



Zápis z jednání

Kolejní rady Univerzity Palackého v Olomouci

Datum a čas konání: 28. 3. 2018; 15:00 – 18:00

Místo konání: Šmeralova 12, Olomouc, zasedací místnost vedení SKM UP

Přítomni: **KR:** Matěj Cetkovský, Václav Kmoníček, Inge Pecinovská
Natálie Exnerová, Andrea Kopečná, Michael Chrobok
Tereza Skládalová

SKM: Ing. Josef Suchánek, Jana Šimková, Božena Vondráková, Jiří Malý
Ing. Radek Koněvalík, Ing. Jiří Musil, Ing. Petr Jasný

Hosté: Zástupci spolku Udržitelný Palacký

Omluveni: **KR:** Táňa Navrátilová, Veronika Gryčová

Program:

1. Otevření jednání
2. Vysvětlení struktury jednání + informace pro čtenáře zápisu
3. Přípomínky za jednotlivé koleje (Zejména návrhy na zlepšení z průzkumu spokojenosti)
4. Různé
5. Ukončení jednání

1. Otevření jednání

Předseda Kolejní rady UP přivítal přítomné členy Kolejní rady UP a zaměstnance SKM UP na druhém jednání Kolejní rady UP v kalendářním roce 2018 a otevřel jednání informováním přítomných o programu dnešního jednání. Zároveň přivítal zástupce spolku Udržitelný Palacký, kterým udělil slovo jako prvním. Viz **bod 4.1.**

2. Obecné zhodnocení průzkumu spokojenosti a vypíchnutí největších změn od posledního roku.¹

Kolejní rada ještě jednou děkuje všem účastníkům průzkumu spokojenosti. Díky Vám můžeme pomáhat dělat koleje lepším místem k životu.

Předseda Kolejní rady informoval o obecných výstupech z průzkumu spokojenosti. Zejména o počtu respondentů a jeho struktuře.

Předseda Kolejní rady zároveň ještě jednou poděkoval přítomné Charlotte Kaňkovské za obětavou pomoc při zpracování průzkumu spokojenost.

¹ Písemně v této sekci uvádíme pouze ta témata, ke kterým bylo zapotřebí, aby se vedoucí zaměstnanci SKM vyjádřili. Některá vyjádření nebyla možná detailně reflektovat v zápisech, v každém případě se o nich debata vedla. Veškeré výstupy z průzkumu spokojenosti SKM obdrželo a bude z něj vyvozovat důsledky

Kolejní rada je spokojena s výstupy průzkumu spokojenosti. Tím spíše, pokud se porovnájí s průzkumem spokojenosti z loňského roku. Až na drobné výjimky se spokojenost se službami i personálem SKM zlepšila. V mnohých případech o více než deset procent.

3. Přípomínky za jednotlivé koleje.²

Níže vyjmenováváme dvě základní kritéria zařazení příspěvku z průzkum spokojenosti na pořad dnešního jednání Kolejní rady.

- 1) Požadavek musel být jasně definován nebo z něj mělo být poznat, čeho se klient dožaduje. Návrh řešení byl vítaný, ale nebyl podmínkou. Všem nápadům ještě jednou děkujeme.
- 2) Přání/požadavky/komentáře se musely objevovat ve zvýšené frekvenci, případně byly velice podnětné.³

Navzdory výše uvedenému filtru si všichni vedoucí kolejí ostatní příspěvky přečtou mimo jednání KR UP a budou pracovat na zlepšení situace na svých kolejích a vylepšování života na kolejích implementováním drobných zlepšení. Zároveň se pokusí působit na své zaměstnance, aby i oni přispěli ke zlepšení atmosféry na kolejích. Žádný příspěvek nebyl z analýzy vyškrtnut ani pozměněn.

Kolej 17. listopadu

- a) Klienti požadují doplnění věšáků na ručníky apod. do koupelen.

SKM: Nakoupíme „nezničitelné“ věšáky a budou instalovány do sprch, kde nyní nejsou.

- b) Klienti požadují více varných konvic do kuchyněk.

Vedoucí kolejí SU 1 pí Božena Vondráková: Do společných prostor budou v nejbližší době dodány další konvice.

- c) Stížnost klientů na otevřená okna ráno po úklidu. Koupelny jsou potom vymrzlé a klienti, kteří se ráno sprchují vstupují do vymrzlých sprch s otevřenými okny.

Vedoucí kolejí SU 1 p. Božena Vondráková: Již jsem s uklízečkami mluvila, aby okna zavíraly dříve. Pokud se tak neděje, připomenu. Samozřejmě je nutné, aby to bylo otevřeno kvůli vyvanutí čistících prostředků a rychlejší schnutí.

² Kolejní rada se na toto jednání nedotazovala ubytovaných na připomínky, neboť připomínek z průzkumu spokojenosti je nespočet. Ubytovaní však kdykoliv Kolejní radu mohou kontaktovat a veškeré připomínky, které byly zaslány budou vypořádány na tomto jednání společně s připomínkami z průzkumu spokojenosti. Zde je rozebírána problematika, která zahrnuje max. jednu administrativní sekci kolejí. (SU1, SU2, SU3; případně pokud se záležitost týká týmu uklízeček, které obstarávají servis na dvou kolejích, např. GS a JLF)

³ Nelze definovat, že „zvýšená frekvence“ je 2x zmíněné stejné téma. V úvahu se vzalo také kvantum příspěvků v dané sekci a kritéria tzv. autocenzury

- d) Mnoho komentujících vzpomíná na paní „Soničku“ a vyjadřují stesk.
- e) Někteří klienti požadují zřízení bufetu na koleji 17. listopadu nebo alespoň zpřístupnění průchodu na bufet koleje Šmeralova.

Vyjádření zástupce koleji Václava Kmoníčka: Každý ubytovaný má k dispozici klíč, kterým si může průchod otevřít. Průchod je všem ubytovaným na koleji přístupný.

Naneštěstí toto bude trvat poslední měsíc. Průchod bude, po dobu rekonstrukci hlavní menzy, uzavřen. Posléze bude opět přístupný.

- f) Kolísavost vody na kolejích 17. listopadu stále přetrvává.

Kolej Bedřicha Václavka

- a) Výměna starých a vytahaných šňůr v sušárnách.

Vyjádření SKM: Šňůry budou vyměněny, avšak apelujeme na klienty, aby tyto provozně technické závady psali do knih závad. Kniha závad existuje i v online podobě [ZDE](#)⁴.

- b) Požadavek na bydlení v páru i na Václavkách.

Vyjádření SKM: Toto na Václavkách není možné z důvodu rozdělení buněk na pánské/dámské. Hlavně z důvodu jediného sociálního zařízení na buňce.

- c) Časté poruchy výtahů.

Téma bylo řešeno na jednom z předchozích jednání KR UP. SKM uzavřela smlouvu s jinou společností, která bude servis o výtahy poskytovat.

- d) Několikanásobná pochvala paní Halabicové.

- e) Požadavek na nákup větších košů do kuchyněk.

Vyjádření SKM: Uklízečky nehlásí přeplněné koše, takže nevidíme důvod, aby se kupovaly větší koše. Koleje Generála Svobody mají skutečně větší koše ve společných. prostorách, ale to je zdůvodněno dvojnásobným počtem lidí, které koš musí obsloužit.

- f) Stížnost na nízké teploty v zimních měsících.

- g) Doplnění židlí do kuchyněk.

Vyjádření SKM: Tam, kde židle opravdu chybí, budou doplňovány. Avšak mnoho židlí se povahuje po buňkách, na balkonech a toaletách. Nemůžeme nahrazovat židle, které se klienti natahají do pokojů.

- h) Požadavek na doplnění košťat na každou buňku.

⁴ <http://old.skm.upol.cz/zavady/>

Zástupkyně Kolejí Natálie Exnerová: Aktuální systém, kdy si klienti mají možnost vypůjčit koště od paní uklízečky je dostačující.

Vyjádření SKM: Kde úklidové místnosti nejsou, tak se košťata automaticky dávají na buňky.

- i) Na některých buňkách se uklízí úterý čtvrtek, na některých pondělí středa.

Problematické je, že mezi jedním úklidovým dnem je mezera buďto jeden den, nebo dní pět. Tudiž během jednoho dne je čisto a není moc co uklízet. Ovšem v dalších dnech se nepořádek nastřádá.

Po proběhlé diskuzi a komparaci jednotlivých úklidových systémů proběhne revize frekvence úklidu a případně se navrhne nový harmonogram.

Vedoucí kolejí SU 1 p. Božena Vondráková:⁵ Nový harmonogram poběží od 9.4.2018 - a to pondělí-čtvrtek, úterý-pátek.

- j) Zvýšená nespokojenost s recepčními na koleji B. Václavka.

Navzdory zlepšení oproti minulému roku jsou recepční na B. Václavkách hodnoceny jako ty nejneochotnější. Postupně byly zmíněny některé komentáře. Komentáře na recepční koleje B. Václavka byly jednoznačně to nejnegativnější, co se v průzkumu spokojenosti, textové formě, objevovalo. Bavíme se však o přístupu recepčních, nikoliv schopnosti dělat svou práci. (Pokud zrovna jsou na svém stanovišti, když tam být mají. To byla nejčastější výtku.)

Ředitel SKM Ing. Suchánek: S paní vedoucí kolejí toto bereme jako relevantní informace a nebereme to na lehkou váhu. Konkrétní komentáře si projdeme a budeme to řešit.

Kolej E. Rošického

- a) Několika násobná pochvala paní na paní Šimkovou i paní referentku Látalovou.

- b) Požadavek na možnost placení kolejného přímo na recepci koleje.

Vyjádření SKM: Dnes je možnost platit převodem z účtu nebo inkasem. Velmi brzy bude k dispozici platba pomocí internetové platební brány. Nejpozději od příštího semestru. Na většině kolejí je k dispozici možnost platit přímo na recepci, ale neplánujeme to rozšiřovat na další koleje. Směřujeme k bezhotovostním platbám. Je to všeobecně komfortnější, jednodušší a hlavně bezpečnější. Nepotřebujeme trezory, recepční se nemusí strachovat o velké množství peněz, za které ručí.

- c) Požadavek na více plechů k zapůjčení.

Dle kontextu jednání budou další plechy dokoupeny.

- d) Na základě opakovaných komentářů poklesla od nového roku kvalita úklidu.

⁵ Informace byla doplněna při připomínkování zápisu.

Vedoucí bloku kolejí SU 3 pí Šimková: Od nového roku jsme měli paní uklízečku na neschopence. Tým musely doplnit dámy z Neředína a nestihalo se. Ted' by už neměl být problém.

- e) Klienti by rádi měli vlastní tým elektrikářů, nebo aby se závady kontrolovaly častěji.

SKM: Aktuálně na Rošičky dojíždí tým jednou za týden, a sice v pátek. Je samozřejmě problém, pokud se závada objeví o víkendu a na objevení závady údržbáři se čeká do pátku a mnohdy se stane, že se k reálnému řešení dostaneme až pátek následující. Zatím se nepočítá s tím, že by se systém měl měnit.

- f) Častá kritika dojíždění z Evžena Rošického na Neředín v rámci ubytování.

Vyjádření SKM: V průběhu hlavního ubytovacího řízení je ubytovací komise přítomna i na Evžena Rošického. Během roku to však není možné, neboť neexistují prostory, které by nám umožnili mít na „Rošičkách“ kancelář s adekvátním zázemím. Nehledě na nízkou frekvenci stěhování na koleje během semestru.

- g) Požadavek klientů koleje na zřízení občůdku s alespoň základními potřebami.

Ředitel SKM Ing. Josef Suchánek: Byly to právě Rošičky, ze kterých jsme bufet museli původně stáhnout. Odhadovaný měsíční OBRAT činil 1 000,-. (Pozn. cena kasy software + hardware činí 70 000,-) Právě na Rošičkách se neudržel ani automat na kávu v takovém rozsahu, aby nemusel být dotován. (Aktuálně se tam nachází jiný kávomat, který je menšího rozsahu a sotva pokryje své náklady).

Informace pro klienty do budoucna: *V blízké budoucnosti se bude komplexně rekonstruovat sportovní hala UP, která se nachází hned vedle Rošiček. SKM navrhlo vedení UP zřízení výdejny menzy právě do této sportovní haly. S tímto by byl spojen doplňkový prodej, který by mohl obsluhovat i Rošičky.*

Zástupce za koleje E. Rošického nebyl do Rady zvolen, neboť nikdo kandidaturu ani neposlal. SKM požádalo Kolejní radu o pozvání někoho z Rošiček na příští jednání Rady za účelem seznámení se s uživatelským pohledem na věc. Pokud by toto nevyšlo, je vedení SKM připraveno komunikovat na téma jakéhokoli důležitého podnětu z Rošiček i s „neautorizovaným“ studentem z této koleje, např. formou e-mailu.

Kolej Generála Svobody A

- a) Opakovaný požadavek na botníky ve vchodě do bloku B (na "Áčku" prý jsou).

Panuje shoda ze strany studentů i SKM, realizace je v plánu akcí na rok 2018.

Vedoucí koleji SU 2. Jiří Malý: Máme v plánu je doplnit letos.

- b) Plánovaná výstavba studoven na „Fišerkách“ a „Generálkách“.

SKM plánuje výstavbu 14 nových studoven na kolejích Generála Svobody a J. L. Fischera.

V každé studovně budou nové ergonomické židle. Bude se jednat o studovny na dvou úrovních.

1) *Klasické studovny s prostorem pro psaní, napájení 220V, možnost oddělení paravánem od dalších studentů pro zvýšení pocitu soukromí.*

2) *Sedací část studoven s audiovizuální technikou.*

Návrh již byl vysoutěžen a je presumováno, že by mohlo být hotovo k začátku příštího akademického roku.

- c) Kolejní rada vypíchla spokojenost s ubytovací komisí na koleji Generála svobody/Chválkovice jako „královnou“ procesu nastěhování. Stížnosti se neobjevovaly ani v absolutních číslech.

- d) Velká nespokojenost s úklidem na kolejích Fischera a Generála Svobody.

„Generálky“ a „Fišerky“ se zlepšily výjimečným způsobem. Zejména frekvence úklidu o 30 %. Dá se tedy říct, že uklízečky již uklízí téměř přesně dle daného harmonogramu. Kvalita i rozsah úklidu se zlepšily taktéž. Problematické však je, že tyto koleje jsou stále hodnoceny jako nejhorší na úklid. Alespoň co se kvality týče. 40 % ubytovaných je stále nespokojeno s kvalitou úklidu.

Zástupkyně koleji J. L. Fischera Andrea Kopečná: Problémem je, že na našich kolejích nemáme botníky. A otevřeně přiznávám, že prostě máme rozházené boty v předsíních. Paní uklízečka samozřejmě nemůže na boty sahat, tudíž je pouze objede. V tomto neseme svou polovinu. Je to dvousečné. V minulých letech to paní uklízečky normálně vzaly a uklidily kolem. Studentům se však nelíbilo, že na to uklízečky sahají v rukavicích od sava. Což je pochopitelné. Takže dnes je situace, jaká je. Společně se musíme snažit ulehčit uklízečkám práci, aby mohly přijít a uklidit. Pokud nenecháme prostor k uklizení, tak prostě ani není kde uklízet. (Kolejní rada se shoduje a souhlasí se stanoviskem)

Kolej Chválkovice

- a) Požadavek na zřízení bufetu na koleji Chválkovice.

Vyjádření zástupce kolejí Michaela Chroboka: Požadavek klientů opakující se z loňského roku. Považuji za nutné jít v tomto proti zájmům některých klientů. 3 minuty chůze je Hruška a 10 minut Lidl a Billa. Restaurace jsou v dosahu také. Mám za to, že by to dopadlo úplně stejně jako kdysi přítomný automat na kávu. Zároveň by se jednalo o zvýšenou zátěž pro recepční. Nedělají jen to, že sedí na recepci, ale vydávají prádlo + uklízí. Naše recepční vychází v průzkumech jako suverénně nejlepší a toto si chceme udržet. Avšak by nebylo od věci zkusit nainstalovat alespoň automat na bagety. Zkušebně. Pokud „zkrachuje“ i tento, tak se tato debata může navždy uzavřít.

Ředitel SKM Ing. Josef Suchánek: Jsme nakloněni zkusit zprostředkovat alespoň potravinový automat. Firmě, která by toto provozovala, jsme ochotni dát i zkušební dobu, kdy by neplatili nájemné, aby se ukázalo, zda-li je to udržitelné nebo ne. Avšak jsem skeptický.

- b) Stížnosti na nedostatek úložného prostoru.

- c) Absolutní spokojenost s úklidem na koleji.

Porovnání s minulým rokem:

Spokojenost s: Frekvence z 85 % na 98 %; Rozsah z 82 % na 97 % a kvalita z 71 % na 89 %

Kolej J. L. Fischera

- a) Požadavek na větší lednice do společných prostor.

SKM: Faktem je, že napříč kolejemi se vyskytují starší ledničky. Avšak máme za to, že se jedná o pozůstatky „starých dob“. Aktuálně existují dvě velikosti, kdy ty větší jdou do Neředína. Pokud je však lednice funkční, tak ji nebudeme vyměňovat jen proto, že se nelíbí. Prostě je necháme dojit. Avšak do budoucna máme v plánu unifikaci velikostí ledniček napříč všemi kolejemi. (2 velikosti budou standardem.) Každoročně děláme výběrová řízení, která již mají standardizované požadavky na parametry lednic.

- b) Plánovaná výstavba studoven na „Fišerkách“ a „Generálkách“.

Společný bod – Generála Svobody A – bod c)

Kolej Neředín I

- a) Tým uklízeček byl kritizován za nestálost kvality úklidu.

Kolej Neředín II

- a) Stížnost klientů na personál úklidu – Nezřídká se stává, že uklízečky vyhadzují houbičky, které patří studentům, či s nimi uklidí některé plochy.

Vedoucí koleji Neředín pí Šimková: Některé buňky a houbičky jsou v tak dezolátním stavu, co se úklidu týče, že se nedá uklízečkám vytknout, že občas vyhodí nějakou plesnivou houbičku. Většina těch buněk, které jsou protkány zahraničními studenty jsou prostě ve stavu, které nejsou úplně v souladu s hygienickými standardy, jakými bychom si přáli.

Kolej Neředín III

EN programy

Kolej Šmeralova

- a) Opakované stížnosti na požární alarm koleje Šmeralova.

V minulých měsících se skutečně alarm samovolně spouštěl. Po opatřeních, která však proběhla k tomu již nedochází. Nyní skutečně, pokud se alarm na „Šmeralkách“ rozezvoni, tak se jedná o nějaký lidský faktor. Rozumějte připálené jídlo, cigarety v kuchyni apod.

- b) Zástupkyně koleji děkuje za nově instalované trouby.
c) Častěji vyskytující se stížnosti na personál koleji Šmeralova, zejména neochota.

Neochota byla zmiňována zejména v případě ubytovacího procesu. Stále se však jedná o jednotky případů.

- d) Na koleji Šmeralova panuje velká spokojenost s uklízečkami.

Předseda Kolejní rady doporučuje přečíst si komentáře z průzkumu, které hodnotí spokojenost s úklidem.

4. Různé⁶

4.1. Na jednání Kolejní rady vystoupili zástupci spolku Udržitelný Palacký, aby přednesli výsledek analýzy – projekt tříděný odpad na kolejích.

Zástupci spolku Udržitelný Palacký prezentovali závěry z analýzy svého projektu.

Ve skrze jsou výstupy analýzy pozitivní.

Detailní dokumentace a prezentace bude zveřejněna na oficiálních stránkách Kolejní rady. Po prezentaci a výstupu členů spolku se konala následující rozprava...

Předseda Kolejní rady Matěj Cetkovský: “Obecně vzato byly tašky na tříděný odpad v průzkumu požadovaným artiklem napříč všemi kolejemi bez výjimky. Osobně považuji za absolutní nutnost, aby se tašky na tříděný odpad dostaly na všechny koleje k dispozici každému ubytovanému. Aktuálně navrhuji, aby se tašky dostaly na všechny koleje, dále aby se zavedlo zkušební období, které nemusí být nutně určité. Projekt by se měl sledovat a za provozu by se měly eliminovat veškeré „mouchy“. Věřím, že pokud i skeptici a anti-ekologové uvidí, že třídít odpad není nic těžkého, a že je touto nenásilnou edukační cestou dovést ke třídění odpadu. Jedním z výstupů analýzy Udržitelného Palackého bylo, že lidé, kteří doposud netřídili začali třídít i doma. Máme zde možnost vychovat generaci lidí, kteří něco jako třídění odpadu budou považovat za samozřejmost. Souhlasím s panem ředitelem, že v tomto je SKM UP napřed oproti ostatním kolejím napříč Českou republikou. Dodávám, že je žádoucí, abychom šli příkladem. Být „zelený“ je dneska velikou devizou, kterou se (nejen) díky tomuto budeme moci chlubit. Zároveň je to směr, kterým se nová generace, chť nechtě, bude muset vydat. Pokud se nám projektem podaří inspirovat další SKM's, tak můžeme přispět k něčemu většimu. Jsem si vědom zvýšených nákladů, ale mám za to, že je to správná investice.”

Ředitel SKM Ing. Suchánek dodává „Projekt celkově vzato považuji za užitečný a měli bychom jej tlačit na všechny ostatní koleje. Přes negativní ohlasy se musíme překlenout a musíme se vydat tímto směrem. Dále zpochybňuji plošné rozdávání tašek, neboť se průzkumu účastnili lidé, kteří se stali dobrovolníky v projektu. Měl by se udržet status dobrovolnosti. Mám však obavy, aby SKM byla schopna, v aktuálním kvantitativním personálním obsazení, zabezpečit takovou rozsáhlou distribuci. Obecně vzato však tento projekt podporuji.

Ing. Koněvalík zdůraznil počáteční bázi dobrovolnosti. Pan Ing. dále informoval, že jeden set tašek na tříděný odpad vychází (bez DPH) na cca 200 Kč. Jedná se o sety 3 ks. Pan Ing. Koněvalík dále sdělil, že doposud nenarazil na komerčního výrobce, který by dodával sadu po čtyřech

⁶ V sekci různé se projednávaly zejména připomínky z Průzkumu spokojenosti, které svým rozsahem přesahují jednotlivé koleje, resp. jsou všem kolejím společné.

taškách (sklo, papír, plast a kov) Kovu se však vytřídilo asi 5 x 50 litrových pytlů za celou dobu trvání projektu.

Paní Vondráková (SU č. 1) vyjádřila obavy z vynášení košů a odpovědnosti za ně. Především obavy z toho, že klienti budou koše ignorovat, nebudou je vynášet a budou to právě uklízečky, které budou muset koše vynášet. Z diskuze následně vyplynulo, že takovéto prohřešky byly v řádech mizivých jednotek, navzdory distribuci tašek na (téměř) všechny buňky koleje B. Václavka.

Zástupci spolku navrhli vytvoření jednoduchých informačních letáků, které by se pokusily vzdělat i klienty tříděním odpadu „nepolíbené“.

Padaly také vyjádření obav ze zahraničních studentů. Někteří studenti přicházejí z kultur nebo sociologických prostředí, kde třídít odpad není úplně zvykem a vyvstala obava (která se již několikrát potvrdila v jiných případech⁷), že zahraniční studenti budou využívat tašky na tříděný odpad k úplně jiným účelům. Např. k nošení těžkého nákupu.

Dále proběhla diskuze, zdali by se měly tašky na tříděný odpad stát automaticky erárním vybavení všech pokojů či buněk, anebo aby se prozatím udržel status dobrovolnosti. Samotná diskuze trvala přibližně 20 minut a každý k ní řekl své⁸. Výstupy diskuze jsou takové:

- 1) Prozatím si tašky udrží statut dobrovolnosti.
- 2) Tašky na tříděný odpad se rozšíří na všechny koleje = na všech kolejích si budeme moci požádat o set tašek na buňku.
- 3) Prozatím se udrží systém jednoho zodpovědného, který bude odpovídat za vynášení.
- 4) V případě objektivního úspěchu se v budoucnosti tašky na tříděný odpad MOHOU stát vybavením každé buňky.

4.2. I spokojenost s úklidem stoupla napříč kolejemi.

Stále je však průměrná nespokojenost s kvalitou úklidu na přibližně 25 %.

4.3. Klienti si stěžují na ranní hlasité nadávání, které má svůj původ v personálu úklidu.

Ředitel SKM Ing. Suchánek: Je jasné, že studenti se toho úplně nesesypou, avšak takové chování není úplně nejvhodnější. Jsme si toho vědomi a pokusíme se na paní uklízečky apelovat.

Vedoucí kolejí SU 1 p. Božena Vondráková: Pokud se jedná o 5. patro kolejí 17. listopadu, tak se uklízeče nemůžeme divit. Je to patro se stále se opakujícími problémy s odpadky a základními hygienickými návyky ze strany studentů. K tomuto se připojuje i zástupce koleje 17. listopadu Václav Kmoníček.

⁷ Házení erárního vybavení kuchyněk z oken. Oslava konce semestru a pobytu v České republice demolicí vybavení.

⁸ Pro účel zápisu jsou dostačující informace výše zachycené.

4.4. V průzkumu spokojenosti se objevilo několik pochval, které směřovaly na paní Havlíkovou. Ovšem to byla světlá výjimka, jinak komentáře recepční spíše kritizovaly.

4.5. Trestání narušitelů společného žití a důslednější vynucování nočního klidu.

Předseda Kolejní rady Matěj Cetkovský informuje: Na oficiálních stránkách Kolejní rady byl zveřejněn postup (sekce FAQ), kterým by se klienti měli ubírat, pokud budou mít jakékoliv problémy s nočním klidem nebo narušiteli společného soužití. Kolejní rada prosí klienty, aby si postup náležitě přečetli a řídili se jím. V případě, že by se setkali s neochotou personálu SKM, nebojte se kontaktovat buďto zástupce své koleje nebo předsedu Kolejní rady osobně. Nebojte se své problémy řešit, protože jen tak se jich můžete zbavit.

4.6. Předseda Kolejní rady Matěj Cetkovský přečetl produkty, které se jako požadované nejčastěji objevovaly.

Více alkoholu, pečivo, ovoce, zelenina, více druhů cigaret, více vegetariánských věcí, kvalitnější toaletní papír, jízdenky, saláty, jogurty, houbičky na nádobí, Jar, jízdenky na MHD, Více sladkostí, více druhů brambůrek, zdravé potraviny, zdravotnické pomůcky – prášky, teploměry.

4.7. Klienti požadují více dnů, které budou vyčleněny k nastěhování na koleje.

Vyjádření SKM: Klienti se mohou stěhovat na koleje od prvního pracovního zářiového dne. Pro stěhování na koleje v akademickém roce 2017/2018 byl zpřístupněn jednu neděli navíc. Ten den, který si klient zvolí jako den nástupu, tak se může ubytovat. Pokud se drtivá většina klientů rozhodne nastoupit na koleje poslední 3 dny před začátkem semestru, tak se se zdoluhavějším procesem samozřejmě bude potýkat. Kdo se chce vyhnout návalu a být ubytován během minut, zvolí si jiné dny.

Kolejní rada i SKM toto hodnotí jako adekvátní.

4.8. Požadavek ubytovaných klientů na nahrazení osvětlení na světla s osvětlením na fotobuňky/snímače pohybu do společných prostor.

Ing. Koněvalík: Aktuálně je v plánu v nejbližší době řešit Neředín jako celek. Aktuálně zpracováváme dokumentaci na „Generálcách“ a „Fišerkách“. Tímto směrem se skutečně vydáváme, řešíme to postupně. Ne každá kolej je stejná, takže se nedá použít univerzální recept, ale řešíme to. Nejproblematičtějšími kolejemi (z technického hlediska) jsou koleje Šmeralova a 17. listopadu.

4.9. Požadavek klientů na rozšíření elektrospotřebičů (v úvahu se vzal i nový seznam).

Předseda Kolejní rady klienty odkazuje na zdůvodnění zápisu z únorového jednání KR.

4.10. Posilovna na Generála Svobody/areál Envelopa.

Z průzkumu spokojenosti vyplynul požadavek na zvýšení počtu cvičících v posilovně Generála Svobody. Kolejní rada o tomto informovala SKM a sdělila požadavek navýšení počtu cvičících, kteří mohou posilovnu využívat současně.

SKM: Jednalo se o administrativní problém. Posilovnu jsme rozšířili o jednu místnost a chtěli jsme navýšit i kapacitu cvičících. Toto bude uděláno ihned. Od nyníška má posilovna Generála Svobody k dispozici pro šest lidí současně. Samozřejmě není zaručeno, že všichni cvičící nebudou chtít být v jedné místnosti a nebudou si „šlapat na hlavu“. Bude tedy nastavena zkušební doba, po které bude tento režim účinný.

4.11. Výtka klientů na nechávání ISICu při praní a sušení na recepci.

4.12. Klienti mají přání na vyhotovení menu stále nabídky. Výlohy jsou mnohdy přeplněné a není vidět na veškeré zboží.

Ředitel SKM Ing. Suchánek: Aktuální objem prodeje stoupl na recepcích o 25–30 %, což je velké číslo. Zájem uživatelů je veliký a z pohledu tvrdých dat jsme spokojeni. Některé recepty jsou samozřejmě zaskládány a dostat se k některému zboží je náročné. A někdy je skutečně obtížnější si jej i všimnout.

4.13. Obecně stoupla spokojenost s přístupem recepčních napříč všemi kolejemi.

Napříč všemi kolejemi stoupla spokojenost s přístupem recepčních minimálně o jednotky procent. Nejvíce Neředín a 17 listopadu o 13 %. Absolutní spokojenost panuje na Chválkovicích. Zde se se špatným přístupem nasetkal prakticky nikdo.

4.14. Požadavek ubytovaných na kampusu Neředín na více dnů na výměnu ložního prádla.

Vyjádření vedoucí kolejí SU. 3 pí Šimkové: Toto je možné, ale je třeba zjistit kdy by se to klientům hodilo. Dopoledne/odpoledne a také který den.

4.15. Opakovaná kritika zahraničních studentů – nepořádek a rušení společného soužití.

4.16. Klienti požadují úklid pokojů za úplatu.

Aktuálně je v ceníku, resp. v „trestním sazebníku“ pokuta za neuklizený pokoj při předávání na konci semestru ve výši 500,-. SKM však rozhodně neplánuje zavádět službu úklidu pokojů za úplatu.

4.17. Klienti zmiňovali častější výpadky ve stálé nabídce bufetů.

Ředitel SKM Ing. Suchánek: „Všechny recepční, které jsou odpovědné za objednávání, mají svůj sortimentní list. Tento sortimentní list čítá cca 360 výrobků. Každá tato recepční, tak jak

je odvážná, objednává zboží pro svou recepci/bufet. V zásadě existuje 2 druhy zboží – týdenní zboží, které se nakupuje (nejčastěji) v Makru a každodenní zboží, které si SKM sama vyrábí (některé saláty a bagety). U „našeho“ zboží jsou výpadky možné. Hlavně z důvodu nedostatku personálu, který teď je na všech frontách, tak i pokud se je někde nějaká akce, kterou SKM musí obsloužit. Stálý sortiment (tatranky, cigarety apod.) by měl držet. Alespoň recepční, které jsou za objednávky odpovědné se snaží, aby tomu tak bylo.

4.18. Zmiňovaná nečistota pokojů při nástupu na koleje.

Klienti si stěžují, že při nástupu na koleje nejsou pokoje dostatečně uklizené. Těchto připomínek bylo více.

SKM: Pokoje se následně vždy kontrolují a pokuty za neuklizené pokoje se vymáhají. Neuklizené pokoje by se měly následně vždy uklidit našimi uklízečkami. V minulých letech však byl problém na „Rošičkách“, na kterých byli často ubytovaní lidé, které univerzita musela ubytovat na nějaké akce. Viz pingpongový turnaj. Tehdy je možné, že se nestihlo uklidit. Udělali jsme však protipatření a do budoucna by se tak stávat nemělo.

4.19. SKM a Kolejní rada řešila nespokojenost s Wi-Fi.

SKM: Univerzita již najala externí firmu, která je schopna odstranit velké závady v rámci jednotek dnů. SKM za to, že klienti si s sebou mohou nést staré špatné zkušenosti, kdy do průzkumu oprávněně napíšu „staré křivdy“, ale mezitím již došlo ke zlepšení. Máme za to, že stav v průzkumu již neodpovídá realitě. Máme dále za to, že hodnocení je subjektivní nebo zkreslené. Protože opravdu se z počátku děly velké výpadky, které se táhly týden, ale pak již bylo vše v pořádku. SKM však uznává, že problémy byly.

4.20. Obecně velká zlepšení s ochotou personálu na téměř všech kolejích.

Jak v procentuálních výstupech v porovnání s minulým rokem, tak i v komentářové sekci je pozorovatelné zlepšení s ochotou personálu SKM. Každá kolej, která měla prostor pro zlepšení se zlepšila. Některé koleje i o 15 až 20 %. Zdůrazňujeme, že se jedná o spokojenost s přístupem. Ani v minulém roce se neobjevovaly výrazné stížnosti na průběh jako takový. Spíše se jedná o individuální případy.

4.21. Mnoho pochval směřovaných na adresu dam Šmolcové a Halabicové. (Během ubytovacího řízení.)

- 4.22.** Plošné výtky ve směru k intenzivně zapáchajícím čisticím prostředkům.

Vyjádření SKM: Dá se říct, že používáme jedny z těch levnějších produktů, nikoliv však nejlevnější. Problematické je, že účinná látka prostě agresivně zapáchá. To je fakt. Nepovažujeme to však nutně za „špatně“. Musíme si uvědomit, že všude je vydesinfikována, všude je čisto. To by mělo být hlavní kritérium. Kdysi jsme nakupovali ovoněné, ale tam je problém, že se aktivní látka naředí a úklid už není tak snadný. Toto téma bychom rádi nechali otevřené, protože budeme zkoušet něco nového. Zkoušíme najít kompromis, ale teď' rezolutně říct to či ono nemůžeme.

- 4.23.** Ubytovací komise a proces ubytování na Bedřicha Václavka byl často hodnocen jako chaotický.

- 4.24.** Požadavek na častější zbavování konvic od vodního kamene. Větší frekvence požadavků na patrovém systému.

- 4.25.** Klienti požadují prodej jízdenek na MHD.

Ředitel SKM Ing. Suchánek: Před dvěma lety na Akademickém senátu UP padly studentské podněty, aby SKM na recepcích prodávaly jízdenky na recepcích. Jízdenka je cenina. To znamená pravidelné inventury a opravdu nepřiměřenou zátěž pro recepční. Další variantou byla instalace automatu od DPMO za 750 000 korun. Což je samozřejmě naprosto nepřiměřené, resp. zbytečné. Je samozřejmě možné, že někdo někdy opravdu tu jízdenku potřebuje a nestihá si ji koupit. Ale ty náklady, ať už provozní nebo jednorázové, jsou tak velké, že to prostě dělat nebudeme. Neředín má automat na zastávce, zastávka Envelopa má automat, Žižkovo náměstí má automat. Ekonomicky toto prostě nevychází.

- 4.26.** Požadavek studentů na instalaci pečících trub napříč všemi kolejemi.

Řešeno již mnohokrát. Aktuální postoj SKM se nemění. Trouby budou jen tam, kde se s nimi původně počítalo.

- 4.27. Velký požadavek a velmi důrazný na informování klientů s volným lůžkem, že se k nim někdo blíží.

Debata nad touto problematikou trvala více než 15 minut. Proto shrnujeme v následujících bodech.

- 1) *Je nemožné informovat klienty v první stěhovací vlně. To se prostě musí počítat s tím, že se k Vám někdo nastěhuje.*
- 2) *Bod SKM považuje za relevantní, a sice ze dvou hlavních důvodů*
 - a. *Klienty, kteří na kolejích je třeba chránit, zejména jejich soukromí*
 - b. *Klienti, kteří se na pokoj stěhují jako druzí a dále, musí mít zajištěný námi standard. Což velice často nemá, pokud původní klient nějakou dobu žije sám.*
- 3) *Dnes od stolu tento problém nedokážeme vyřešit. Nabízí se několik variant. Komunikace skrze email, SMS či telefon. Na informování o některých nově příchozích máme pouhé minuty. Klient přijede s kufry, řekne, že se chce ubytovat, složí kauci, dostane klíč a jde na pokoj.*
- 4) *SKM toto považuje za relevantní bod a bude se jím zabývat. V každém případě není garantováno „geniální řešení“ k dalšímu jednání KR UP ani v tomto akademickém roce.*

- 4.28. Předseda Kolejní rady Matěj Cetkovský se vyjádřil k průzkumu spokojenosti a k činnosti Kolejní rady a posláním Kolejní rady jako takové.

Předseda kolejní rady Matěj Cetkovský: “Dnešní Kolejní radě se podařilo zorganizovat největší průzkum v historii kolejí naší Univerzity Palackého. Zároveň mám za to, že se ani naší univerzitě nepovedlo oslovit tak velké množství lidí, jako dnes nám. Stálo to hodně práce, za kterou nedostaneme nic navíc, ačkoliv se jedná o práci nadstandartní a velmi hodnotnou.

Myšlenky, které zde vyjadřujeme nebo nápady, které vplynuly z průzkumu není nutné řešit hned a okamžitě je zavádět. To by bylo nerozumné. Přáním Kolejní rady je, aby se na nápady, které zde dnes padly a padají na každém jednání Rady, nezapomínalo. Jedna věc je nápad a druhá věc je jeho správné provedení. Proto pokud někdy v budoucnu přijde někdo s nápadem na provedení a realizaci naší myšlenky, bude to jen dobře. Nezáleží, pokud někdo slízne smetanu našeho nápadu nebo našeho nástřelu řešení. Důležité je, že se objektivně zlepší život na kolejích. To je hlavní důvod, proč se zde každý měsíc scházíme a proč každý den komunikujeme s lidmi, kteří žijí na kolejích.

5. Ukončení jednání

Na závěr jednání předseda Kolejní rady UP poděkoval všem přítomným za účast, připomínky a trpělivost na velmi vyčerpávajícím jednání. Zdůraznil, že věří a doufá, že myšlenky, které dnes zazněly na jednání nezůstanou zapomenuty a budou reflektovány v dalším směřování služeb, které SKM poskytuje.

Další informace naleznete na <http://kolejniradaup.zaridi.to/>. Jednání Kolejní rady UP jsou veřejná.

Zápis z jednání byl pořízen ve spolupráci s členy vedení SKM UP.

Zapsal: Matěj Cetkovský

V Olomouci dne 28. března 2018

M A T Ě J C E T K O V S K Ý , V . R .

předseda KR UP v ak. roce 2017/2018

Ke zveřejnění: 13. 04. 2018