

**MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, PODUZETNIŠTVA I OBRTA  
i  
MINISTARSTVO FINANCIJA**

**JAVNI NATJEČAJ  
ZA DODJELU FINANCIJSKE POTPORE ZA PROVEDBU PROJEKTA  
“SAVJETOVANJE POTROŠAČA” II./ 2018. GODINI**

**Opisni izvještaj projekta**

*završni izvještaj*

Razdoblje provedbe obuhvaćeno izvještajem:

od 01.07.2018. do 31.12.2018. godine

## OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

## 1. Opći podaci o korisniku projekta i projektu

| PODACI O PROJEKTU  |  |
|--|--|
| Klasa ugovora (prepisati iz ugovora)                             | 330-01/18-01/308 MINGPO<br>400-02/18-01/57 MFIN                    |
| Naziv organizacije (prijavitelja):                               | DRUŠTVO ZA ZAŠTITU POTROŠAČA ISTRE                                 |
| Naziv odobrenog projekta:  | Savjetovanje potrošača II./2018                                    |
| Osoba ovlaštena za zastupanje (u organizaciji – prijavitelju):   | HANA JURIĆ   |
| Izvoditelj/voditeljica projekta (u organizaciji – prijavitelju): | HANA JURIĆ, BRANKA ALEKSIĆ, MATEO PAVIĆ                            |
| Mjesto provedbe projekta (grad i županija):                      | Grad Pula<br>Istarska, Primorsko-goranska i Ličko-senjska županija |
| Odobreni iznos bespovratnih sredstava:                           | 130.476,74 kn MINGPO<br>65.023,26 kn MFIN                          |
| Utrošena sredstva do datuma završetka izvještajnog razdoblja:    | 126.204,53 kn MINGPO<br>62.086,28 kn MFIN                          |

| KONTAKTNI PODACI KORISNIKA PROJEKTA           |                            |
|---|----------------------------|
| 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: | 052 222 512                |
| 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 2113 potrošača (97 iz područja financijskih usluga, te 2016 iz ostalih područja savjetovanja sukladno ugovoru). 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, Mateo Pavić, Klara Pergolis. | Savjetovanje putem telefona, e-maila, faxesa, CISZP-a, osobni dolazak  | srpanj-prosinac 2018. | Podizanje razine svijesti potrošača, zaštita prava i ekonomskih interesa potrošača.              |
| Grupno savjetovanje potrošača   | Jurić Hana   | Savjetovanje putem medija i tiska  | srpanj-prosinac 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                                     | srpanj-prosinac 2018. | Veća informiranost potrošača.  |
| Vođenje statistike upita potrošača  | Hana Jurić, Aleksić Branka, Pavić Mateo, Klara Pergolis. | Evidentiranje dobivenih upita i danih savjeta prema području i prema načinu komunikacije. Praćenje najčešćih upita | srpanj-prosinac 2018. | Praćenje najčešćih upita potrošača, podizanje razine kvalitete savjeta, standardizacija savjeta. |
| Suradnja s drugim državnim tijelima koja provode zaštitu potrošača  | Jurić Hana   | Suradnja u vidu povezivanja sustava zaštite potrošača horizontalno i vertikalno.                                   | srpanj-prosinac 2018. | Veća informiranost i zaštita potrošača.  |
| Suradnja s ostalim Savjetovalištim  | Jurić Hana, Aleksić Branka, Pavić Mateo, Klara Pergolis  | Suradnja u vidu povezivanja sustava zaštite potrošača na   | srpanj-prosinac 2018. | Podizanje razine svijesti potrošača, zaštita prava i ekonomskih                                  |

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

|   |   | horizontalnoj razini.   |                       | interesa potrošača.                     |
|---|---|---|-----------------------|---|
| Suradnja s tijelima jedinice lokalne samouprave   | Jurić Hana, Aleksić Branka, Mateo Pavić | Povezivanje putem web portala, rad kroz Savjete jav usluga i Povjerenstva za reklamacije. | srpanj-prosinac 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 2113 korisnika s područja 3 županije (Istarska, Primorsko-goranska i Ličko- senjska).</p> <p>Projektom su obuhvaćeni svi potrošači, svih dobni skupina i oba spola.</p> <p>Najveći broj upita zaprimljeno je iz područja trgovine (55%) i javnih usluga (34,5%), te redom iz turističkih usluga (1,3%), ovrha (3,7%) i ostalo (5,5%).</p> <p>Iz područja trgovine najčešći upiti odnosili se na priznavanje prava po materijalnom nedostatku na proizvodu i prava po osnovi jamstva (30 %), upućivanje na pisani prigovor trgovcu (28,8%), problemi potrošača u e-trgovini (13 %), te nepoštena poslovna praksa trgovca (5,3%).</p> <p>Iz područja javnih usluga najveći broj upita, njih 41,5%, odnosilo se na telekomunikacijske usluge, te 24% iz područja načina obračuna i naplate kućnog otpada.</p> <p>Iz područja turističkih usluga najčešće pritužbe odnosile su se na usluge turističkih agencija (40,1%), a iz kategorije ostalo ističu se upiti vezani za rtv pristojbu (51%) te stanovanje i pričuvu (33%).</p> <p>Iz financijskog područja najproblematičnija pitanja potrošača odnosila su se na financijske usluge i bankarstvo (44,4%), a iz nebankarskih financijskih usluga ističu se pitanja osiguranja (39,2%), te slijedom leasing (5,1%) i kategorija ostalo (11,3%).</p> <p>Rezultati statistike upućuju da na spomenuta područja s najvećim brojem upita potrošača treba staviti naglasak pri informiranju i kontinuiranoj edukaciji potrošača.</p> |   |   |                       |   |
| 1.4. Na koji su način korisnici sudjelovali u projektu?   |   |   |                       |   |
| <p>Potrošačima su pruženi pravovremeni i stručni savjeti o njihovim pravima i obvezama u odnosu na trgovca i pružatelja usluga. Sukladno tome, ostvarili su svoja prava u izvan sudskom postupku.</p> <p>Ujedno su putem društvenih mreža prenosili svoja iskustva u načinu rješavanja reklamacija i gdje potražiti pomoć.</p>  |   |   |                       |   |
| 1.5. Utjecaj projekta na korisnike?   |   |   |                       |   |
| <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>   |   |   |                       |   |
| 1.6. Koje su konkretne promjene nastale (u zajednici, u kvaliteti života korisnika i sl.) kao rezultat vaših aktivnosti?  |   |   |                       |   |
| <p>Potrošači su informiraniji o svojim pravima i obvezama, te sukladno tome od ekonomski slabije strane i odnosu s trgovcem postepeno postaju ravnopravan dionik.</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?   |   |   |                       |   |
| /   |   |   |                       |   |
| 1.8. Jeste li u izvještajnom razdoblju naišli na neke značajne prepreke u provedbi projekta? Ako da, kako ste ih uspjeli prevladati?  |   |   |                       |   |
| /   |   |   |                       |   |

**2. Suradnja s**

|  |
|--|
| 2.1. Navedite je li tijekom provedbe projekta ostvarena suradnja s ostalim savjetovateljima i drugim dionicima? Opišite suradnju i njezin utjecaj.   |
| Sa potrošačkim udrugama koje provode Projekt savjetovanja već niz godina imamo odličnu suradnju koja se nastavila i u izvještajnom razdoblju.  |
| 2.2. Da li se suradnja s ostalim savjetovateljima 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.  |
| 2.3. Nastavlja li se suradnja s ostalim savjetovateljima i drugim dionicima i jesu li pokrenute nove inicijative i/ili projekti?   |
| /  |

**3. Provođitelji projekta**

|   |
|---|
| 3.1. Navedite broj zaposlenih uključenih u provedbu projekta.   |
| Troje   |
| 3.2. Jesu li zaposlene nove osobe za potrebe provedbe projekta?   |
| Da.   |
| 3.3. 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.   |
| Bilo je promjena kod izvoditelja projekta društvenog usmjerenja. Izvoditelj koji je naveden u prijedlogu projekta je dao otkaz, te je zaposlena druga stručna osoba o čemu je pravovremeno obavješteno nadležno Ministarstvo koje je odobrilo promjenu aneksom Ugovora. |

**4. Jačanje kapaciteta organizacije**

|  |
|--|
| 4.1. Navedite pohađane edukacije u svrhu jačanja vaših organizacijskih i/ili stručnih kapaciteta. Navedite naziv i organizatora edukacije, te broj sudionika edukacije.                |
| Dana 19.10.2018. sudjelovali smo na stručnoj radionici 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?  |
| Povratne informacije uključenih na edukacije bile su zadovoljavajuće. Edukacije omogućuju razmjenu iskustva i usvajanje novih znanja u vidu novih zakonskih propisa i tumačenje istih. |

**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.) |
| 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.  |

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 14.10.2018. godine.

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

Internom evaluacijom utvrđeno je da Savjetovništvo 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.

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 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.

Od strane nadležnog Ministarstva odobrena nam je prenamjena sredstava po obrascu proračuna u iznosu od 300 kn iz pozicije A) IZRAVNI TROŠKOVI 2.2. troškovi službenog putovanja na poziciju B) NEIZRAVNI TROŠKOVI 1.3. troškovi knjigovodstvenih usluga. Ukupni iznos financijskih sredstava projekta nije premašio ukupni odobreni iznos u projektnom razdoblju, odnosno izmjene proračuna između proračunskih stavki bile su manje od 10% sukladno ugovoru.

7.2. Je li se potrošnja financijskih sredstava odvijala prema planiranom proračunu ili ste imali teškoća? Navedite teškoće na koje ste naišli.

/

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.

## OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

Preko 200 pruženih savjeta potrošačima u 6 mjeseci, posredovanje u potrošačkim problemima između trgovaca i građana, zasigurno su uvelike podigli potrošačku svijest.

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

1. Dana 26.7.2018. 24 sata
2. dana 8.8.2018. Glas potrošača HR1
3. dana 7.9.2018. Radio Pula
4. dana 11.9.2018. Glas Istre
5. dana 17.9.2018. HRT Županijska panorama; Potrošački kod
6. dana 11.10.2018. TV Istra
7. dana 23.11.2018. TV Istra
8. dana 13.12.2018. Radio Rovinj FM
9. dana 21.12.2018. 24 sata
10. dana 27.12.2018. Radio Istra; Radio Rovinj FM

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?

/

### 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](http://www.istarskipotrosac.hr),

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

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

| Ime i prezime, potpis osobe ovlaštene za zastupanje i pečat korisnika projekta (u organizaciji - prijavitelju) | Ime i prezime, te potpis izvoditelja/izvoditeljice projekta (u organizaciji - prijavitelju)   |
|--|---|
| <p>HANA JURIĆ</p>             | <p>HANA JURIĆ</p>  <p>BRANKA ALEKSIĆ</p>  <p>MATEO RAVIĆ</p>  |

|                                       |                        |
|---------------------------------------|------------------------|
| Mjesto i datum sastavljanja Izveštaja | PULA, 7.1.2018. godine |
|---------------------------------------|------------------------|