

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, PODUZETNIŠTVA I OBRTA

JAVNI NATJEČAJ

ZA DODJELU FINANCIJSKE POTPORE ZA PROVEDBU PROJEKTA

“SAVJETOVANJE POTROŠAČA U 2018. GODINI”

Opisni izvještaj projekta

Izvještaj o napretku

Vrsta izvještaja (tromjesečni, polumjesečni, godišnji ili završni izvještaj):

ZAVRŠNI IZVJEŠTAJ

Razdoblje provedbe obuhvaćeno izvještajem:

12.04.2018. - 30.06.2018.

1. Opći podaci o korisniku projekta i projektu

PODACI O PROJEKTU	
Klasa ugovora (prepisati iz ugovora)	330-01/17-01/322
Naziv organizacije (prijavitelja):	Udruga za zaštitu prava potrošača „Splitski potrošač“ – Split
Naziv odobrenog projekta:	Savjetovanje potrošača u 2018. godini
Osoba ovlaštena za zastupanje (u organizaciji – prijavitelju):	Vlado Biljarski
Izvoditelj/izvoditeljica projekta (u organizaciji – prijavitelju):	Vlado Biljarski
Mjesto provedbe projekta (grad i županija):	Split, Splitsko-dalmatinska županija
Odobreni iznos bespovratnih sredstava:	70.000,00 kn
Utrošena sredstva do datuma završetka izvještajnog razdoblja:	55.225,25 kn

KONTAKTNI PODACI KORISNIKA PROJEKTA	
Adresa organizacije:	Ljudevita Posavskog 14, 21000 SPLIT, Hrvatska
Telefon organizacije:	+385 21 355 057
Fax organizacije:	+385 21 355 057
Odgovorna osoba za kontakt:	Vlado Biljarski
Telefon i mobitel odgovorne osobe za kontakt:	+385 21 355 057; +385 95 5800158
E –mail adresa odgovorne osobe za kontakt:	splitski.potrosac@gmail.com
Internetska stranica organizacije:	www.splitski-potrosac.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).

Pruženo ukupno 684 potrošačka savjeta. Provođenjem savjetovanja, informiranja, te edukacije osnažili smo potrošače u zaštiti njihovih prava kako bi donosili odgovorne i ispravne odluke prilikom kupovine roba i usluga, te im pomogli u postupku rješavanja prigovora prema trgovcima.

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)
Organizacija i provedba savjetovanja iz područja općih prava potrošača, javnih usluga i usluga u turizmu	„Splitski potrošač“ – savjetnici: Vlado Biljarski, mag. oec. Nedjeljko Milas, mag. iur,	- savjetovanje - informiranje - podrška	Kontinuirano (12.04.2018. - 30.06.2018.) (svakim radnim danom, puno radno vrijeme putem tel. udruge, e-pošte, CISZP i pošte, te telefona 072-414-414 od 10-14 sati)	- Pruženo 684 savjeta potrošačima

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

Putem telefona, e-maila, pošte, CISZP-a, te osobnim kontaktom, pružena je pomoć ukupno **684** potrošača sa područja 4 županije koje ovo savjetovalište pokriva (Zadarske, Šibensko-kninske, Splitsko-dalmatinske, te Dubrovačko-neretvanske).

1.4. Na koji su način korisnici sudjelovali u projektu?

Korisnici ovog projekta su prvenstveno potrošači, koji su informacije, znanja i iskustva stečena u kontaktu sa našim Savjetovalištem zasigurno dijelili sa drugima i svojim primjerom utjecali na druge građane, te na taj način nemjerljivo doprinosili širem ostvarenju temeljnih ciljeva projekta, a to je stvaranje aktivnih potrošača, koji imaju znanje i želju boriti se za svoja potrošačka prava.

1.5. Utjecaj projekta na korisnike?

Podići razinu informiranosti i dati podršku potrošačima u njihovim sporovima sa trgovcima, te ih na taj način pretvoriti u „aktivne potrošače“, koji se žele i znaju boriti za svoja prava.

1.6. Koje su konkretne promjene nastale (u zajednici, u kvaliteti života korisnika i sl.) kao rezultat vaših aktivnosti?

Razina „potrošačke svijesti“ zajednice je podignuta na viši nivo i broj pozitivno riješenih potrošačkih sporova je zasigurno veći kao rezultat provedbe ovog projekta, što nesporno utječe na povećanje kvalitete života građana. Primjetan je i utjecaj provedbe projekta i na privredne subjekte (trgovce i pružatelje usluga) koji često i sami stječu saznanja i iskustvo rješavajući sporove s potrošačima koji su vođeni stručnim savjetovanjem naših savjetnika iz ovog projekta, što zasigurno opet utječe na bolje stanje po pitanjima zaštite potrošača.

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?

Nije bilo odstupanja.

1.8. Jeste li u izvještajnom razdoblju naišli na neke značajne prepreke u provedbi projekta? Ako da, kako ste ih uspjeli prevladati?

Nije bilo značajnih prepreka.

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 ostalim stalnim savjetovalištim nastavili smo održavati i razvijati već dugogodišnju dobru suradnju, u skladu i sa međusobnim potpisanim sporazumom između 4 savjetovališta, da bismo zajedničkim snagama pomogli ostvarenju ciljeva koje zajednički i dijelimo. Konzultiramo se međusobno, uskačemo jedni drugima u specifičnim situacijama, zapravo gradimo zajedničku platformu sa ciljem da se projekt savjetovanja potrošača ispunjava na što kvalitetniji način.

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)?

Vidimo nastavak daljnje uspješne suradnje sa ostalim savjetovalištim i drugim dionicima u zaštiti potrošača. Promjene i/ili novi oblici suradnje biti će kreirani u skladu sa potrebama i kapacitetima.

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

Suradnja će se nastaviti u 2018. godini i nadalje, posebice jer je u tijeku nastavak projekta, odnosno realizacija novog projekta Savjetovanja potrošača u 2018./II.

3. Provođitelji projekta

3.1. Navedite broj zaposlenih uključenih u provedbu projekta.

U provedbi projekta bilo je uključeno 2 stalno zaposlenih djelatnika - savjetnika, te četvero volontera (Nenad Kurtović, Ante Tičić, Zagorka Krvavica i Iskra Maras Jelavić).

3.2. Jesu li zaposlene nove osobe za potrebe provedbe projekta?

Ne.

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.

Pomoć pri obavljanju svih aktivnosti u projektu (savjetovanje), u skladu sa svojim stručnim znanjima i mogućnostima.

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.

U ovom izvještajnom razdoblju savjetnici Nedjeljko Milas i Vlado Biljarski pohađali su II. i III. ciklus edukacija u organizaciji Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta

Edukacije su održane 20. travnja 2018. (II. ciklus) i 29. svibnja 2018. (III. ciklus).

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

Savjetnici uključeni u spomenute edukacije stekli su nova znanja i iskustva iz područja pružanja *usluga električne energije, opskrbe plinom, toplinske energije, online trgovine, prekogranične trgovine i zakona o zaštiti potrošača. Također, edukacijama su obuhvaćena i područja financijskih usluga, ugovora o paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, te Uredbe EU o rješavanju pitanja neopravdanog geografskog blokiranja. Stečena znanja uvelike pomažu savjetnicima u kvalitetnijem pružanju potrošačkih savjeta, odnosno obavljanju projektnih aktivnosti.*

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.)

Vrednovanje je provedeno internom revizijom 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.

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

Rezultati vrednovanja projekta pokazali su da su se aktivnosti obavljale redovnom dinamikom, na upite putem telefona 072, e-pošte, klasične pošte i Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača odgovaralo se u predviđenim rokovima.

Uvidom u opisna izvješća pokazuje se da se struktura upita već niz godina značajnije ne mijenja, te i dalje sa 48,83% prevladavaju problemi na području trgovine (između ostalog prvenstveno standardni problemi sa jamstvom i materijalnim nedostacima, popravcima, e-trgovinom, te raznim oblicima nepoštene poslovne prakse). Još uvijek je značajan broj problema u okviru javnih usluga, koje čine 32% potrošačkih upita, no područje telekomunikacija se u okviru javnih usluga posebno ističe, kao i u ukupnom broju upita. Telekomunikacijske usluge čine 17,54% svih upita potrošača, odnosno 54,79% problema u okviru javnih usluga, a najviše problema na ovom polju nastaje prilikom sklapanja ugovora daljinskim sredstvima komunikacije, te nezadovoljstvom korisnika kvalitetom usluge.

Problema sa ostalim kategorijama (RTV pristojba, parkiranje, komunalna naknada, stanovanje i pričuva i dr.) činili su tek nešto manje od 10% svih upita.

Nadalje, statistika pokazuje da potrošači sa savjetovalištem najviše preferiraju komunicirati putem telefona (77,05%), a tek se kod većih problema potrošači (posebno stariji i osjetljive skupine) odlučuju na osobne dolaske, koji prema statistici čine nešto manje od 9% ukupnog broja kontakata sa potrošačima. Upiti putem CISZP-a pokazuju relativno stabilan udio u ukupnoj komunikaciji sa 7,75%, no držimo da je to i dalje malen udio te bi bilo dobro poduzeti korake u razvijanju postojećeg sustava i jačanje aktivnosti kojim bi se promovirao ovaj način podnošenja upita i traženja zakonskih tumačenja. Primjećujemo istovremeno pad komunikacije putem e-pošte, koja je u izvještajnom razdoblju imala udio u komunikaciji sa potrošačima od 6,29%.

Ovi rezultati daju nam smjernice u planiranju budućih aktivnosti, inicijativama i sudjelovanjima u izmjenama zakonskih propisa (nedavno smo aktivno sudjelovali u javnom savjetovanju o Nacrtu prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača), predlaganja tema eventualnih edukacija i seminara, te naravno prilikom medijskih istupa. Također nastojimo kroz sudjelovanje u Povjerenstvima za reklamacije potrošača (sukladno čl. 25. Zakona o zaštiti potrošača) djelovati na rad i odluke pružatelja javnih usluga, koji sačinjavaju 32% potrošačkih upita, te i na taj način štiti interese potrošača.

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?
--

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, te sudjelujemo u javnim raspravama i suradnji sa institucijama i trgovcima.
--

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

Da, projekt će se nastaviti obavljati do kraja 2018. godine u okviru novog ugovora sa Ministarstvom gospodarstva, poduzetništva i obrta, te sa Ministarstvom financija. Na taj način će se područje savjetovanja proširiti i na financijske usluge, za što su osigurani uvjeti da se zaposli dodatni savjetnik za područje financijskih usluga.

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.
--

Nema značajnih 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, bez značajnih odstupanja.

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.

684 pružena savjeta potrošačima tijekom perioda od 3 mjeseca trajanja projekta, 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.
--

Sa medijima imamo uhodanu suradnju, no tijekom ovog perioda izvještavanja imamo evidentiran samo jedan istup u emisiji „Potrošački kod“ od 01. lipnja 2018. g., gdje je naš savjetnik Vlado Biljarski komentirao problem jednog potrošača sa neispravnim proizvodom. Tog potrošača smo prethodno savjetovali u našem savjetovalištu

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

kako postupiti i koji je tako u konačnici uspio ostvariti svoje pravo na novi proizvod, što mu je trgovac u početku osporavao, pa se u slučaj odlučio uključiti i „Potrošački kod“ Hrvatske radiotelevizije. Također, u periodu od 01. siječnja 2018. do početka projekta na koje se odnosi ovo izvješće naši savjetnik Biljarski imao je još pet istupa u medijima: od toga dva u „Slobodnoj dalmaciji“ (09. i 12. siječnja), jedan u listu „24 sata“ (15. veljače), jedan na radio postaji iz Metkovića „Radio Narona“ (07. ožujka) i jedan na HRT radiju „Radio Split“ (06. veljače). Popis termina i tema medijskih istupa prilažemo uz ovaj izvještaj.

Svaku medijsku priliku pokušavamo, ukoliko je prikladno, iskoristiti i za promociju savjetovaništa, da bismo građane informirali o djelovanju savjetovaništa i potakli ih na taj način da budu proaktivniji u ostvarivanju svojih potrošačkih prava.

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)?

Nije bilo značajnijih prepreka u izvedbi projekta.

9. Aktivnosti planirane za sljedeće izvještajno razdoblje


9.1. Koje aktivnosti planirate u narednom razdoblju?

Nastavak projekta savjetovanja na način istovjetan dosadašnjem, uz potrebne prilagodbe u skladu sa novim uvjetima i dosadašnjim rezultatima.

10. Prilozi izvještaju

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

Popis medijskih istupa u 2018.g. (do 30. lipnja).

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)
Predsjednik Udruge Vlado Biljarski 	Predsjednik Udruge Vlado Biljarski Udruga za zaštitu prava potrošača Splitski potrošač SPLIT

Mjesto i datum sastavljanja Izvještaja

Split, 18.07.2018.g.