



Zápis z jednání

Kolejní rady Univerzity Palackého v Olomouci

Datum a čas konání: 23. 02. 2017; 15:00 – 17:00

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

Přítomni: **KR:** Jakub Trávník, Michal Nguyen, Michal Kerestúri, Tereška Šustková, Veronika Gryčová, Barbora Kopřivová, Vilém Riedel, Michael Chrobok, Andrea Kopečná, Vladimír Ďurana, Tomáš Buryšek

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

Hosté: Ondřej Liptay

Omluveni: **KR:** Jakub Khor

Program:

1. Otevření jednání
 2. Informace předsedy KR UP a vedení SKM UP k obecně problémovým bodům na kolejích UP
 3. Připomínky za jednotlivé koleje
 4. Různé
 5. Ukončení jednání
-

1. Otevření jednání

Předseda Kolejní rady UP přivítal přítomné členy Kolejní rady UP a vedení SKM UP a otevřel jednání. Informoval přítomné, že některé z připomínek byly zaslány členům vedení SKM UP před jednáním.

2. Informace předsedy KR UP a vedení SKM UP k obecně problémovým bodům na kolejích UP

2.1 Požadavek na přímou přístupovou cestu k předpisu cen dlouhodobého ubytování studentů na kolejích UP (kolejného) na webových stránkách SKM UP

Na základě Hlavní normy UP č. B1-11/1, Řádu vysokoškolské koleje UP, čl. 6, bodu 1) cenu *kolejného* (dále jen Ceník) navrhuje ředitel SKM UP, vyjádření k ní přikládá Kolejní rada UP, schvaluje AS UP a vydává rektor UP. Dle Přílohy č. 1 jmenované normy, jejího čl. 6, bodu 1. Ceník je zveřejněn na webových stránkách SKM UP.

Vzhledem k tomu, že ceník vydává rektor UP, Kolejní rada UP je toho názoru, že webové stránky SKM UP musí klientům nabízet aktuálně vydaný Ceník, eventuálně přímou přístupovou cestu k předpisu rektora UP, kterým vydává Ceník (např. cestou DMS). Kolejní rada UP tabelovaný formát cen sice považuje za vhodný zejména z hlediska vizuálního a z hlediska použitelnosti na mobilních zařízeních, avšak z hlediska naplnění zmiňované hlavní normy za nedostatečný.

Jsme také toho názoru, že ubytovaný klient má právo na přímý přístup k předpisu vydanému rektorem UP, jelikož jenom tento stanovuje cenu ubytování a jenom na jeho základě je možné účtovat cenu kolejného ubytovaným studentům UP. Proto na zveřejnění vydaného Ceníku na webových stránkách SKM UP, event.. přímé cesty do DMS, Kolejní rada UP trvá.

2.2 Revize části Domovního řádu SKM UP

Předseda Kolejní rady UP projevil zájem upravit DOMOVNÍ ŘÁD VYSOKOŠKOLSKÉ KOLEJE UNIVERZITY PALACKÉHO V OLOMOUCI (dále jen Domovní řád), konkrétně jeho část II. 1., bod h), povolené elektrické spotřebiče, ve smyslu jeho aktualizace a rozšíření.

Navrhuje členům Kolejní rady UP, aby do příštího jednání zjistili zájem ubytovaných klientů na jednotlivých kolejích UP o rozšíření (konkrétní elektrospotřebiče, které by klienti chtěli přidat). Tento seznam bude podroben diskusi a konstruktivní kritice ze strany SKM UP, a následně po domluvě by Domovní řád mohl být aktualizován. Termín

plnění lze stanovit na konec dubna 2017. Předseda a členové Kolejní rady UP jsou toho názoru, že současný Domovní řád neodpovídá racionálním požadavkům ubytovaných klientů.

2.3 Stížnost Kolejní rady UP na kouření zaměstnance SKM UP v prostorách kolejí UP

Zástupce Kolejní rady UP dne 20. 02. 2017 doručil SKM UP stížnost na zaměstnance SKM UP kouřícího v prostorách jedné z kolejí UP v pracovní době. Vzhledem k tomu, že šlo o písemnou stížnost, Kolejní rada UP prosí o písemné vyjádření k dané stížnosti, a to do rukou předsedy Kolejní rady UP.

2.4 Dotaz na pokračování WiFi síťování kolejí UP

Ing. Suchánek informoval, že v současné době je ukončována realizace WiFi pokrytí kolejí B. Václavka (bloky A a C) a vzhledem k vysoutěžené ceně ve výběrovém řízení bude v průběhu ak. roku 2016/2017 v LS síťována kolej E. Rošického. V příštích letech bude tento projekt realizován obdobně (2 koleje za rok adekvátně k finančním prostředkům SKM UP).

Proběhla diskuse na téma priorit při zasíťování kolejí. Předseda Kolejní rady UP je přesvědčen o tom, že prioritně měly být zasíťované koleje, na nichž bydlí klienti platící nejvyšší nájem (v současné době 114 Kč/noc). V SKM UP existuje ale názorový proud, který prioritně určil v předchozí době k síťování koleje s nejvyšším počtem ubytovaných klientů (i když platí nejnižší nájem v SKM UP). S tímto názorovým proudem se předseda Kolejní rady UP nemůže ztotožnit a ptá se, jak má klientům odpovědět na pokládanou otázku: „Platím 114 Kč za noc (3 534 Kč za 31 nocí) a fungující bezdrátovou síť nemám, a ti, co platí 68 Kč za noc (2 108 Kč za 31 nocí) ji k dispozici mají. Je to v pořádku a má to tak být?“ Předseda Kolejní rady UP na tuto otázku uspokojivou odpověď nemá.

2.5 Noví spolupracovníci Kolejní rady UP

Předseda Kolejní rady představil Tomáše Buryška, který projevil zájem o spolupráci s Kolejní radou UP, a také se jednání účastnil. Vzhledem k tomu, že v posledních letech Kolejní rada UP výrazným způsobem rozšířila spektrum nabízených služeb klientům SKM UP, je taková spolupráce potřebná. Největšími zdroji v práci Kolejní rady UP jsou schopní a aktivní lidé.

Kolega Michal Nguyen doručil Kolejní radě UP své rozhodnutí o ustanovení svého zástupce po dobu své nepřítomnosti, novým zástupcem koleje generála Svobody B je **Václav Podlešák**.

2.6 Stížnosti na internet na kolejích UP (pomalé a nestabilní WiFi připojení na kolejích realizované CVT (eduroam) a také časté výpadky KolejNetu)

V poslední době se množí stížnosti ubytovaných klientů jednak na časté výpadky, event.. tzv. „bany“ KolejNetu, jednak na problémy s připojením k WiFi síti na již zasiťovaných kolejích UP (připomínáme, že z výsledků Průzkumu spokojenosti klientů se službami SKM UP na kolejích 2016 **pouze 14,6%** respondentů uvedlo, že je spokojeno s přenosovou rychlostí a nemá problém s výpadkem internetu, což je výsledek tristní).

Kvalita připojení k internetu obecně je dlouhodobě podrobována kritice ze strany Kolejní rady UP. Co se týká KolejNetu, problémy jsou koncentrovány v oblasti tzv. „banů“, neboli odpojení uživatele od sítě KolejNetu z nám neznámých důvodů. Jsme toho názoru, že KolejNet nemá klientům co nabídnout, a jeho softwarové řešení by mělo být úplně nahrazeno jiným systémovým řešením. KolejNet bezprecedentně svojí „bezpečností“ politikou omezuje klienty. Notoricky problémové je především počítání tzv. počtu připojení. Odpovědí KolejNetu je, že jde o opatření, které má upozornit klienta na to, že s počítačem může být problém (ilegální software, zavirování PC). Realita je ale taková, že klient bez ilegálního softwaru a s aktuálním antivirovým programem je „banován“ taky. Jde o absolutní selhání tohoto řešení připojení. Jako příklad lze uvést používání webových prohlížečů, které jsou schopny si pamatovat otevřené stránky a při jeho opětovném spuštění, dochází (nikoli vinou klienta) k rychlému nárůstu tzv. počtu připojení. Jde ale o situaci, kdy klient žádné z provozních pravidel sítě neporušil. A i přesto je KolejNetem trestán a bezdůvodně omezován. **Kolejní rada UP proto žádá odstranění tohoto omezení ze strany KolejNetu. Kolejní rada UP také žádá o okamžité zveřejnění podmínek, při plnění kterých nedojde k bezdůvodnému blokování uživatelů** (taxativně je vyjmenovat, tzn. „Zablokování přístupu do KolejNetu můžete předejít tím, že nebudete používat prohlížeč Opera® atd...“ – takový dokument dnes klientům přístupný není). Absolutním vrcholem byla připomínka klientky, která sdělila, že se snažila využít služeb helpdesku a služeb KolejNetu při řešení „neopodstatněných banů“ a po vyloučení všech problémových věcí (ilegální software, zavirování PC) ji bylo sděleno, že více ji pomoci zaměstnanci KolejNetu nemohou a že tento stav nejspíše přetrvá.

Kolejní rada UP si dovoluje poznamenat, že akceptuje oprávněný zájem Univerzity Palackého v souvislosti s bezpečností politikou PC sítí.

V rámci hodinové diskuse se Kolejní rada UP dotázala, zda SKM UP jako poskytovatel komplexní služby ubytování je schopna tento přetrvávající problém odstranit.

Vyjádření SKM UP:

Kvalita připojení k internetu je ze strany uživatelů / studentů podrobována kritice, připojení je však z dlouhodobého hlediska (měřitelně, s doložitelnými daty) stabilní a rychlostně pro (nejen) studijní potřeby naprosté většiny studentů vyhovující. Je třeba připomenout, že připojení zprostředkovává CESNET a toto připojení není určeno pro komerční využití, ale primárně pro vzdělávací instituce (výuka, výzkum, vývoj apod.), a tudíž se řídí jinými zásadami viz <https://www.cesnet.cz/podminky/>. Občasné výpadky sítě ze strany SKM, nebo obecně UPOL, jsou způsobeny převážně poruchami HW, což nelze nikdy vyloučit zohledněv vzhladem k rozsahu sítě a počtu technických zařízení. Kolejnet jako takový má za úkol „snažit se“ udržet síť v chodu, hlavně z hlediska propustnosti (nezahlcení), a je vždy prospěšnější dočasně omezit několik studentů, než celou kolej. Neobhajujeme technické řešení Kolejnetu, ale snahu o stabilitu sítě a dodržování pravidel vyplývajících z podmínek využití sítě CESNET. SKM má spolu s CVT zájem a dohodu na postupném opuštění KolejNETu. CVT začne testovat na Koleji ER a pokud vše půjde hladce, nové řešení se rozvine na ostatní koleje do začátku příštího akademického roku.

Jinak SKM souhlasí s tím, že Pravidla, nebo obecné pokyny pro uživatele, jak se vyhnout zbytečnému blokování, by bylo určitě vhodné dopracovat a učini v tomto příslušné kroky směrem k týmu KolejNETu.

2.7 Informace o diskusi předsedy Kolejní rady UP a ředitelem SKM UP na téma realizovaného průzkumu spokojenosti

Předseda Kolejní rady UP informoval členy Kolejní rady UP, že s ředitelem SKM UP proběhla diskuse na téma analýzy průzkumu spokojenosti na kolejích UP. Závěry Kolejní rady UP z průzkumu uvádíme v příloze tohoto zápisu.

2.8 Dotaz na doplnění a rozšíření posilovny Envelopa

Toto rozšíření je v plánu, je ale zřejmé, že původní časování – přelom zimního a letního semestru SKM již nestihne. Rozšíření je spojeno se stavebními úpravami, které je nutné řešit vždy mezi semestry. Další vhodné časové okno tedy vzniká o letních prázdninách, na toto období bude SKM tuto aktivitu směřovat.

3. Připomínky za jednotlivé koleje

Kolej 17. listopadu

- a) Stížnost na nevhodné a nevyhovující stolní lampy na pokojích.
Vedoucí koleje, paní Vondráková, sdělila, že všechny stolní lampy jsou pravidelně podrobovány elektrovizí, nefunkční kusy jsou vyřazovány. V případě, že má klient pocit, že jeho stolní lampa je nefunkční, ať tuto závadu zapíše do knihy závad. Jde o provozní věc.
- b) Opakující se stížnosti na výpadky internetu (KolejNet) na koleji.
*Více v **bodě 2.6.***
- c) Stížnost klientů na nízkou svítivost stropního svítidla v pokojích.
Jde o první takovou připomínku Kolejní radě UP. Vedoucí PTÚ, Ing. Koněvalík, slíbil, že proběhne měření svítivosti a následně pak řešení stavu.
- d) Požadavek na nové skříňe koleje. Současné jsou dle sdělení několika klientů „naprosto nepraktické“.
Skříňe jsou starší, ale v technicky vyhovujícím stavu. Jsou užší a vysoké, takže do horních prostor je ztížený přístup. Jedná se o 2. a 3. patro na této koleji (60 pokojů). Možnosti případné postupné obměny budou zkonzultovány. Informovala vedoucí koleje, paní Vondráková.
- e) Zástupce koleje informoval, že ve sprchových koutech koleje se objevuje plíseň. Prosí o kontrolu stavu a případnou nápravu.

Kolej Bedřicha Václavka A

- a) Zástupkyně koleje vyjádřila poděkování SKM UP za probíhající instalaci WiFi sítě a sdělila, že ubytovaní klienti se těší na její zprovoznění.

Kolej Bedřicha Václavka C

Kolej E. Rošického

- a) Ing. Suchánek, ředitel SKM UP, informoval, že v průběhu léta 2017 bude na této koleji instalovaná WiFi síť.
- b) Zástupce koleje pochválil úklid na koleji a přístup zaměstnanců recepce koleje.

Kolej Generála Svobody A

Kolej Generála Svobody B

Připomínky zástupce koleje navazovaly na odpovědi z průzkumu spokojenosti na kolejích UP. Taxativně šlo o problematiku:

- úklidu pokojů před nastěhováním,
- přístupu k nastupujícím studentům prvních ročníků při nastěhování,
- nepřítomnosti recepčních na vrátnici v době mimo pauzu,
- úklidu buněk – koupelna – sprcha – vytírání,
- chování uklízeček
- přeplněné kolárny starými koly,
- poruchovosti WiFi,
- kontroly funkčnosti vysavačů,
- kontroly televizních místností (studoven - vrací se klíče?),
- „desky“ na lednici,
- netěsnících dveří z U-klubu (zakouřená celá kolej cigaretovým kouřem).

Z diskuse s SKM UP vyplynulo, že se jednotlivým bodům bude vedení SKM UP věnovat s cílem zlepšení stavu.

Kolej Chválkovice

- a) Dotaz na možnost tisknutí na koleji. Například za poplatek na recepci koleje.

Vedení SKM UP nepovažuje tuto alternativu za možnou, zejména z důvodu zvyšování administrativní zátěže účetnictví.

- b) Zástupce koleje přednesl požadavek několika klientů na snížení poplatku za pračku (v současné době 40Kč).

Vedení SKM UP nepovažuje tento požadavek za validní. Ve srovnání s komerčními poskytovateli obdobných služeb, SKM UP tuto službu svým klientům nabízí za ca 27% ceny komerčního poskytovatele (40 Kč vs 150 Kč).

- c) Zástupce koleje informoval o nefunkčnosti sušičky na koleji Chválkovice.

- d) Zástupce koleje přednesl požadavek na nové a větší lednice na tuto kolej.

Již na jednání bylo uvedeno, že lednice SKM dokupuje průběžně, tzn. prostornější lednice budou dokupovány při dalších výměnách stávajících lednic.

Kolej J. L. Fischera A

Kolej J. L. Fischera B

- a) Zástupkyně koleje přednesla stížnost na úklid. Na koleji se neuklízí pravidelně, personál neuklidí, pouze se příští týden dopíše do podpisového archu.

Kolej Neředín I

- a) Informace správců posilovny: posilovna funguje uspokojivě, k 21. 02. 2017 bylo registrovaných 47 klientů na LS. Sdělení počínajícího poškození koberce, který, jak Kolejní rada UP na začátku upozorňovala, není šťastnou volbou pro kryt betonové podlahy do posilovny.

Kolej Neředín II

- a) Stížnost klientů N2C na neakceptování stanoveného rozsahu úklidu. Místo toho, aby personál dvakrát týdně buňku uklidil, uklidí jenom jednou, podruhé pouze vynesou koš.

Dle sdělení vedoucí koleje, paní Šimkové, začínají pravidelné kontroly po úklidu, na tuto možnost se zaměří. Dle jejího sdělení, zaměstnanci provádějící úklid jsou řádně proškoleni.

Kolej Neředín III

EN programy

- a) V průběhu příštích dvou týdnů proběhnou dvě akce Kolejní rady UP CzechItOut.

Kolej Šmeralova

- a) Pochvala kvality úklidu (5. patro).
- b) Stížnost na malé nevyhovující poličky ve sprchách.
- c) Opakující se stížnosti na výpadky internetu (KolejNet) na koleji.

Více v **bodě 2.6.**

- d) Dotaz ubytované klientky, zda je možné vymalovat si pokoj vlastní barvou (ne bílou).

Vyjádření Kolejní rady UP:

*Výmalba pokojů vlastní barvou neodporuje Domovnímu řádu UP, ale připomínáme, že při odstěhování se z koleje **je klient povinen odevzdat ubytovací prostory v původním stavu.***

5. Ukončení jednání

Na závěr jednání předseda Kolejní rady UP poděkoval všem přítomným za účast na konstruktivní připomínky a v 17:00 ukončil jednání.

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: Michal Kerestúri

V Olomouci dne 23. února 2017

M I C H A L K E R E S T Ů R I , V . R .

předseda KR UP v ak. roce 2016/2017

Ke zveřejnění: 16. 03. 2017

Příloha zápisu z jednání
Kolejní rady Univerzity Palackého v Olomouci
ze dne 23. 02. 2017

**Vyjádření Kolejní rady UP k závěrům a analýze Průzkumu
spokojenosti se službami SKM UP na kolejích UP 2016**

Kolejní rada UP zrealizovala ve spolupráci s vedením Správy kolejí a menz UP historicky první evaluaci kvality ubytování na kolejích UP a kvality a rozsahu nabízených služeb SKM UP na kolejích UP.

Výsledky samotného průzkumu spokojenosti jsou zveřejněny na webových stránkách Kolejní rady UP, zde: <http://kolejniradaup.wixsite.com/kolejnirada/vysledky>.

Předseda Kolejní rady UP, Michal Kerestúri, diskutoval o závěrech evaluace s ředitelem SKM UP, Ing. Suchánkem. Řediteli byly představeny následující závěry z průzkumu spokojenosti tak, jak je vnímá Kolejní rada UP respektující názory vyjádřené respondenty. Bodově nastíníme některé z podstatných závěrů:

1. Množství respondentů

Z celkově cca 4300 ubytovaných studentů odpovědělo na dotazník 859 respondentů. Návratnost evaluace představuje ca 20% (19,98%). Cílem Kolejní rady UP do budoucna je zvýšit návratnost dotazníků a ještě více objektivizovat zpětnou vazbu.

Za problémové (z pohledu průzkumu) Kolejní rada UP na kolejích považuje:

2. Management vstupu do kolejního života – rozdílná spokojenost s ubytováním klientů při nástupu ubytování na různých ubytovacích jednotkách.
3. Přehlednost stránek SKM UP – z průzkumu vyplynulo, že stránky, byť nepřehledné, obsahují pro většinu klientů základní podstatné informace. I přesto se zde objevuje otázka, zda jsou vůbec stránky SKM UP *client-friendly* a komu slouží či mají sloužit.
4. Otázka přístupu zaměstnanců – i přes veškerou snahu Kolejní rady UP a vedení SKM UP v posledních letech, pořád se objevují jednotky případů, kdy přístup ke klientům neodpovídá představám proklientského přístupu.
5. Kvalita, rozsah a frekvence úklidu.
6. Obrovským překvapením byla (ne)spokojenost s řešením závad na některých kolejích UP.

M I C H A L K E R E S T Ů R I , V . R .

předseda KR UP v ak. roce 2016/2017