

**MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, PODUZETNIŠTVA I  
OBRTA**

**JAVNI NATJEČAJ  
ZA DODJELU FINACIJSKE POTPORE ZA PROVEDBU  
PROJEKTA  
“SAVJETOVANJE POTROŠAČA” U 2018. GODINI**

**Opisni izvještaj projekta**

*završni izvještaj*

Razdoblje provedbe obuhvaćeno izvještajem:

od 12.04.2018. do 30.06.2018. godine

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

<b>PODACI O PROJEKTU</b>	
Klasa ugovora (prepisati iz ugovora)	330-01/17-01/322
Naziv organizacije ( <i>prijavitelja</i> ):	DRUŠTVO ZA ZAŠTITU POTROŠAČA ISTRE
Naziv odobrenog projekta:	Savjetovanje potrošača
Osoba ovlaštena za zastupanje ( <i>u organizaciji - prijavitelju</i> ):	HANA JURIĆ
Voditelj/voditeljica projekta ( <i>u organizaciji - prijavitelju</i> ):	HANA JURIĆ
Mjesto provedbe projekta ( <i>grad i županija</i> ):	Grad Pula Istarska, Primorsko-goranska i Ličko-senjska županija
Odobreni iznos bespovratnih sredstava:	70.000,00 kn
Utrošena sredstva do datuma završetka izvještajnog razdoblja:	54.884,75 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:	097 731 6706
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 1077 potrošača. Ostvarena je zaštita prava i ekonomskih interesa potrošača i njihovih obitelji te je napravljen korak naprijed da od pasivnoga potrošača, građane što više približimo pojmu aktivnoga potrošača svjesnog svojih prava na zakonima zajamčenu visoku razinu kvalitete roba i usluga. 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, faxes, CISZP-a, osobni dolazak	Travanj-lipanj 2018.	Podizanje razine svijesti potrošača, zaštita prava i ekonomskih interesa potrošača. Standardizacija savjeta
Grupno savjetovanje potrošača	Jurić Hana	Savjetovanje putem medija i tiska	Travanj-lipanj 2018.	Podizanje razine svijesti potrošača, zaštita prava i ekonomskih interesa potrošača.
Ažuriranje web i facebook stranice	Jurić Hana,	Pravovremeno informiranje o aktualnim problemima iz područja zaštite potrošača	Travanj-lipanj 2018.	Veća informiranost i edukacija potrošača, jednostavnije rješavanje spora s trgovcem.
Vođenje statistike upita potrošača	Hana Jurić, Aleksić Branka	Evidentiranje dobivenih upita i danih savjeta prema području i prema načinu	Travanj-lipanj 2018.	Praćenje najčešćih upita potrošača, podizanje razine kvalitete savjeta ,

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

		komunikacije. Praćenje najčešćih upita		standardizacija savjeta.
Provođenje anketa	Jurić Hana, Aleksić Branka	Putem web stranice i putem organiziranih šandova Analiza i obrada prikupljenih podataka.	Travanj-lipanj 2018.	Vrednovanje postignuća rezultata projekta, Podizanje razine kvalitete savjetovanja.
Provođenje upitnika	Jurić Hana, Aleksić Branka,	Putem web stranice; on-line upitnik	Travanj-lipanj 2018.	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.	Travanj-lipanj 2018.	Veća informiranost i zaštita potrošača.
Suradnja s ostalim Savjetovalištim	Jurić Hana, Aleksić Branka	Suradnja u uvidu povezivanja sustava zaštite potrošača na horizontalnoj razini.	Travanj-lipanj 2018.	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.	Travanj-lipanj 2018.	Veća informiranost i zaštita potrošača.

1.3. Korisnici obuhvaćeni projektom (spol, dob, mjesto odakle su korisnici, njihove potrebe i druge eventualne posebnosti) i broj korisnika obuhvaćenih projektom?

<p>Projektom je obuhvaćeno ukupno 1077 direktnih korisnika s područja 3 županije (Istarska, Primorsko-goranska i Ličko- senjska), te je još veći broj dosegnut informiranjem putem javnih istupa.</p> <p>Zastupljene su sve dobne skupine i oba spola, ali možemo istaknuti poseban položaj starijih ljudi koji spadaju u ranjivu skupinu potrošača, te i mladih 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>Najveći broj upita zaprimljeno je iz područja trgovine (63%) i javnih usluga (24,5%), te redom iz financijskih usluga (2,7%), ovrha (1,95%), turističkih usluga (0,7%) i ostalo (7,15%).</p> <p>Iz područja trgovine najčešći upiti, njih gotovo 38%, odnosilo se na priznavanje prava po materijalnom nedostatku na proizvodu i prava po osnovi jamstva, a iz područja javnih usluga više od polovice upita (53%) odnosilo se na telekomunikacijske usluge.</p> <p>Rezultati statistike upućuju da na ta dva spomenuta područja treba staviti naglasak pri informiranju i edukaciji potrošača.</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 izvan sudskom 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 educiraniji, odnosno od pasivnog potrošača stvoren je aktivni potrošač, svjestan svojih prava na zakonima zajamčenu visoku razinu kvalitete roba i usluga, te na kulturnan 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 projektnom prijedlogu.</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>/</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 koje provode Projekt savjetovanja 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.
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 pravovremenom komunikacijom i sastancima, te će se istom dinamikom nastaviti i u narednom razdoblju.
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.
2
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?
/
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.
Dana 20.04. i 29.05.2018. sudjelovali smo na stručnim radionicama za udruge u organizaciji Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.

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

Povratne informacije uključenih na edukacije bile su pozitivne.

Edukacije i učešće na njima, omogućuje razmjenu i usvajanje novih znanja, upućenost u nove zakonske propise, tumačenje istih te suradnju među svim dionicima zaštite potrošača neophodnih za rad i podizanje razine savjetovanja.

## 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 bili pravovremeno obaviješteni.

Vrednovanje je provedeno internim nadzorom unutar organizacije od strane ovlaštene osobe u projektu, gdje je utvrđeno da se sve aktivnosti Projekta redovito obavljaju u skladu sa Ugovorom.

Vanjski nadzor obavlja nadležno Ministarstvo temeljem mjesečnih i završnih izvješća (opisnih i financijskih). Nadzor u radnim prostorijama obavljen je u Puli dana 28.5.2018.

g.

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 predloženim aktivnostima i Ugovoru, da savjetnici 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.

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?
Nakon završetka provedbe projekta rezultati provedbe koristiti će se na način stavljanja naglaska na najčešća i/ili na najproblematičnija pitanja iz područja zaštite potrošača u javnim istupima i/ili organiziranim događanjima.
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 financijski izvještaj i eventualno odstupanje od planiranog proračuna projekta.
Nema napomena i nije bilo 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.
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.
Preko 1000 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.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. dana 15.4.2018. 24 sata; Ivančica Ladislavić</li> <li>2. dana 12.5.2018. Radio Istra; Eliana Bategalj</li> <li>3. dana 26.5.2018. Radio Centar Poreč</li> <li>4. dana 29.5.2018. HR2 "Svi smo mi potrošači"; Zrinka Štimac</li> <li>5. dana 30.6.2018. Radio Istra; Eliana Bategalj</li> </ol>
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)?
---

/
---

## 9. Aktivnosti planirane za sljedeće izvještajno razdoblje

9.1. Koje aktivnosti planirate u narednom razdoblju?
--

<p>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 "štandova" gdje će se vršiti podjela promidžbenih materijala i edukacija, pa i direktno-osobno savjetovanje.</p>
---

## 10. Prilozi izvještaju

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

<p>Komunikaciju s medijima i ostale aktivnosti moguće vidjeti na</p>
--

<p><a href="http://www.istarskipotrosac.hr">www.istarskipotrosac.hr</a>,</p>
--

<p><a href="https://web.facebook.com/potrosacpula/">https://web.facebook.com/potrosacpula/</a></p>
--

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

<p><b>Ime i prezime, potpis osobe ovlaštene za zastupanje i pečat korisnika projekta (u organizaciji - prijavitelju)</b></p>	<p><b>Ime i prezime, te potpis voditelja/voditeljice projekta (u organizaciji - prijavitelju)</b></p>
<p>Hana Jurić</p> 	<p>Hana Jurić</p> 
	
<p>Mjesto i datum sastavljanja Izvještaja</p>	<p>Pula, 27.7.2018.</p>