

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

Završni izvještaj

Razdoblje provedbe obuhvaćeno izvještajem:

03.04. - 30.06.2018.

1. Opći podaci o korisniku projekta i projektu

PODACI O PROJEKTU	
Klasa ugovora (prepisati iz ugovora)	Klasa: 330-01/17-01/322
Naziv organizacije (prijavitelja):	Udruga za zaštitu prava potrošača „ Varaždinski potrošač “ Varaždin
Naziv odobrenog projekta:	Savjetovanje potrošača - Savjetovalište Varaždin
Osoba ovlaštena za zastupanje (u organizaciji – prijavitelju):	Sanja Keretić
Izvoditelj/izvoditeljica projekta (u organizaciji – prijavitelju):	Maja Jezernik Sanja Keretić
Mjesto provedbe projekta (grad i županija):	Varaždin, Varaždinska županija, Međimurska županija, Koprivničko-križevačka županija, Krapinsko-zagorska županija
Odobreni iznos bespovratnih sredstava:	68.783,62 kn (uplaćeno 70.000,00)
Utrošena sredstva do datuma završetka izvještajnog razdoblja:	67.475,14 kn

KONTAKTNI PODACI KORISNIKA PROJEKTA	
Adresa organizacije:	Varaždin, Graberje 33
Telefon organizacije:	+385 42 211 110
Fax organizacije:	+385 42 211 110
Odgovorna osoba za kontakt:	Sanja Keretić
Telefon i mobitel odgovorne osobe za kontakt:	+385 42 211 110
E –mail adresa odgovorne osobe za kontakt:	potrosac.varazdin@gmail.com
Internetska stranica organizacije:	www.potrosac-varazdin.com

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).				
Provedbom projekta Savjetovanje potrošača – Savjetovanište Varaždin u potpunosti su ostvareni temeljni posebni ciljevi projekta. Pruženo je 244 savjeta potrošačima iz područja općih prava potrošača, javnih usluga i usluga u turizmu koji su kontaktirali Savjetovanište Varaždin putem jedinstvenog telefona 072 414 414, telefona udruge, osobnim dolaskom te putem elektroničke pošte i CISZP-a. Provođenjem savjetovanja potrošači su stekli znanja kako nastupiti prema trgovcu i davatelju usluge, ostvariti prava i zaštititi svoj ekonomski interes i interes svoje obitelji donoseći ispravne odluke na tržištu roba i usluga.				
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)
Savjetovanište za zaštitu potrošača - organizacija i provođenje savjetovanja potrošača iz područja općih prava potrošača, javnih usluga i usluga u turizmu	Sanja Keretić Maja Jezernik	Savjetovanje putem telefona, prilikom osobnog dolaska potrošača, putem elektroničke pošte i CISZP-a. Organizacija rada savjetovaništa, vođenje evidencije zaprimljenih upita i savjeta, suradnja s tijelima javne vlasti, suradnja s drugim savjetovaništima, djelovanje u radnim grupama, rad u savjetima i povjerenstvima	03.04.- 30.06.2018.	Zaštita prava potrošača, uspješan nastup prema trgovcu i davatelju usluga u potrošačkim sporovima, zaštita ekonomskih interesa potrošača, ostvarena suradnja s tijelima javne vlasti koja donose odluke iz područja javnih usluga
Medijsko savjetovanje	Sanja Keretić	Predstavljanje Savjetovaništa Varaždin u emisiji Mreža Prvog programa hrvatskog radija, suradnja s medijima, predstavljanje Savjetovaništa Varaždin na Danima otvorenih vrata udruge 2018.	03.04.-30.06.2018.	Podizanje razine znanja i svijesti o potrošačkim pravima. Veća informiranost i kompetencije potrošača
Mrežne stranice – ažuriranje stranca i objava informacija	Sanja Keretić Maja Jezernik	Izrada članaka i objava, ažuriranje web stranice novim	03.04.-30.06.2018.	Podizanje razine znanja i svijesti o potrošačkim

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

	informacijama, informiranje potrošača	pravima.
1.3. Korisnici obuhvaćeni projektom (spol, dob, mjesto odakle su korisnici, njihove potrebe i druge eventualne posebnosti) i broj korisnika obuhvaćenih projektom?	Projektom su obuhvaćeni korisnici iz područja Varaždinske, Međimurske, Koprivničko-križevačke i Krapinsko-zagorske županije. Ukupno je obuhvaćeno 244 korisnika putem primljenih upita, njima su osim pomoći u rješavanju konkretnih problema pružene i opće informacije o pravima i postupcima vezanim uz prava potrošača koje su relevantne i korisne i članovima njihovih obitelji i široj zajednici, stoga je broj korisnika znatno veći. Važna je komunikacija putem telefona koja omogućava potrošačima starije životne dobi i onima iz ruralnih sredina kojima je otežan dolazak u institucije i tijela javne vlasti, dostup do informacija i savjeta iz područja javnih usluga.	
1.4. Na koji su način korisnici sudjelovali u projektu?	Korisnici su putem telefona, osobnim dolaskom, putem CISZP-a ili elektroničke pošte postavljali upite. Dobivene informacije koristili za ostvarenje svojih prava, uspješni nastup prema trgovcu i davatelju usluge i za zaštitu svojih ekonomskih interesa. Stečena znanja prenosili su članovima obitelji i drugim potrošačima.	
1.5. Utjecaj projekta na korisnike?	Povećana je razina svijesti o potrošačkim pravima, ostvaren je uspješni nastup potrošača prema trgovcu u smislu uvažavanja zahtjeva potrošača prilikom reklamacije, potrošači su prenosili svoja iskustva u široj zajednici i tako doprinijeli širenju informacija i znanja gdje i kako zatražiti pomoć.	
1.6. Koje su konkretne promjene nastale (u zajednici, u kvaliteti života korisnika i sl.) kao rezultat vaših aktivnosti?	Pozitivno su riješeni prigovori potrošača upućeni trgovcu što je rezultiralo većom zaštitom prava potrošača i njihovih ekonomskih interesa. Povećana je svijest potrošača o njihovim pravima i obvezama trgovaca i davatelja usluga.	
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?	Projektne aktivnosti provodile su se u skladu s prijedlogom projekta, eventualna odstupanja koja bi se zbog nepredviđenih okolnosti (tehničke smetnje) pojavila su minimalna i nisu utjecala na provedbu projekta.	
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 u provedbi projekta u izvještajnom razdoblju.	

2. Suradnja s

2.1. Navedite je li tijekom provedbe projekta ostvarena suradnja s ostalim savjetovateljima i drugim dionicima? Opišite suradnju i njezin utjecaj.	Tijekom provedbe projekta ostvarena je suradnja sa savjetovateljima u Puli, Osijeku, Splitu i Zagrebu. Suradnja se odnosila na razmjenu iskustava i zajedničko rješavanje specifičnih situacija i upita što rezultira povećanjem kvalitete zaštite
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 sa ostalim savjetovateljima je kontinuirana i potrebna radi razmjene iskustava i do sada se uspješno provodila.
2.3. Nastavlja li se suradnja s ostalim savjetovateljima i drugim dionicima i jesu li pokrenute nove inicijative i/ili projekti?	

Suradnja će se nastaviti i tijekom novog projekta Savjetovanje potrošača II./2018. kroz razmjenu iskustava i znanja.

3. Provoditelji projekta

3.1. Navedite broj zaposlenih i broj volontera uključenih u provedbu projekta. U realizaciji projekta radila su dva savjetnika, jedan društvenog i jedan pravnog usmjerenja
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? Nije primjenjivo.
3.4. Je li bilo promjena vezano uz osobe koje su sudjelovale u provedbi projekta u odnosu na prijedlog projekta, te na protekle izvještajno razdoblje? Ako da, kratko 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. Stručna edukacija Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta: I. ciklus stručne edukacije - 1 sudionik udruge „Varaždinski potrošač“ II. ciklus stručne edukacije – 2 sudionika udruge „Varaždinski potrošač“ III. ciklus stručne edukacije – 4 sudionika udruge „Varaždinski potrošač“ Edukacija Koordinacijskog povjerenstva za provedbu prava intelektualnog vlasništva: „Trening trenera udruga potrošača vezano uz rizike od kupnje krivotvorenih i piratskih proizvoda“ - 1 sudionik udruge „Varaždinski potrošač“ Članovi udruge redovno sudjeluju na konferencijama, okruglim stolovima i stručnim skupovima vezanim uz zaštitu potrošača, predstavnicima udruge – savjetnica u savjetovalištu članica je Savjeta za razvoj civilnog društva Vlade RH, Savjeta za zaštitu potrošača HERE, Antikorupcijskog povjerenstva Varaždinske županije.
4.2. Koje su povratne informacije uključenih u edukaciju? Na koji je konkretno način edukacija doprinijela razvoju kompetencija zaposlenih u organizaciji/jama? Savjetnici koji su pohađali stručne edukacije stekli su stručna znanja iz područja: Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, Inspeksijskih službi u zaštiti prava potrošača, Materijalnim nedostacima stvari, Jamstvu za ispravnost prodane stvari, Financijske pismenosti, Zaštite korisnika usluga korisnika kreditnih institucija, Općeg i nutritivnog označavanja hrane, Gospodarenja komunalnim otpadom, Financiranja projekata i programa udruga za zaštitu potrošača iz javnih izvora, Prava potrošača korisnika elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga te prava potrošača u željezničkom prometu, Prava potrošača pri korištenju usluge električne energije, opskrbe plinom i toplinske energije, On-line trgovine, prekogranične trgovine, Financijskih usluga, Ugovora o paket aranžmanu i povezanim putnim aranžmanima, Uredbe EU o rješavanju pitanja neopravdanog geografskog blokiranja. Osim stjecanja novih znanja savjetnici na edukacijama i stručnim skupovima sudjeluju u razmjeni znanja i iskustava i stječu dodatne kompetencije za rad u savjetovalištu i drugim tijelima u koja su uključeni. Savjetnici uključeni u radna tijela vezana uz izmjene zakonodavnog okvira i politiku zaštite potrošača pridonose svojim znanjima i prijedlozima učinkovitijoj zaštiti prava potrošača. Neposredna komunikacija s tijelima javne vlasti i javnih usluga koja donose odluke iz djelokruga zaštite potrošača

pridonosi boljoj suradnji, međusobnoj komunikaciji i razumijevanju.

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 se provodi nadzorom tijela udruge kojim je utvrđeno je da se aktivnosti provode u skladu s projektom.

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

Rezultati interne evaluacije pokazuju da se aktivnosti i obveze provode sukladno ugovoru. Na upite zaprimljene putem broja 072, fiksne linije, elektroničke pošte, CISZP-a i osobnog dolaska u udruhu je odgovoreno sukladno rokovima.

Najviše zaprimljenih upita je s područja trgovine i javnih usluga.

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?

Temeljem analize rezultata strukture zaprimljenih upita planiramo provesti informiranje potrošača putem medija i mrežne stranice s posebnim naglaskom na informacije iz područja trgovine i javnih usluga.

Budući da je Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta raspisalo natječaj za financiranje projekta Savjetovanje potrošača II/2018. Uspješno smo aplicirali i ostvarili potporu za nastavak projekta u razdoblju od 01.07.do 31.12.2018. godine.

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

Da, prihvaćanjem Projekta Savjetovanje potrošača – Savjetovanište Varaždin od strane Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta osigurana su sredstva za nastavak rada Savjetovaništa Varaždin za područje općih prava potrošača, javne usluge i usluge u turizmu, financijska sredstva za rad financijskog savjetnika osigurat će Ministarstvo Financija.

Dodatna sredstva potrebna za provođenje projekta Savjetovanje potrošača – Savjetovanište Varaždin koja se ne financiraju iz navedenih izvora, a neophodna su za rad savjetovaništa, osigurat će se preko projekata JLS.

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.

Nije bilo odstupanja od planiranog proračuna.

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

Potrošnja financijskih sredstava odvijala se sukladno planiranom proračunu.

7.3. Je li osigurano sufinanciranje projekta?

Sufinanciranje projekta osigurano je na način da udruha Varaždinski potrošač putem natječaja JLS osigurava sredstva za troškove koji nisu predviđeni projektnim aktivnostima, a predstavljaju stvarne i neophodne troškove za rad savjetovaništa.

8. Ostali podaci o dosadašnjoj provedbi projekta

<p>8.1. Istaknite posebne uspjehe i moguće dodatne vrijednosti vezane uz dosadašnju provedbu projekta.</p> <p>Uz stručne savjete ističemo važnost kvalitetne komunikacije s potrošačima te uspostavu povjerenja na relaciji potrošač – savjetovanište. Također pojašnjenjem propisa i postupaka te obveza potrošača na razumljiv i prihvatljiv način pridonosi se povjerenju između potrošača i davatelja usluga i njihovom boljem razumijevanju što rezultira informiranim i zadovoljnim potrošačem.</p>
<p>8.2. Navedite ostvarenu suradnju s medijima u proteklom razdoblju ili drugim dionicima na aktivnostima vezanim uz promociju projekta ili usluga korisnicima.</p> <p>Savjetovanište Varaždin kontinuirano surađuje s lokalnim i nacionalnim medijima, Savjetovanište Varaždin predstavljeno je u radio emisiji Prvog programa Hrvatskog radija te na Danima otvorenih vrata udruga 2018.</p>
<p>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)?</p> <p>Nije bio prepreka u provedbi projekta.</p>

9. Aktivnosti planirane za sljedeće izvještajno razdoblje

<p>9.1. Koje aktivnosti planirate u narednom razdoblju?</p> <p>Savjetovanište Varaždin već provodi nastavak projektnih aktivnosti u narednom projektom razdoblju jer zbog pravovremene objave natječaja i rezultata nije došlo do prekida aktivnosti. Uz dosadašnje savjetovanje iz područja općih prava potrošača, javnih usluga i usluga u turizmu koje pokriva Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta od 01. srpnja provodi se i savjetovanje iz područja financijskih usluga koje se financira sredstvima Ministarstvo financija.</p>

10. Prilozi izvještaju

<p>10.1. Popis priloga uz opisni izvještaj (zapisnici, fotografije, članci iz medija, i sl.)</p> <p>1. Tonski zapis radio emisije: http://radio.hrt.hr/prvi-program/aod/savjetovalista-za-potrosace/252047/</p>
--

Ime i prezime, potpis osobe ovlaštene za zastupanje korisnika projekta (u organizaciji – prijavitelju)	Ime i prezime, te potpis izvoditelja/izvoditeljice projekta (u organizaciji – prijavitelju)
<p>Sanja Keretić</p> <p><i>Sanja Keretić</i></p>	<p>Sanja Keretić</p> <p><i>Sanja Keretić</i></p>

OBRAZAC ZA OPISNI IZVJEŠTAJ PROJEKTA

Mjesto i datum sastavljanja Izveštaja	Varaždin, 11. srpnja 2018. godine.
---------------------------------------	------------------------------------