

**MINISTARSTVO GOSPODARSTVA**

**JAVNI NATJEČAJ  
ZA DODJELU FINANCIJSKE POTPORE ZA PROVEDBU PROJEKTA  
SAVJETOVANJA POTROŠAČA ZA 2016. GODINU**

**Opisni izvještaj projekta**

*godišnji izvještaj*

Razdoblje provedbe obuhvaćeno izvještajem:

od 01.01.2016. do 31.12.2016. godine

**1. Opći podaci o korisniku projekta i projektu**

<b>PODACI O PROJEKTU</b>	
Klasa ugovora (prepisati iz ugovora)	330-01/16-01/32
Naziv organizacije ( <i>prijavitelja</i> ):	DRUŠTVO ZA ZAŠTITU POTROŠAČA ISTRE
Naziv odobrenog projekta:	Savjetovalište za zaštitu potrošača za područje Istarske, Primorsko-goranske i Ličko-senjske županije
Osoba ovlaštena za zastupanje ( <i>u organizaciji – prijavitelju</i> ):	Ivančević Vladimir
Voditelj/voditeljica projekta ( <i>u organizaciji – prijavitelju</i> ):	HANA JURIĆ
Mjesto provedbe projekta ( <i>grad i županija</i> ):	Istarska, Primorsko-goranska i Ličko-senjska županije
Odobreni iznos bespovratnih sredstava:	180.000,00 kn
Utrošena sredstva do datuma završetka izvještajnog razdoblja:	232.384,58 kn

<b>KONTAKTNI PODACI KORISNIKA PROJEKTA</b>	
Adresa organizacije:	Keršovanijeva 27, Pula
Telefon organizacije:	052 222 512
Fax organizacije:	052 222 520
Odgovorna osoba za kontakt:	Hana Jurić
Telefon i mobitel odgovorne osobe za kontakt:	097 616 8166
E –mail adresa odgovorne osobe za kontakt:	istarskipotrosac@gmail.com
Internetska stranica organizacije:	Www.istarskipotrosac.hr

**1. Postignuća i rezultati projekta postignuti u izvještajnom razdoblju**

1.1. Opišite u kojoj su mjeri ciljevi projekta ostvareni (sukladno prijedlogu projekta za koji su odobrena bespovratna sredstva).

Temeljni ciljevi projekta ostvareni su u cijelosti.

Ostvarena je zaštita prava i ekonomskih interesa potrošača i njihovih obitelji te od pasivnoga konzumera "stvorili" smo aktivnoga potrošača svjesnog svojih prava na zakonima zajamčenu visoku razinu kvalitete roba i usluga, na kulturni i čovjeka dostojan odnos proizvođača i davatelja usluga, te na zakonu utemeljenu zaštitu od mita, korupcije, birokratske i monopolističke samovolje.

Podignuta je razina svijesti potrošača tako da su provođenjem projekta potrošači bili informirani o svojim pravima te o načinima ostvarenja istih u izvan sudskom postupku.

1.2. U tablici navedite aktivnosti (kako su navedene u prijedlogu projekta), nositelje aktivnosti, opis, vremensko razdoblje u kojima su provedene, te koji su rezultati i indikatori aktivnosti:

Naziv aktivnosti	Nositelj aktivnosti	Opis provedene aktivnosti	Vremensko razdoblje	Ostvareni rezultati i pokazatelji (indikatori)
Individualno savjetovanje potrošača	Jurić Hana Aleksić Branka	Savjetovanje putem telefona, e-maila, telefaksa, CISZP-a, osobni dolazak	Tijekom 2016.	Podizanje razine svijesti potrošača, zaštita prava i ekonomskih interesa potrošača. Standardizacija savjeta
Grupno savjetovanje potrošača	Jurić Hana	Savjetovanje putem medija i tiska	Tijekom 2016.	Podizanje razine svijesti potrošača, zaštita prava i ekonomskih interesa potrošača.
Ažuriranje web i facebook stranice	Jurić Hana Fuart Vali	Pravovremeno informiranje o aktualnim problemima iz područja zaštite potrošača	Tijekom 2016.	Veća informiranost i edukacija potrošača, jednostavnije rješavanje spora s trgovcem.
Vođenje statistike upita potrošača	Hana Jurić Aleksić Branka	Evidentiranje dobivenih upita i danih savjeta	Tijekom 2016.	Praćenje najčešćih upita potrošača,

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

		prema području i prema načinu komunikacije. Praćenje najčešćih upita		podizanje razine kvalitete savjeta , standardizacija savjeta.
Provođenje anketa	Jurić Hana, Aleksić Branka Poljak Ivana	Putem web stranice; on-line anketa (surveymonkey.com) i putem organiziranih štandova Analiza i obrada prikupljenih podataka.	Tijekom 2016.	Vrednovanje postignuća rezultata projekta, Podizanje razine kvalitete savjetovanja.
Provođenje upitnika	Jurić Hana Aleksić Branka Poljak Ivana	Putem web stranice; on-line upitnik	Tijekom 2016.	Vrednovanje postignuća rezultata projekta Podizanje razine kvalitete savjetovanja.
Suradnja s drugim državnim tijelima koja provode zaštitu potrošača	Jurić Hana Aleksić Branka	Suradnja u vidu povezivanja sustava zaštite potrošača horizontalno i vertikalno.	Tijekom 2016.	Veća informiranost i zaštita potrošača.
Suradnja s ostalim Savjetovalištim	Jurić Hana Aleksić Branka Kurteš Ljiljana Ivančević Vladimir Benčić Dušan Ivana Poljak Živković Smiljana	Suradnja u vidu povezivanja sustava zaštite potrošača na horizontalnoj razini.	Tijekom 2016.	Podizanje razine svijesti potrošača, zaštita prava i ekonomskih interesa potrošača. Standardizacija savjeta i podizanje razine kvalitete savjetovanja.
Suradnja s tijelima jedinice lokalne samouprave	Jurić Hana Aleksić Branka	Povezivanje putem web portala, rad kroz Savjete potrošača javnih usluga i Povjerenstva za	Tijekom 2016.	Veća informiranost i zaštita potrošača.

## OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

		reklamacije potrošača.		
1.3. Korisnici obuhvaćeni projektom (spol, dob, mjesto odakle su korisnici, njihove potrebe i druge eventualne posebnosti) i broj korisnika obuhvaćenih projektom?				
<p>POTROŠAČ- je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja.</p> <p>U 2016. godini Savjetovalište je dalo 5893 savjeta/uputa, stoga je minimalno toliki broj korisnika obuhvaćen projektom.</p>				
1.4. Na koji su način korisnici sudjelovali u projektu?				
<p>Dobivali su pravovremene i stručne savjete o svojim pravima i obvezama u odnosu na trgovca i pružatelja usluga. Sukladno istima, ostvarivali su svoja prava u izvansudskom postupku.</p> <p>Nadalje, prenosili su drugima potrošačima odredbe Zakona o zaštiti potrošača i svoja iskustva u načinu rješavanja reklamacija i gdje potražiti pomoć.</p>				
1.5. Utjecaj projekta na korisnike?				
<p>Podignuta je razina svijesti potrošača tako da su provođenjem projekta potrošači bili informirani o svojim pravima te o načinima ostvarenja istih u izvan sudskom postupku.</p>				
1.6. Koje su konkretne promjene nastale (u zajednici, u kvaliteti života korisnika i sl.) kao rezultat vaših aktivnosti?				
<p>Potrošači su educiraniji, odnosno od pasivnog potrošača stvoren je aktivni potrošač, svjesan svojih prava na zakonima zajamčenu visoku razinu kvalitete roba i usluga, te na kulturni i čovjeka dostojan odnos proizvođača i davatelja usluga.</p>				
1.7. Ako je bilo odstupanja u odnosu na prijedlog projekta, navedite koji su bili razlozi, je li i na koji način ugovaratelj upoznat s promjenama, te na koji su način promjene utjecale na rezultate i ciljeve projekta?				
<p>Nije bilo odstupanja.</p>				
1.8. Jeste li u izvještajnom razdoblju naišli na neke značajne prepreke u provedbi projekta? Ako da, kako ste ih uspjeli prevladati?				
<p>Ne.</p>				

### 2. Suradnja s

2.1. Navedite je li tijekom provedbe projekta ostvarena suradnja s ostalim savjetovalištima i drugim dionicima? Opišite suradnju i njezin utjecaj.

Sa potrošačkim udrugama, odnosno Savjetovalištima, već niz godina imamo odličnu suradnju. U svakom trenutku smo na raspolaganju jedni drugima vezano za aktualne probleme potrošača, surađujemo u savjetovanju potrošača putem jedinstvenog info telefona, jer nerijetko se desi da zaprimamo pozive i iz "tuđeg" područja djelovanja radi prebukiranih telefonskih linija i slično.

Udruge koje su nosioci projekta Savjetovališta imale su iznimnu suradnju na provođenju projekta Europske unije "Potrošači, upoznajte svoja prava!" gdje smo kao suizvoditelji projekta zajedno prošli niz stručnih edukacija te na taj način još više učvrstili jedinstvenu platformu na kojoj djelujemo kao Savjetovališta i Udruge.

2.2. Da li se suradnja s ostalim savjetovalištima i drugim dionicima uspješno održala i na koji način? Kako vidite nastavak suradnje u narednom razdoblju? Trebate li uvesti neke promjene (primjerice: češće sastanke, jasnije definirane oblike suradnje ili drugo)?

Suradnja se uspješno održala, jer svi radimo isti posao, dijelimo iste probleme i nailazilo na iste prepreke i imamo potrebu za suradnjom kako bi se zaštita potrošača izdigla na još jedan viši nivo.

2.3. Nastavlja li se suradnja s ostalim savjetovalištima i drugim dionicima i jesu li pokrenute nove inicijative i/ili projekti?

Suradnja je kontinuirana i u 2017. godini.

### 3. Provođenje projekta

3.1. Navedite broj zaposlenih i broj volontera uključenih u provedbu projekta.

Dvoje zaposlenih i petero volontera.

3.2. Jesu li zaposlene nove osobe za potrebe provedbe projekta (u organizaciji nositelju ili partneru)?

Ne

3.3. U kojim su aktivnostima sudjelovali volonteri na projektu?

Naši volonteri bili su stručni /vanjski suradnici po pitanjima energetike (plin, el. Ekergija, toplinska energija) i po pitanjima komunalnih usluga.

Davali su potrošačima stručne savjete iz navedenih područja.

3.4. Je li bilo promjena vezano uz osobe koje su sudjelovale u provedbi projekta u odnosu na prijedlog projekta, te na proteklo izvještajno razdoblje? Ako da, ukratko obrazložite razloge.

Ne.

### 4. Jačanje kapaciteta organizacije

4.1. Navedite pohadane edukacije u svrhu jačanja vaših organizacijskih i/ili stručnih kapaciteta (nositelja i partnera). Navedite naziv i organizatora edukacije, te broj sudionika edukacije iz organizacije nositelja i partnera projekta.

/

4.2. Koje su povratne informacije uključenih u edukaciju? Na koji je konkretno način edukacija doprinijela razvoju kompetencija zaposlenih u organizaciji/jama?

/

## 5. Praćenje i vrednovanje uspješnosti projekta

5.1. Navedite na koji ste način proveli vrednovanje (evaluaciju) uspješnosti projekta u izvještajnom razdoblju. (Jeste li proveli interno organizacijsko ili vanjsko, neovisno vrednovanje? Tko je proveo vrednovanje? Jesu li sudionici popunjavali evaluacijske listiće? Ako jesu, koji su rezultati analize.)

Praćenje ostvarivanja rezultata projekta po pojedinim fazama ostvarili smo uz suradnji s nadležnim Ministarstvom. Predstavnici Ministarstva bili su upoznati s ostvarivanjem svih glavnih koraka planiranih provedbom projekta te su o istim biti obavještavani mjesečno i tromjesečno.

Ostvarivanje rezultata pratili su savjetnici za provedbu projekta vodeći detaljnu statistiku dobivenih upita prema području zaštite potrošača i prema načinu komunikacije.

Kroz kontinuirano vrednovanje rezultata projekta po fazama dobili smo na uvid najčešće upite, postotak pozitivnog rješavanja istih te mogućnost unapređenja načina savjetovanja.

5.2. Ukratko prikažite rezultate vrednovanja projekta, te metode koje su korištene u procesu vrednovanja.

Vrednovanje rezultata projekta bilo unutarnje i provelo se u dvije faze . Prvo vrednovanje provelo se upitnikom tražeći povratne informacije oštećenih potrošača. Obrađeni rezultati bili su dostupni svim dionicima u projektu i poslužili su za bolju fokusiranost i ostvarenje ciljeva projekta.

U drugoj fazi, koja je u tijeku, anketnim upitnikom provest će se završno vrednovanje koje će naročito biti korisno za unapređenje djelatnosti u ovom području u budućnosti.

U procesu vrednovanja nastojalo se otkriti što brži i efikasniji način protoka informacija do oštećenih potrošača te njihova neposredna edukacija.

5.3. Imate li posebni izvještaj o provedenom vrednovanju? Ako da, molimo dostavite ga u prilogu ovom Izvještaju.

Ne

## 6. Održivost projekta

6.1. Na koji način će se koristiti rezultati projekta/programa nakon završetka provedbe? Postoji li plan nastavka projektnih aktivnosti?

S ovim kontinuiranim projektom napravili smo važne korake koji će nam omogućiti sustavno prikupljanje i obradu informacija iz ovog područja koji su nužni za unaprjeđenje ove djelatnosti.

Za održivost ovog projekta važna je činjenica da je područje zaštite potrošača zaista veliko jer "svi smo mi potrošači" i potreba za savjetovanjem u tom području, novo znanje i informacije proizvedene u projektu biti će doprinos razvoju educiranog društva.

Održivost projekta može se osigurati i partnerstvom s drugim udrugama i organizacijama s istim ciljevima.

6.2. Postoje li osigurani izvori financiranja aktivnosti nakon završetka projekta/programa? Ako da, koji?
Ne

### 7. Proračun projekta i financijski izvještaj za izvještajno razdoblje

7.1. Navedite glavne napomene vezano uz financijskih izvještaj i eventualno odstupanje od planiranog proračuna projekta.
/
7.2. Je li se potrošnja financijskih sredstava odvijala prema planiranom proračunu ili ste imali teškoća? Navedite teškoće na koje ste naišli.
Potrošnja se odvijala prema planiranom proračunu, ali moramo napomenuti da smo uložili i vlastita sredstva i snage savjetnika i volontera kako potrošačima niti u jednom trenutku ne bi bila uskraćena mogućnost dobivanja stručne pomoći iz razloga što je financiranje nadležnog Ministarstva uvijek u vremenskom raskoraku sa potrebama, stoga treba premostiti taj "prazi hod" koji se ponekad protegne i na nekoliko mjeseci.
7.3. Je li osigurano sufinanciranje projekta?
Ne

### 8. Ostali podaci o dosadašnjoj provedbi projekta

8.1. Istaknite posebne uspjehe i moguće dodatne vrijednosti vezane uz dosadašnju provedbu projekta.
Podizanje razine svijesti potrošača
8.2. Navedite ostvarenu suradnju s medijima u proteklom razdoblju ili drugim dionicima na aktivnostima vezanim uz promociju projekta ili usluga korisnicima.
U 2016. godini ukupno smo imali 29 istupa u raznim medijima (HRT Radio 2, HRT Radio 1, Radio Labin, Radio Rovinj, Radio Pula, Glas Istre, 24 sata, Radio Istra, Jutarnji, Večernji, HRT televizija, Tv Istra, Tv Nova).
8.3. Što su bile glavne prepreke s kojima ste se susreli tijekom provedbe projekta? Jeste li ih uspješno prevladali i kako? Što biste naveli kao glavne pouke vezano uz te prepreke i načine na koje ste ih prevladali (ili razloge koji su vas u tome spriječili)?
Nedostatno i nepravovremeno financijsko praćenje nadležnih institucija.

### 9. Aktivnosti planirane za sljedeće izvještajno razdoblje

9.1. Koje aktivnosti planirate u narednom razdoblju?
Kontinuirana informiranost potrošača putem info telefona, emaila, ciszp-a i ostalih načina savjetovanja.



Što veće uključivanje građana u aktivnosti projekta tako što svoja iskustva, informacije, poznavanje zakona, postupka reklamacije i sl. mogu prenositi jedni na druge npr. Usmenom predajom, putem internetskih portala (npr. Facebook, Twiter), razmjenom mišljenja i iskustva na internetskim forumima i dr.

Što veće uključivanje građana u aktivnosti projekta provoditi će se i organiziranjem "štanova" gdje će se vršiti podjela promidžbenih materijala i edukacija, pa i direktno-osebno savjetovanje.

## 10. Prilozi izvještaju

10.1. Popis priloga uz opisni izvještaj (zapisnici, fotografije, članci iz medija, i sl.)

Članci iz medija.

Ime i prezime, potpis osobe ovlaštene za zastupanje i pečat korisnika projekta (u organizaciji – prijavitelju)	Ime i prezime, te potpis voditelja/voditeljice projekta (u organizaciji – prijavitelju)
<p style="text-align: center;">Vladimir Ivančević</p> <p style="text-align: center;">MP</p>	<p style="text-align: center;">Hana jurić</p>

Mjesto i datum sastavljanja Izvještaja	19.01.2017. godine
--	--------------------