastech normalizace ve vztahu ke spotřebiteli, snaží se o trvalé zlepšování v dosažení tohoto cíle a bere v úvahu rovněž potřeby rozvíjejících se ekonomik.

Doporučení pro stanovisko a postup:

Doporučuje se zprávu přijmout.

**Bod 12 Zpráva pracovní skupiny pro zastupování spotřebitelů a training**

Autor přípravy je členem této skupiny, na tomto místě ale není cílem podrobně její činnost rozebírat. Byl zpracován nový formát pro jednotné zpracování informací o zapojení spotřebitelů v té které zemi (pro e-databázi ISO Consumer Directory), formát pro uvádění příkladů zapojení spotřebitelů, analýza financování zapojení spotřebitelů. Ad.

Doporučení pro stanovisko a postup:

Doporučuje se zprávu přijmout.

**Bod 13** **Zpráva pracovní skupiny pro na bezpečnost výrobků**

Pracovní skupina se na společném setkání zaměřila na prioritizaci otázek důležitých pro nadcházejí období. Velmi pečlivě se věnuje těmto oblastem:

-        Zaměření na konstrukci, výrobu a prodej bezpečných výrobků

-        Větší konzistence v požadavcích pro bezpečnost výrobků v normách

-        Podpore komunikace mezi členy COPOLCO a ISO

-        Poskytování poradenství ohledně bezpečnosti výrobků

Součástí zprávy je rozsáhlá dokumentace výstupů.

Doporučení pro stanovisko a postup:

Doporučuje se zprávu přijmout.

Dupal, 2015-05-06

**Příloha 2.5 Case study – případová studie**

**CASE STUDY ON CONSUMER PARTICIPATION IN STANDARDIZATION**

The study was prepared by (more possibilities may be checked if they cooperated):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| National Standardization Body |  |  |
| National Governmental Authority (Ministry) |  |  |
| Consumer Association (non-governmental) | X | Czech Consumer Association |
| Other |  |  |

**National structures for consumer participation**\*

Please list the national TECHNICAL committees or groups used for organizing consumer participation

The Cabinet for Standardization is a non-profit, public service company established by the Czech Consumer Association with the only mission: to support and implement consumer participation in standardization.

Communication, distribution and collection of information are key factors and conditions of consumer involvement and thus of the Cabinet activities. Just only indicative list of working and advisory groups and platforms where SCS/Cabinet participate or where we even chair may be pretty long, so only some examples – national Mirror SC - TNK 137 for Child Articles; Standardization committee (at the Czech Office for Standards, Metrology and Testing); Working Group on General Product Safety (Ministry of Industry and Trade); Accreditation Board (Czech Accreditation Institute); Working Group on Prevention of Children's Injuries (Ministry of Health of the Czech Republic); Quality Council of the Czech Republic (Ministry of Industry and Trade); National ISO COPOLCO Working Group; Working Group “Food and Consumer” technological platform for food; etc.

Within next weeks we will update the list of representatives of the Czech experts in UNMZ technical committees.

**National structures for consumer participation**

Please list the national POLICY committees or groups used for organizing consumer participation

We are not aware of any really effective platform or body which would on political level organize consumer participation into standardization.

**Platforms for consumer participation**

If applicable, please describe information networks, consumer education campaigns and outreach to consumers.

The national standardization body in the Czech Republic (CR) is the Czech Office for Standards, Metrology and Testing - ÚNMZ ([www.unmz.cz](http://www.unmz.cz)). The Czech Consumer Association (SCS) focuses on enhancing consumer involvement in standardization on a long term basis, with a view to reach a systematic, permanent and regular participation. In the year 2009, SCS established the Cabinet for Standardization, a Public Service Company, whose main objective is to increase the effectiveness of the above mentioned effort.

Within last years SCS has a signed several important partnership agreements on cooperation in areas of consumers affairs. The partners have recognized the Cabinet as a coordination centre for all areas of participation in standardization. These partners are the National Council of the Disabled, the Czech Retirement Association, and the associations of the blinds and the deaf. Additionally the Association of Small and Medium-Sized Enterprises have confirmed the same recognition. This has increased the credibility of the Cabinet which is an important asset for further development of the consumers’ participation in standardization.

Under the Cabinet there is established the Programming/Steering Committee composed of representatives from several consumer associations but also from other crucial stakeholders such as testing laboratories, the accreditation body, the national standardization body, small and medium enterprises and some others.

**International cooperation**

If applicable, please select which organizations the consumer interests in your country are dealing with:

ANEC – representation in ANEC General Assembly and in ANEC Steering Committee – performed by the Czech Consumer Association

ANEC – Working Groups – participation in 3 WGs – ensured by the Czech Consumer Association /Cabinet for Standardization

ISO COPOLCO – national coordination of consumers for UNMZ, participation in a COPOLCO Working group - ensured by the Czech Consumer Association /Cabinet for Standardization

**Priorities Consumers' priorities for participation.**

Please list technical areas that are of highest priority for consumer participation

????

Not relevant

**Main objectives to participation**

Please explain how objectives are achieved, e.g. scope of participation, organization(s) involved, standards affected, results obtained, overall impact.

We have developed the National program of priorities for consumer participation, which is updated every 1-2 eyars. See here (in Czech) - <http://www.top-normy.cz/users/files/kabinet/Aktual-plan-2015.docx>.

Safe and harmless to health **child footwear** is a long time priority we run lobbying for standardization at EU level. SCS and the Cabinet have developed a quality mark for **safety of playgrounds.** We try to support self-regulation mechanism for using EU standards in this way. As consumers in the CR just hardly find themselves in the labelling **of foodstuffs** in respect to the **quality** we have developed various tools to help the consumers, including booklets. **Safety of services** is an example of a newly tackled priority. Together with partners we try to draft the definition of the general service safety. **Visibility of standardization** is another area where we in accordance with EU policies develop tools to explain the public the role of standardization for various groups of society (disabled, SME). Our basic priority is to initiate such measures which aim at adopting **national concept for involving weaker stakeholders in standardization**.

And, we try to develop step by step the **pool of external experts** able to represent consumer interest in SC and other platforms at national and international level.

There is no scheme of **regular funding** and so systematic supporting the work of Cabinet and consumer participation in standardization;

* Very limited funding financial support to **participate at international events** is a crucial objective;
* **Lack of experts** to participate a represent consumer interest in SC and other platforms at national and international level; it is sure connected with the low budget, but not only (language barrier remains one of the reasons).

**Funding of participation**

Please list donor agencies and processes for funding consumer participation (add amounts if possible)

The Cabinet for Standardization is a non-profit, public service company established by the Czech Consumer Association with the only mission: to support and implement consumer participation in standardization.

Within years it has got financial support from some of **EFTA countries**, Norway and Switzerland. (The grants were applied by the Czech Consumer Association, but were fully used for the mission of the Cabinet and for activities of Cabinet.)

2008-09 – Norway Grants; 33 000 EUR, development of model for consumer participation (establishment of the Cabinet for Standardization

2010 – Norway Grants; 69 000 EUR, Participation of consumers into implementation of EU regulations in relation to standardization in key areas of consumer affairs, particularly concerning safety of children and other vulnerable consumers

2013-14 – Swiss-Czech Partnership; 40 000 EUR; Consumer participation in the process of standardization – the key to support quality and safety of products and services in crucial areas of consumer interest specifically in respect to safety of children and other vulnerable groups of consumers.

2015-16 - Swiss-Czech Partnership; 51 000 EUR; Consumer participation in the process of standardization – the key to support quality and safety of products and services in crucial areas of consumer interest specifically in respect to safety of children and other vulnerable groups of consumers - Stage II.

Another source to finance activities of the Cabinet comes from the **national standardization body** (ÚNMZ). The covered activities relate to national coordination of ISO COPOLCO issues and various particular tasks related to standardization (support awareness of standardization etc.). The total sum of such supports differ year for year – 2013 – 16 000 EUR, 2014 – 14 000 EUR, 2015 – 9 000 EUR.

Done in Prague, October 2012

**Person responsible for the text**

**Libor Dupal**

Chairman- Czech Consumer Association/

Director - Cabinet for Standardization

Budějovická 73, 140 00 Praha 4

tel.: +420 261263574, cell: +420 602561856

e-mail: [Dupal@regio.cz](mailto:Dupal@regio.cz), [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz), [www.top-normy.cz](http://www.top-normy.cz)

**Příloha 2.6 Výstupy pro News Letter ISO COPOLCO**

**Information for the next issue of ISO Consumer update - Czech Republic**

On the basis of the invitation to submit articles for the next issue of *ISO Consumer update,* we propose the following brief about developments of consumer interest relating to category 2 – Interesting facts and tips about consumer issues.

**New publications on importance of standards in the Czech Republic**

During 2015 the Czech Consumer Association and the Cabinet for Standardization performed a number of activities aimed at promoting the development of standards and their usage.

|  |  |
| --- | --- |
| Zde bychom chtěli představit dvě nové publikace, které se zaměřují na různé oblasti trhu, ale které v obou případech zdůrazňují nezastupitelnou úlohu norem při zajišťování a posuzování kvality výrobků a služeb na trhu.  První z publikací se týká kvality výrobků a služeb bezpečnostních agentur ve vztahu k zabezpečení a ochraně movitého i nemovitého majetku (v českém jazyku viz http://www.konzument.cz/publikace/konzument-test.php). Pro běžného spotřebitele se jedná o velmi složitou technickou záležitost, ve které se obtížně orientuje a nedokáže posoudit ve vztahu k rizikům kvalitu a efektivitu jednotlivých mechanických zabezpečovacích komponentů, například pro dveře či okna, anebo komplexních elektronických bezpečnostních systémů pro byt či nemovitost. Naše publikace je určena nejen pro spotřebitele, ale i pro malé podnikatele a živnostníky. Publikace nabízí srozumitelné vysvětlení k aplikaci mezinárodních a zejména evropských norem vydaných pro oblast poplachových systémů a komponentů pro poplachové systémy, např. řada ČSN EN 50136 Alarm systems, ad.  Druhá publikace se týká ochrany spotřebitelského soukromí (v českém jazyku viz <http://www.konzument.cz/publikace/top-normy.php>). Téma ochrany osobních údajů při elektronických operacích, které spotřebitel realizuje při e-nákupu výrobků a služeb, jsou velmi citlivým tématem současnosti. Spotřebitelé jsou velmi neopatrní, pokud jde o kontrolu nad způsobem, jakým jsou některými společnostmi shromažďovány a zpracovávány informace o nich - včetně totožnosti osob, informací o jejich každodenním životě, společenských aktivitách, politických názorech, koníčcích, finančních údajích a zdravotních záznamech. V publikaci se snažíme zvýšit spotřebitelské povědomí o věci a obezřetnost spotřebitele při využívání služeb digitálního světa. Upozorňujeme na aplikaci mezinárodních norem k věci (ČSN ISO/IEC 29100: Information technology - Security techniques - Privacy framework, ČSN ISO/IEC 27000: Information technology - Security techniques - Information security management systems - Overview and vocabulary). | We would like to introduce two new publications that focus on different areas of the market, though in both cases the irreplaceable role of standards in ensuring quality assessment of products and services on the market is highlighted.  The first publication relates to the quality of products and services of security agencies in relation to the security and protection of movable and immovable property (in the Czech language, see http://www.konzument.cz/publikace/konzument-test.php). For the average consumer this is a very complex technical matter. Assessing the risks and quality and efficiency of various mechanical security components, such as those for doors or windows, and/or complex electronic security systems for a flat or a property is a very difficult process for most. Our publication is intended not only for consumers but also for small businesses and entrepreneurs. The publication offers a clear explanation of the application of international and particularly European standards, e.g. EN 50136 Alarm systems.  The second publication deals with the protection of consumers’ privacy (in the Czech language, see http://www.konzument.cz/publikace/top-normy.php). The topic of protecting consumer privacy in electronic transactions performed during e-shopping, is a very sensitive issue today. Consumers are very careless when it comes to keeping control over the way some companies collect and process information about them - including their identity profile, about their daily lives, social activities, political beliefs, hobbies, financial data and medical records. In this publication we are trying to raise consumer awareness about these issues and advise them to use caution when calling upon services offered in the digital world. We refer to the correct application of international standards on the matter (e.g. ISO/IEC 29100: Information technology - Security techniques - Privacy framework, ISO/IEC 27000: Information technology - Security techniques - Information security management systems - Overview and vocabulary). |

Libor Dupal, [dupal@regio.cz](mailto:dupal@regio.cz)

**Příloha 2.7 Inovace dat pro databázi ISO Consumer Directory**

**ISO CONSUMER DIRECTORY - INVOLVEMENT OF CONSUMER REPRESENTATIVES IN STANDARDISATION (zastoupení spotřebitelů v pracovních a poradních orgánech státní a veřejné správy ČR a v TNK) – updated information for UNMZ, the Czech Member to ISO**

1. **Contact Person for ISO Consumer Directory**

**Mrs. Andrea Peková, ÚNMZ**

1. **Consumer representation in policy and governance committees and platforms**

|  |  |
| --- | --- |
| COMMITTEE, GROUP, PLATFORM | REPRESENTATIVE(s), Position |
| Committee for Technical Barriers to Trade, under Ministry of Industry and Trade | Libor Dupal, Director of the Czech Consumer Association, Member of the Committee |
| Council for Standardization; Standardization Committee, the Czech Office for Standards, Metrology and Testing (UNMZ) | Libor Dupal, Director of the Czech Consumer Association, Member of the Council |
| National Council of Quality | Libor Dupal, Director of the Czech Consumer Association, Member of the Council |
| Coordinative Group at Ministry of Agriculture for Product Safety | Libor Dupal, Director of the Czech Consumer Association, Member of the Group |
| Accreditation Board, Czech Accreditation Institute | Libor Dupal, Director of the Czech Consumer Association, Member of the Board |
| Working Group Foodstuffs and Consumers, Czech Technological Platform for Foodstuffs | Libor Dupal, Director of the Czech Consumer Association, Chairman of WG |
| Steering Committee (SC) of the National Programme Czech Quality under the National Council of Quality | Libor Dupal, Director of the Czech Consumer Association, Chairman of the SC |

1. **National technical committees or mirror committees for ISO or IEC TCs:**

**Červeně vybarvené položky – v jednání.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Code of the Czech Stand. Committee-** TNK | **Field of activity**  **Mirror to ISO/IEC**  **Mirror to CE/CLC** | **Name of expert**  **Organisation**  **Contact details** |
| 20 | Information Technology  ISO/IEC/JTC 1/SC 6, ISO/IEC/JTC 1/SC 7, ISO/IEC/JTC 1/SC 27 | Ing. Martina Byrtusová  Czech Consumer Association (SCS) / Cabinet for standardization (Cabinet)  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 21 | Electrotechnical terminology | Ing. Marie Živcová  SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 26 | Gas, liquid and solid fuels burning appliances  ISO/TC 109, ISO/TC 116, ISO/TC 161  CEN/TC 57, CEN/TC 109, CEN/TC 269 | Ing. Marie Živcová  SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 33 | Electrical appliances and electrical hand tools  IEC/TC 59, IEC/TC 61  IEC/TC 72, IEC/TC 116  CLC/TC 59, CLC/TC 61, CLC/TC 72, CLC/TC 116, CLC/SR 59K, CLC/BTTF 76 | Ing. Marie Živcová  SCS) / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 42 | Data Exchange  ISO/IEC/JTC 1/SC 6, ISO/IEC/JTC 1/SC 7, ISO/IEC/JTC 1/SC 27 | Ing. Martina Byrtusová  SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 67 | Light sources, appliances  IEC/TC 34, IEC/TC 97  CEN/TC 169  CLC/TC 347, CLC/TC 97 | Ing. Marie Živcová  (SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 87 | Audio-video technology and ecodesign  IEC/TC 29, IEC/TC 100  IEC/TC 108, IEC/TC 111  CLC/TC 108X, CLC/TC 111X, CLC/TC 206, CLC/TC 209, CLC/SR 29, CLC/SR 100 | Ing. Marie Živcová  SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 90 | Boilers for central heating  ISO/TC 11  CEN/TC 57, CEN/TC 109, CEN/TC 269 | Ing. Marie Živcová  SCS / Cabinet)[normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 124 | EPS and security systems  IEC/TC 79  CLC/TC 79  CEN/CLC/TC 4, CEN/TC 72  CLC/SR 79 | Ing. Petr KOKTAN  SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 136 | Road transport and traffic telematics  ISO/TC 204  CEN/TC 278 | Ing. Jaroslav MATUŠKA PhD.  SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 137 | Articles for children  ISO/TC 181  CEN/TC 52, CEN/TC 136/SC 1 - CEN/TC 252, CEN/TC 398 | Ing. Libor DUPAL  SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 142 | Explosives and pyrotechnic articles  ISO/TC 264  CEN/TC 212, CEN/TC 321 | Ing. Jindřich Stiebitz  SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 144 | Nanotechnologies  ISO/TC 61, ISO/TC 206, ISO/TC 229  CEN/TC 352 | Ing. Libor DUPAL  SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 150 | Furniture  ISO/TC 136  CEN/TC 207 | Ing. Bohuslava FOŘTOVÁ  SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |
| 151 | Food and food products  ISO/TC 34  CEN/TC CEN/TC 275, CEN/TC 302, CEN/TC 307, CEN/TC 338 | Ing. Irena Michalová  SCS / Cabinet  [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz), tel: +420261263574 |

1. **Consumer representation for other types of consultation:**

ISO COPOLCO/WG 3 - Consumer participation and training - Libor Dupal, Director of the Czech Consumer Association

1. **Tools to support consumer participation in policy and technical work:**

 **Financial support**

No official regular support.

At random: Particular standardization tasks under annual plans for support of standardization: Educational materials, annual projects on support of participation of consumers into ISO/COPOLCO, etc.

Prague, 2015-10-20

Libor Dupal, Czech Consumer Association, Cabinet for Standardization