

**MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, PODUZETNIŠTVA I
OBRTA**

**JAVNI NATJEČAJ
ZA DODJELU FINANCIJSKE POTPORE ZA PROVEDBU
PROJEKTA
SAVJETOVANJA POTROŠAČA ZA 2017. GODINU**

Opisni izvještaj projekta

završni/godišnji izvještaj

Razdoblje provedbe obuhvaćeno izvještajem:

od 01.01.2017. do 31.12.2017. godine

1. Opći podaci o korisniku projekta i projektu

PODACI O PROJEKTU	
Klasa ugovora (prepisati iz ugovora)	330-01/16-01/320
Naziv organizacije (prijavitelja):	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 (u organizaciji – prijavitelju):	HANA JURIC
Voditelj/voditeljica projekta (u organizaciji – prijavitelju):	HANA JURIC
Mjesto provedbe projekta (grad i županija):	Istarska, Primorsko-goranska i Ličko-senjska županija
Odobreni iznos bespovratnih sredstava:	245.000,00 kn
Utrošena sredstva do datuma završetka izvještajnog razdoblja:	238.226,69 kn

KONTAKTNI PODACI KORISNIKA PROJEKTA	
Adresa organizacije:	Keršovanijska 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:	095 4444 777
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. Pružena je pomoć ukupno 5830 potrošača. Ostvarena je zaštita prava i ekonomskih interesa potrošača i njihovih obitelji te je napravljen korak naprijed da od pasivnoga konzumera što više približimo pojmu 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 2017.	Podizanje razine svijesti potrošača, zaštita prava i ekonomskih interesa potrošača. Standardizacija savjeta
Grupno savjetovanje potrošača	Jurić Hana	Savjetovanje putem medija i tiska	Tijekom 2017.	Podizanje razine svijesti potrošača, zaštita prava i ekonomskih interesa potrošača.
Ažuriranje web i facebook stranice	Jurić Hana Fuart Robi	Pravovremeno informiranje o aktualnim problemima iz područja zaštite potrošača	Tijekom 2017.	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 2017.	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 i putem organiziranih štandova Analiza i obrada prikupljenih podataka.	Tijekom 2017.	Vrednovanje postignuća rezultata projekta, Podizanje razine kvalitete savjetovanja.
Provođenje upitnika	Jurić Hana Aleksić Branka Poljak Ivana	Putem web stranice; on-line upitnik	Tijekom 2017.	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 2017.	Veća informiranost i zaštita potrošača.
Suradnja s ostalim Savjetovalištim	Jurić Hana Aleksić Branka Kurteš Ljiljana Benčić Dušan Ivana Poljak Živković Smiljana	Suradnja u uvidu povezivanja sustava zaštite potrošača na horizontalnoj razini.	Tijekom 2017.	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 reklamacije potrošača.	Tijekom 2017.	Veća informiranost i zaštita potrošača.

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

<p>1.3. Korisnici obuhvaćeni projektom (spol, dob, mjesto odakle su korisnici, njihove potrebe i druge eventualne posebnosti) i broj korisnika obuhvaćenih projektom?</p>
<p>Projektom je obuhvaćeno ukupno 5830 direktnih korisnika s područja 3 županije koje ovo Savjetovalište pokriva (Istarska, Primorsko-goranska i Ličko- senjska), te je još veći broj dosegnut informiranjem putem javnih istupa i događanja.</p> <p>Zastupljene su sve dobne skupine i oba spola, ali možemo istaknuti poseban položaj starijih i bolesnih ljudi koji spadaju u ranjivu skupinu potrošača a koji su najčešće žrtve zavaravajuće i agresivne poslovne prakse.</p> <p>U sve većoj mjeri obraćaju nam se i mladi i to uglavnom vezano za probleme iz područja elektroničkih komunikacija.</p> <p>Projektom su obuhvaćeni svi potrošači, a znajući da je potrošač svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja, možemo reći da je projektom obuhvaćena opća populacija odnosno svi građani RH.</p>
<p>1.4. Na koji su način korisnici sudjelovali u projektu?</p>
<p>Dobivali su pravovremene i stručne savjete o svojim pravima i obvezama u odnosu na trgovca i pružatelja usluga. Sukladno tome, ostvarili 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>
<p>1.5. Utjecaj projekta na korisnike?</p>
<p>Podignuta je veća razina svijesti potrošača tako da su provođenjem projekta potrošači bili informirani o svojim pravima te o načinima ostvarenja istih u izvan sudskom postupku.</p>
<p>1.6. Koje su konkretne promjene nastale (u zajednici, u kvaliteti života korisnika i sl.) kao rezultat vaših aktivnosti?</p>
<p>Potrošači su educirani, odnosno od pasivnog potrošača stvoren je aktivni potrošač, svjestan svojih prava na zakonima zajamčenu visoku razinu kvalitete roba i usluga, te na kulturni i čovjeka dostojan odnos proizvođača i davatelja usluga.</p>
<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>
<p>Aktivnosti projekta provodile su se sukladno projektom prijedlogu. Eventualna manja odstupanja koja nisu utjecala na rezultate i ciljeve projekta, bila su isključivo vezana za nepravovremeno financiranje projekta.</p>
<p>1.8. Jeste li u izvještajnom razdoblju naišli na neke značajne prepreke u provedbi projekta? Ako da, kako ste ih uspjeli prevladati?</p>
<p>Ne, osim problema u nepravovremenom financiranju, drugih prepreka nije bilo. Ovdje je potrebno naglasiti da je najveći problem kod nepravovremenog financiranja u tome što se na nekim stavkama proračuna treba "štedjeti" sve kako bi se imalo izdatke (plaće djelatnika i sredstva za "hladni pogon") do isplate sredstava. Kasnom isplatom sredstava u većini slučajeva se ne stignu utrošiti sredstva za stavke na kojima se štedjelo.</p>

2. Suradnja s

2.1. Navedite je li tijekom provedbe projekta ostvarena suradnja s ostalim savjetovalištim i drugim dionicima? Opišite suradnju i njezin utjecaj.
Sa potrošačkim udrugama, odnosno Savjetovalištim, 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 se ne rijetko 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 su izvoditelji 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 savjetovalištim 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 nailazimo na iste prepreke i imamo potrebu za suradnjom kako bi se zaštita potrošača izdigla na još jedan viši nivo. Organizirani sastanci predstavnika Savjetovališta nisu se održavali i vjerujemo da će se to u budućnosti ostvariti.
2.3. Nastavlja li se suradnja s ostalim savjetovalištim i drugim dionicima i jesu li pokrenute nove inicijative i/ili projekti?
Suradnja među Savjetovalištim je nužan preduvjet još učinkovitije provedbe projekta. Ona postoji, ali je treba sustavno nadograđivati i jačati.

3. Provođitelji projekta

3.1. Navedite broj zaposlenih i broj volontera uključenih u provedbu projekta.
Dvoje zaposlenih i troje 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. Energija, toplinska energija) i po pitanjima komunalnih usluga. Davali su potrošačima stručne savjete iz navedenih područja. Također volonteri su aktivno sudjelovali na organiziranim štandovima u trgovačkim centrima te dijeljenju letaka.
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 pohađane 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.

U studenom 2017. godini sudjelovali smo na jednoj edukacijskoj radionici za udruge u organizaciji Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta. Također, sudjelovali smo na nekoliko seminara i konferencija u organizaciji Hrvatske gospodarske i obrtničke komore, sudjelovali smo na projektu CIT Protect "Građanskopravna zaštita građana u financijskoj krizi" u organizaciji Pravnog fakulteta u Zagrebu.

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

Svako učešće na konferenciji, seminaru, radionici ili nekom drugom stručnom skupu omogućuje razmjenu i usvajanje novih znanja i vještina neophodnih za rad u Savjetovalištu. Poslovi savjetnika uključuju, osim pružanja pomoći i savjeta, komunikacija s institucijama i medijima, svakodnevno usvajanje novih znanja i prikupljanje informacija. Zbog toga su, osim individualnog rada i praćenja promjena u zakonodavnom okviru, stručna okupljanja vrlo važna, jer osim što omogućuju dijeljenje vlastitih znanja i iskustava s drugima i usvajanja novih znanja i isustava od drugih dionika, pomažu stvaranje vizije kako dalje, što može biti još bolje i na čemu treba dodatno raditi.

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 obaviješteni. Vrednovanje je provedeno internim nadzorom unutar organizacije od strane ovlaštene osobe u projektu, gdje je utvrđeno da se sve aktivnosti u Savjetovalištu redovito obavljaju u skladu sa projektom i Ugovorom. Eksterno vrednovanje također obavlja nadležno Ministarstvo temeljem mjesečnih, kvartalnih i završnih izvješća (opisnih i financijskih).

Ostvarivanje rezultata pratili su i savjetnici za provedbu projekta vodeći detaljnu statistiku dobivenih upita prema području zaštite potrošača i prema načinu komunikacije sukladno tablicama dostavljenih od strane Ministarstva.

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

Internom evaluacijom utvrđeno je da Savjetovalište radi u radnom vremenu, sukladno predloženom projektu i Ugovoru, da savjetnice redovito i u rokovima izvršavaju sve

obveze vezano za savjetovanje potrošača, redovito se vodi evidencija i statistička obrada upita i savjeta, evidencije prisutnosti na radu. Financijska izvješća su u skladu s predloženim proračunom projekta. Prilikom interne evaluacije dobiveni rezultati su pokazali obavljanje aktivnosti redovnom dinamikom. Na upite putem telefona 072/414-414, telefona udruge, e-pošte, pošte i obrasca Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača odgovaralo se u predviđenim rokovima.

Najčešći su problemi iz područja Trgovine, dok je pojedinačno najproblematičnije područje unutar okvira javnih usluga i dalje područje telekomunikacija.

Dobiveni rezultati daju nam smjernice za planiranje budućih aktivnosti, radionica, edukacija i seminara te medijskih istupa.

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

Ne. S obzirom na to da svoje obveze ispunjavamo redovito i da surađujemo u tome, nije bilo potrebe raditi dodatnu internu evaluaciju te takvo izvješće nemamo.

6. Održivost projekta

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

Nakon završetka provedbe projekta rezultati provedbe su dobivene informacije o strukturi potrošačkih upita, odnosno saznanja o područjima savjetovanja koja našim korisnicima predstavljaju najveće probleme. U skladu sa tim informacijama gradimo planove za nastavak projektnih aktivnosti i u sljedećem razdoblju.

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

Ne. Financiranje Savjetovaništa za potrošače regulirano je Zakonom o zaštiti potrošača i Nacionalnim programom zaštite potrošača. Očekujemo da će se nastaviti kontinuitet rada Savjetovaništa i njegovo financiranje. Također očekujemo da će se povećati sredstva barem za onoliko koliko su smanjena zadnjih nekoliko godina, te osigurati dodatno sufinanciranje od strane jedinica lokalne uprave i samouprave.

7. Proračun projekta i financijski izvještaj za izvještajno razdoblje

7.1. Navedite glavne napomene vezano uz financijski izvještaj i eventualno odstupanje od planiranog proračuna projekta.

Potrebno je naglasiti da je najveći problem nepravovremeno financiranja. U tom slučaju se na nekim stavkama proračuna treba "štedjeti" sve kako bi se imalo izdatke (plaće djelatnika i sredstva za "hladni pogon") do isplate sredstava. Kasnom isplatom sredstava u većini slučajeva se ne stignu utrošiti sredstva za stavke na kojima se štedjelo, te u tom pogledu su moguća odstupanja.

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 "prazni hod" koji se ponekad protegne i na nekoliko mjeseci.

7.3. Je li osigurano sufinanciranje projekta?

Ne. Direktnog sufinanciranja projekta nije bilo. Nedostatak sredstava za rad Savjetovaništa i provedbu projektnih aktivnosti, nadoknadili smo vlastitim sredstvima udruge i volonterskim radom ostalih dionika projekta.

8. Ostali podaci o dosadašnjoj provedbi projekta

8.1. Istaknite posebne uspjehe i moguće dodatne vrijednosti vezane uz dosadašnju provedbu projekta.

Gotovo 6000 pruženih savjeta potrošačima, posredovanje u potrošačkim problemima između trgovaca i građana, te brojni javni istupi i sudjelovanja u donošenju i izmjenama zakonskih propisa, zasigurno su uvelike podigli potrošačku svijest i kvalitetu života zajednice u kojoj djelujemo.

8.2. Navedite ostvarenu suradnju s medijima u proteklom razdoblju ili drugim dionicima na aktivnostima vezanim uz promociju projekta ili usluga korisnicima.

U 2017. godini ukupno smo imali 36 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, Nova TV). Mediji od samih početaka prate naš rad i s njima smo razvili odličnu suradnju, a to se odnosi kako na elektroničke, tako i na tiskane medije. Kroz suradnju s medijima ostvarujemo promociju projekta uvijek naglašavajući ulogu nadležnog Ministarstva, upoznavajući građane s našim djelovanjem, radnim vremenom, kontaktima na koje potrošači mogu potražiti pomoć, a pogotovo ističući broj jedinstvenog info telefona 072414414.

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 telefona, emaila 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. Nadalje planiramo dodatno raditi na dobivanju povratne informacije potrošača, vezano za savjete i upute koje smo im dali, te isto tako što veće uključivanje građana u aktivnosti projekta provoditi će se i organiziranjem "šandova" gdje će se vršiti podjela promidžbenih materijala i edukacija, pa i direktno-osobno savjetovanje.

10. Prilozi izvještaju

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

Komunikaciju s medijima i ostale aktivnosti moguće vidjeti na

www.istarskipotrosac.hr,

<https://web.facebook.com/potrosacpula/>

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>Hana Jurić</p> <p style="text-align: center;">MP</p>	<p>Hana Jurić</p>

Mjesto i datum sastavljanja Izvještaja	Pula, 10.01.2018. godine
--	--------------------------