

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

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

Opisni izvještaj projekta

ZAVRŠNI IZVJEŠTAJ

Razdoblje provedbe obuhvaćeno izvještajem: 01.01.2017. – 31.12.2017.

1. Opći podaci o korisniku projekta i projektu

PODACI O PROJEKTU	
Klasa ugovora (prepisati iz ugovora)	330-01/16-01/320
Naziv organizacije (<i>prijavitelja</i>):	Udruga za zaštitu prava potrošača „ Splitski potrošač “ – Split
Naziv odobrenog projekta:	Savjetovanje potrošača u 2017. godini
Osoba ovlaštena za zastupanje (<i>u organizaciji – prijavitelju</i>):	Ante Tičić
Voditelj/voditeljica projekta (<i>u organizaciji – prijavitelju</i>):	Vlado Biljarski
Mjesto provedbe projekta (<i>grad i županija</i>):	Split, Splitsko-dalmatinska županija
Odobreni iznos bespovratnih sredstava:	295.000,00 kn
Utrošena sredstva do datuma završetka izvještajnog razdoblja:	294.193,53 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
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 4248 potrošačkih 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 (svakim radnim danom, puno radno vrijeme)	„Splitski potrošač“ – savjetnici: Vlado Biljarski, mag. oec. Nedjeljko Milas, mag. iur,	- tehnička podrška - savjetovanje - informiranje	Kontinuirano (01.01.-31.12. 2017.g.)	- Pruženo min. 3000 savjeta iz područja općih prava potrošača
Organizacija i provedba savjetovanja iz područja javnih usluga (4 sata tjedno)	„Splitski potrošač“ – stručni savjetnici Ante Tičić (komunalne usluge), Nenad Kurtović (energija)	- tehnička podrška - savjetovanje - informiranje	Kontinuirano (01.01.-31.12. 2017.g.)	- Pruženo min. 300 savjeta iz područja javnih usluga
Organizacija i provedba savjetovanja iz područja elektroničkih komunikacija (4 sata tjedno)	„Splitski potrošač“ – stručna savjetnica Zagorka Krvavica	- tehnička podrška - savjetovanje - informiranje	Kontinuirano (01.01.-31.12. 2017.g.)	- Pruženo min. 300 savjeta iz područja elektroničkih komunikacija
Organizacija i provedba savjetovanja iz područja osiguranja i financijskih i usluga (4 sata tjedno)	„Splitski potrošač“ – stručna savjetnica Iskra Maras Jelavić	- tehnička podrška - savjetovanje - informiranje	Kontinuirano (01.01.-31.12. 2017.g.)	- Pruženo min. 300 savjeta iz područja osiguranja i financijskih usluga
Savjetovanje i informiranje potrošača putem elektronskih i tiskanih medija	„Splitski potrošač“	- tehnička podrška - savjetovanje - informiranje	Kontinuirano (01.01.-31.12. 2017.g.)	- Objavljeno min. 50 medijskih istupa vezano uz specifične potrošačke probleme
Organizacija predavanja/tribine	„Splitski potrošač“	- edukacija - savjetovanje	dvaput tijekom trajanja projekta (Klub mladih Split – 16.02.2017., te Dani otvorenih vrata udruga 25.05.2017.)	- educirano min. 60 građana

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

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 4248 potrošača sa područja 4 županije koje ovo savjetovanište pokriva (Zadarske, Šibensko-kninske, Splitsko-dalmatinske, te Dubrovačko-neretvanske), a još je daleko veći broj dosegnut informiranjem putem javnih istupa, događanja i web stranice.
1.4. Na koji su način korisnici sudjelovali u projektu?
Potrošači su informacije, znanja i iskustva stečena u kontaktu sa našim Savjetovaništem dijelili sa drugima i na taj način doprinosili nemjerljivo 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, što nesporno utječe na povećanje kvalitete života građana.
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?
Ne.

2. Suradnja s

2.1. Navedite je li tijekom provedbe projekta ostvarena suradnja s ostalim savjetovaništima i drugim dionicima? Opišite suradnju i njezin utjecaj.
Sa ostalim stalnim savjetovaništima nastavili smo njegovati već dugogodišnju dobru suradnju, u skladu i sa međusobnim potpisanim sporazumom između 4 savjetovaništa, 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. Također, već nekoliko godina uspješno surađujemo sa Klubom mladih Split, gdje smo u veljači 2017. održali naše redovno godišnje predavanje o potrošačkim pravima na području tema koje su najbliže mlađoj populaciji: općih prava potrošača, elektroničkih komunikacija i online trgovine.
2.2. Da li se suradnja s ostalim savjetovaništima 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 savjetovaništima i drugim dionicima. Promjene i/ili novi oblici suradnje biti će kreirani u skladu sa potrebama i kapacitetima
2.3. Nastavlja li se suradnja s ostalim savjetovaništima i drugim dionicima i jesu li pokrenute nove inicijative i/ili projekti?
Suradnja će se nastaviti i u 2018. godini.

3. Provođitelji projekta

3.1. Navedite broj zaposlenih i broj volontera uključenih u provedbu projekta.
U provedbi projekta bilo je uključeno 2 stalno zaposlenih, te troje honorarnih vanjskih suradnika i 2 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?
Pomoć pri obavljanju svih aktivnosti u projektu, u skladu sa svojim znanjima i mogućnostima.
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 ovom izvještajnom razdoblju djelatnik Vlado Biljarski pohađao je I. ciklus edukacije u organizaciji Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, održan 23. studenog 2017. godine. Od prethodnih edukacijskih programa naglasili bi da su 2014. godine naši savjetnici Vlado Biljarski i Nedjeljko Milas uspješno odradili edukaciju u organizaciji Europske komisije, u okviru „Consumer Champion“ programa.
4.2. Koje su povratne informacije uključenih u edukaciju? Na koji je konkretno način edukacija doprinijela razvoju kompetencija zaposlenih u organizaciji/jama?
Savjetnik uključen u spomenutu edukaciju donio je nova znanja iz područja zaštite potrošača, alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, tumačenja problematike materijalnih nedostataka i jamstva za ispravnost prodane stvari, financijske pismenosti, zaštite korisnika usluga kreditnih institucija, označavanja hrane, gospodarenja otpadom, te financiranja projekata i programa udruga iz javnih izvora.

5. Praćenje i vrednovanje uspješnosti projekta

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ 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 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).
5.2. Ukratko prikažite rezultate vrednovanja projekta, te metode koje su korištene u procesu vrednovanja.
Rezultati interne evaluacije 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. Struktura upita već niz godina se previše ne mijenja, te i dalje prevladavaju problemi na području Trgovine (između ostalog prvenstveno problemi sa reklamacijama i povratima robe, materijalnim nedostacima, ugovorima na daljinu, te zavaravajućom prodajom, odnosno nepoštenom poslovnom praksom), dok je pojedinačno najproblematičnije polje unutar okvira javnih usluga i dalje područje telekomunikacija, a posebice prilikom sklapanja ugovora putem telefona. Ovi rezultati daju nam smjernice u planiranju budućih aktivnosti, posebice oko predlaganja termina edukacija i seminara, te medijskih istupa.
5.3. Imate li posebni izvještaj o provedenom vrednovanju? Ako da, molimo dostavite ga u prilogu ovom Izvještaju.
Da, šaljemo zapisnik o izvršenom unutarnjem nadzoru u prilogu.

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.
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, bez značajnih odstupanja.
7.3. Je li osigurano sufinanciranje projekta?
Ne.

8. Ostali podaci o dosadašnjoj provedbi projekta

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

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

Preko 4000 pruženih savjeta potrošačima, 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.

Imamo evidentiranih, dakle najmanje, 26 istupa u medijima u 2017. godini (HR Radio Split, HRT1, Slobodna Dalmacija, TV Jadran, Radio Dalmacija ...).

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 rezultatima, odnosno u prema specifičnim potrebama potrošača.

10. Prilozi izvještaju

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

Popis medijskih istupa u 2017.g.

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)
Ante Tičić MP	Vlado Biljarski
Mjesto i datum sastavljanja Izvještaja	29.01.2018. g.