

# A HAZAI CIVIL SZERVEZETEK JÓ GYAKORLATAI



SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFECTÉS A JÖVŐBE

# MI IS AZ A JÓ GYAKORLAT?

- ✓ A jó gyakorlat definíciója nehezen járható körül, szubjektív tényezők is szerepet kapnak abban, mitől lesz jó egy jónak mondott gyakorlat: Jellemző lehet, hogy innovatív, minőségi változást hozó, fenntarthatóságra törekvő modellekről van szó.
- ✓ A jó gyakorlat annak a leírása, hogy „mi működik”. Igazoltan megállapítható, hogy az a gyakorlatban rendszeresen alkalmazott tevékenység, amely elterjedésével segíti, ösztönzi, erősíti a felhasználók, esetünkben fogyasztók egészségtudatos cselekedeteit, problémamegoldó képességét, általánosságban az élhetőbb mindennapokat egy működőképes, jó gyakorlatnak tekinthető.



A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) TÁMOP-6.1.6-14/1-2015-0001 azonosító számú, széles körű projektjén belül a tudatos fogyasztás és fogyasztóvédelmi ismeretek témakörben összefoglaló tanulmány készült a hazai civil szervezetek jó gyakorlatairól.

A tanulmány célja, hogy bemutassa a fogyasztóvédelem területén, azon belül is az egészségtudatosság és egészségvédelem terén aktív magyarországi civil szervezeteket valamint az általuk kidolgozott és/vagy megvalósított legjobb gyakorlatokat.

## A felmérés alapján megállapítható...

- Az egészségvédelem és egészségtudatosság terén a klasszikus értelemben vett civil fogyasztóvédelmi tevékenység Magyarországon még kezdetleges. Ennek egyik legfőbb – de nem kizárólagos oka – a fogyasztói tudatosság alacsony szintje.
- Első lépésben az egészségtudatos fogyasztók kritikus tömegét kell megteremteni, amelynek eszköze a 3-18 éves közötti korosztály képzésével, szemléletformálásával érhető el. Cél, hogy a(z egészség)tudatos fogyasztás mindennapi életvezetési rutinjuk részévé váljon.
- A lakosság képzése és tájékoztatása vonatkozásában a civil szektor és az állami szereplők együttműködése tekintetében egyértelmű együttműködési keretek, feladatmegosztás, -lehatárolás javasolt.



## CIVIL SZERVEZETEK „LEGJOBB GYAKORLATAI” - EGÉSZSÉGTUDATOSSÁG SZAKÉRTŐI SZEMPONTÚ MEGKÖZELÍTÉS

A vizsgált civil szervezetek jó gyakorlatai közül kiemelkedik néhány, a lakosság szélesebb rétegeihez eljutó, rendszeresen alkalmazott, egészségtudatosági szempontból pozitív és fejlesztő hatással járó jó gyakorlat. A workshopok, az online kutatás, illetve a személyes interjúk megerősítették, hogy a leginkább információbefogadásra alkalmas valamint cselekedni képes és akaró korosztályt a fiatal fogyasztók alkotják, így egészségtudatoságra való nevelési szempontból érdemes az általános és középiskolásokra, mint kiemelt célcsoportokra fókuszálni.

A **FÉBÉSZ akkreditált fogyasztóvédelmi oktatások** során 28 órában adja át a fiatalok nyelvén a számukra hasznos fogyasztóvédelmi ismereteket, mellyel kiemelkedően jó gyakorlatot folytat, megalapozva a most középiskolások, ám egy évtizeden belül fiatal felnőttek közé sorolható generáció egészségtudatos életmódját és jogaiért tenni képes, cselekvő fogyasztókká „nevelését”.

Az **Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület** a **Kosár Online Fogyasztóvédelmi Magazin** indításával általánosságban az érdeklődő fogyasztókhoz szól, elérése internettel rendelkező háztartások, egyének számára nyitott, így könnyen, gyorsan és közérthetően nyílik lehetőség a legfrissebb információk eljutására a tudatos fogyasztókhoz. Átlátható tematikus tartalommal, keresővel, linkgyűjteménnyel segíti a honlapon történő eligazodást, folyamatosan frissíti a tartalmat, jelzi a legolvasottabb rovatokat. „Tudta-ezt?” írásai heti rendszerességgel kínálnak új ismereteket, érdekességeket a nagyvilágról az egészségtudatos felhasználók számára.





A jó gyakorlatok közül kitüntetésre méltó a fiatal fogyasztókat célzó interaktív játékok, vetélkedők, melyek nem honlap segítségével, hanem személyesen az iskolákban kerülnek megrendezésre, garantálva így a fiatalokra tett hatást és játékelményt. A megkeresett civil szervezetek közül a FÉBÉSZ nagy hangsúlyt fektet a diákvetélkedőkre, játszva tanulóval segítik a fiatalokat az egészségtudatos életmódra főként Jász-Nagykun-Szolnok megyében.

A részletezett három kiemelkedő jó gyakorlaton túl említést érdemel a tanácsadás, mint szolgáltatás, a különböző termék és élelmiszer-tesztek, illetve a legaktuálisabb és hangsúlyos cikkeket tömörítő online kiadványok, melyek számos civil szervezet profiljában szerepet kapnak, így segítve a fogyasztói társadalom egészségtudatosságra való nevelését.

A cél, hogy rendszeresen és visszacsatolást kérve és kapva alkalmazzák, vezessenek be új jó gyakorlatokat a szervezetek, melyek tudatosan céloznak különböző korosztályokat. Ha a fogyasztó érzi, hogy az üzenet neki szól, érdemesnek találja, hogy éljen a jó gyakorlatokként számon tartott programok adta lehetőségekkel.



# A HAZAI CIVIL SZERVEZETEK JÓ GYAKORLATAINAK BEMUTATÁSA

Szervezet neve	Jó gyakorlat I.	Jó gyakorlat II.
<b>Testt és Piac</b>	<b>Testtmagazin</b> A fogyasztók által kért termékcsoporthoz vizsgálata több kategóriában (például műszaki cikkek, élelmiszerek, szolgáltatások stb.)	<b>Jogsegélyszolgálat</b> Szakképzett jogász közbenjárásával peren kívüli megoldás keresése
<b>FÉBÉSZ</b>	<b>Testt Plusz</b> Termékesztek végzése, például élelmiszeripari, kozmetikai, háztartás-vegyipari, műszaki és egyéb termékek (teszttermékek szavazása a facebook oldalon) <b>Éléskamra &amp; Testt</b> Magazin (online és nyomtatott) táplálkozási tippek és szempontok illetve termékesztek	<b>Zöld iroda, zöld munkahely</b> Praktikák és személyre szabott tanácsadás vállalkozások számára a környezettudatosság területén <a href="http://slideplayer.hu/slide/2593732/">http://slideplayer.hu/slide/2593732/</a> (10 hónapja futó projekt)
<b>TVE</b>	<b>Információgyűjtésben kiváló!</b> Praktikus ötletek, kérdések-válaszok adott téma köré gyűjtve (étel-ital, ép test, otthon és iroda, reklám, közlekedés, pénzügy)	<b>Idénynövények</b> Havi bontásban, leírás, élettani hatás, Tudtad-e? felhasználási javaslatok, receptek stb.
<b>OFE</b>	<b>Kosár magazin</b> Online fogyasztóvédelmi magazin fogyasztóvédelem témakörök mentén: élelmiszer, elektronika, életmód, szolgáltatás stb.	<b>Online tanácsadó iroda</b> Panasztétel online, vagy levélben lakóhelyhez legközelebbi irodában
<b>SzFVE</b>	<b>Ügyfélszolgálati iroda</b> Információs tájékoztatási tevékenység, és a regionális fogyasztó-kapcsolati iroda működésének előmozdítása Az EU pályázati program keretén belül telefonos ügyfélszolgálati való bővülés (kedvezményesen hívható kék hívószám 06-40-200-917)	<b>Céltott kiadványok</b> Fiatal házásoknak, nyugdíjas fogyasztóknak, kisgyermekes szülőknek, átfogó fogyasztóvédelmi törvénymódosításról tájékoztató

Szervezet neve	Jó gyakorlat I.	Jó gyakorlat II.
<b>Teszt és Piac</b>	<b>Testmagazin</b> A fogyasztók által kért termékcsoportok vizsgálata több kategóriában (például műszaki cikkek, élelmiszerek, szolgáltatások stb.)	<b>Jogsegélyszolgálat</b> Szakképzett jogász közbenjárásával peren kívüli megoldás keresése
<b>FJSZ</b>	Fogyasztói jogérvényesítő peres eljárások indítása nagyobb cégek ellen	
<b>FOE</b>	<b>„100 kérdés 100 válasz fogyasztóbarát vállalkozásoknak”</b> kiadvány <a href="http://www.foved.hu/upload/file/100-100.pdf">http://www.foved.hu/upload/file/100-100.pdf</a>	<b>Szépkorúak pénzügyi tudatosságának növelése</b> A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ támogatásával megvalósított projekt Pénzügyi fogyasztóvédelmi ismereteket bővítő előadások tartása az ország minden régiójában nyugdíjasok számára
<b>FEOSz</b>	<b>Televíziós és rádiós spotok</b> A Nemzetgazdasági Minisztérium támogatásával (2013-ban) A médiakampány (rádió és televízió) közérthetően, a fogyasztói jogokról.	<b>Országos Fogyasztóvédelmi Suli-vetélkedő:</b> A Közép-Magyarországi FE és a FOE közös kampánya Megvalósítása a FEOSz honlapján Az ország összes iskolája számára nyitott - a legjobb csapatok számára nyeremények a sorozat végén Iskolások fogyasztói tudatosságának javítása a cél
<b>KMFE/KÖFE</b>	<b>Pénzügyi Hódító játék</b> Fejlesztésére a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ támogatásával került sor „A játék során ellátogatunk a Pénzügyi Városba, ahol szórakozva adhatsz számot a vonatkozó ismereteidről, a főszereplő Te vagy.”	<b>Fogyasztóvédelmi világbajnokság</b> Különböző fogyasztóvédelmi témakörökben interaktív tesztek focijátékkal egybekötve

Szervezet neve		Jó gyakorlat I.	Jó gyakorlat II.	
<b>Teszt és Piac</b>	<b>Testtmagazin</b> A fogyasztók által kért termékcsoporthoz vizsgálata több kategóriában (például műszaki cikkek, élelmiszerek, szolgáltatások stb.)	<b>Jogsegélyszolgálat</b> Szakképzett jogász közbenjárásával peren kívüli megoldás keresése		
Szervezet neve		Jó gyakorlat III.	Jó gyakorlat IV.	További programok, megjegyzések
<b>Teszt és Piac</b>	<b>10,15,20 százalékos kedvezmények felhasználók számára</b> Orczy kalandpark, szegedi Móra Ferenc Múzeum, Hotel Korona Eger, törökbálinti Tópark Hotel Oekotel, budapesti Bali Caffé Étterem, Megyeri Csárda, egri Govinda Vegetáriánus Étterem	<b>Internetes vásárlás kvíz</b> Az utca emberének megkérdezése (jogérvényesítési lehetőségek ismerete az internetes vásárlás és békéltető testületek vonatkozásában) Az NGM támogatásával <a href="http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php/kisfilmek">http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php/kisfilmek</a>	<b>Promóciós feltételek</b> <a href="http://www.teszttespiac.hu/homepage/promocios-reszveteli-feltetelek">http://www.teszttespiac.hu/homepage/promocios-reszveteli-feltetelek</a> <b>Fogyasztóvédelmi szolgáltatáscsomag</b> (jogsegélyszolgálat, testtmagazin, kedvezményrendszer) Facebook jelenlét	
<b>FÉBÉSZ</b>	<b>Fogyasztóvédelmi oktatás</b> 28 órás képzés óvodásoknak, általános iskolásoknak, középiskolásoknak, felsőoktatásban tanulóknak Felnőttoktatás illetve vállalkozások tréningje	<b>Feketelista</b> Az együtt nem működő vállalkozásokról	Facebook jelenlét Veszélyes termékek, linkgyűjtemény hasznos fogyasztóvédelmi oldalakról	

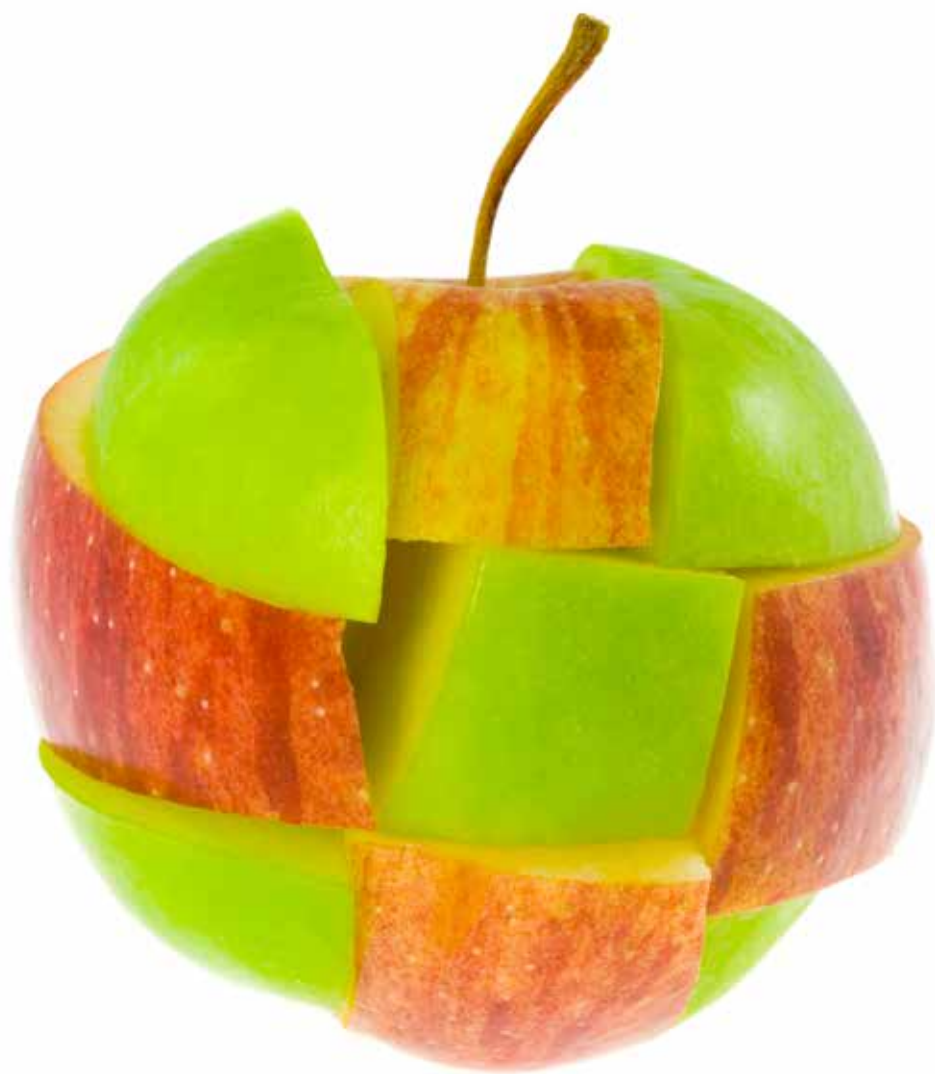


Szervezet neve		Jó gyakorlat I.	Jó gyakorlat II.
<b>Teszt és Piac</b>	<b>Tesztmagazin</b> A fogyasztók által kért termékcsoportok vizsgálata több kategóriában (például műszaki cikkek, élelmiszerek, szolgáltatások stb.)	<b>Jogsegélyszolgálat</b> Szakképzett jogász közbenjárásával peren kívüli megoldás keresése	
<b>TVE</b>	<b>Tudatos Vásárló Kedvezménykártya</b> 5-15 százalékos kedvezmény bioboltokban, vega éttermekben, bicikliboltokban, biokozmetikákban, ökoturizmus helyeire - TVE támogatóknak, évi 2500 Ft-ért	<b>Könyvajánló</b> Fenntartható fejlődés, öko témában <b>Cikk és videó ajánló</b> „Nagylátószög” néven	<b>Zöldtérkép</b> www.zoldterkep.hu interaktív térkép, 2009-2015 közötti üzemeltetés (megszűnt) <b>Friss hírek gyűjteménye</b> tematikusan (fogyasztóvédelem, aktivista, pénzügy, reklám, közlekedés), Aktív facebook jelenlét Terméktesztek
<b>OFE</b>	<b>Fogyasztóvédelmi információs média kampány</b> videó spotok készítése <b>E-learning</b> távoktatás (online képzés) a PSZÁF támogatásával - az általános pénzügyi ismeret bővítését célzó tananyag,	PDF és PPT formátumban <b>letölthető tesztek, hatósági döntések, prezentációk, publikációk</b>	<b>Nemzetközi szereplés</b> WHO workshopon való részvétel <b>Fogalomtár működtetése</b> <b>Nemzetközi projektek</b> <a href="http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/nemzetk_uj/projektjeink.html">http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/nemzetk_uj/projektjeink.html</a> Sajtóközlemények, legfrissebb hírekkel, illetve akadálymentesített megjelenítés Facebook jelenlét
<b>SzFVE</b>	<b>Akkreditált fogyasztóvédelmi képzések</b> Szervezés a Békéltető Testülettel együttműködve: nemcsak fogyasztóknak, hanem a piac szereplőinek is	<b>Fogyasztók Kiváló Boltja és Fogyasztók Kiváló Vendéglátó Egysége díjak</b> évente	

Szervezet neve		Jó gyakorlat I.	Jó gyakorlat II.
<b>Teszt és Piac</b>	<b>Tesztmagazin</b> A fogyasztók által kért termékcsoportok vizsgálata több kategóriában (például műszaki cikkek, élelmiszerek, szolgáltatások stb.)		<b>Jogsegélyszolgálat</b> Szakképzett jogász közbenjárásával peren kívüli megoldás keresése
<b>FJSZ</b>			Az FJSZ célja a fogyasztók széles körét érintő visszaélések, jogsérelmek megszüntetésére való törekvés Jellemzően jelentős számú fogyasztóval szemben megvalósított jogsértéseket kezel (például megtévesztő reklámok, jogsértő szerződéses vagy egyéb feltételek)
<b>FEOSz</b>	<b>Játék diákoknak</b> „Mennyire vagy tudatos vásárló?”, rejtvények haladó boltkórosoknak, rajzpályázat, vetélkedők, irodalmi pályázat		Konferenciák, képzések szervezése, tematikus kiadványok.

A használt rövidítések:

- Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület - Teszt és Piac
- Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség - FÉBÉSZ
- Tudatos Vásárlók Egyesülete - TVE
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület - OFE
- Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület - SzFVE
- Fogyasztói Jogérvénye-sítő Szervezet - FJSZ
- Fogyasztóvédők Országos Egyesülete - FOE
- Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége - FEOSZ
- Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület - KMFE/KÖFE



A TÁMOP-6.1.6-14/1-2015-0001 azonosító számú kiemelt projektről és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által végzett vizsgálatokról bővebb tájékoztatás a [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu) honlapon vagy a <https://www.facebook.com/egeszsegtudatos> facebook oldalon olvasható.

**SZÉCHENYI** 



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**