



DRUŠTVO POTROŠAČICA

Društvo za zaštitu potrošača i potrošača Hrvatske, Dobra 1, HR-51326 Vrbovsko, Croatia
OIB: 15162461300 IBAN: HR45 2484 0081 1350 9072 6 e-mail: potrosacica@potrosacica.hr

STRATEŠKI PLAN RAZVOJA UDRUGE POTROŠAČICA – DRUŠTVO ZA ZAŠTITU POTROŠAČICA I POTROŠAČA HRVATSKE 2020.-2024.



1. Metodologija

Udruga Potrošačica – društvo za zaštitu potrošačica i potrošača Hrvatske izradila je ovaj strateški plan razvoja za razdoblje od četiri godine s ciljem određivanja smjernica razvoja udruge u skladu s potrebama potrošačkog društva s područja Republike Hrvatske.

Strateški plan odnosi se na razdoblje od 2020. do 2024. godine i sadrži smjernice razvoja udruge i ciljeva putem kojih se Društvo Potrošačica želi pozicionirati kao ključna organizacija koja se bavi poticanjem i prilagodbom hrvatskoga zakonodavstva standardima zaštite potrošača i potrošačica u razvijenim demokracijama.

Kao dodatak Strateškom planu zaposlenici i volonteri izrađivati će godišnje operativne planove koji će uključivati konkretne aktivnosti s rokovima i zadacima u svrhu ispunjenja strateških ciljeva.

Strateški plan razvoja i djelovanja udruge usvojen je na sjednici Upravnog odbora 02.04.2020. godine

2. Polazišni dokumenti

Kao polazišni dokumenti za izradu ovog strateškog plana korišteni su nacionalni strateški dokumenti, i dokumenti Europske unije:

Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. godine

Nacionalni program „Živjeti zdravo“ (2015.)

Nacionalna strategija stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnog društva od 2012. do 2016. godine

Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske (Narodne novine, br. 110/07.),

Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj (2014. -2020)

Europska strategija za pametan, održiv i uključiv rast EUROPA 2020.

Nacionalni program za mlade od 2014. do 2017. godine

Nacionalni program za mlade za razdoblje od 2020. do 2024. godine



3. Opis udruge

Udruga Potrošačica – društvo za zaštitu potrošačica i potrošača Hrvatske je jedina udruga takve vrste u Hrvatskoj čiji je fokus zaštita potrošača žena (potrošačica). Osnivanje udruge je veliki korak naprijed u zaštiti ženskih prava, kao generalnog oblika zaštite ljudskih prava, jer se u velikoj želji za jednakošću ignorira različitost. Naime, ne može se negirati različita građa tijela potrošačica i potrošača, različito djelovanje lijekova, različite bolesti, itd. Prema Statutu, udruga je nepolitička, nestranačka i nevladina organizacija građanki udruženih s ciljem pružanja pomoći potrošačicama Hrvatske u zaštiti njihovih prava kao potrošačica, te poticanja prilagodbe hrvatskoga zakonodavstva standardima zaštite potrošača i potrošačica u razvijenim demokracijama.

Ciljevi Društva Potrošačica sukladno Statutu su:

- informiranje, edukacija i savjetovanje potrošačica Hrvatske;
- umrežavanjem s hrvatskim i međunarodnim udrugama i organizacijama za zaštitu potrošača;
- promoviranje, zaštita i zastupanje interese udruge za zaštitu potrošača i potrošačica pri tijelima lokalne i regionalne (područne) samouprave na području djelovanja.
- umrežavanjem s hrvatskim i međunarodnim udrugama i organizacijama za zaštitu potrošača,
- aktivno sudjelovati u kreiranju i provođenju javnih politika i Zakonskih regulativa zaštite potrošača Republike Hrvatske kao jedne od prioriternih politika Europske unije,
- promovirati, zaštititi i zastupati interese udruge za zaštitu potrošača i potrošačica pri institucijama Republike Hrvatske i pri tijelima lokalne i regionalne (područne) samouprave,
- promovirati volonterstvo i organizirati volonterski rad u Društvu,
- poticati participativne demokracije potrošača u odlučivanju.

Područja djelovanja Društva sukladno ciljevima su: ljudska prava: zaštita potrošača, obrazovanje, znanost i istraživanje, održivi razvoj, zaštita okoliša i prirode, zaštita zdravlja i međunarodna suradnja.



4. Vizija

Angažirane i educirane potrošačice i potrošači imaju aktivnu ulogu na tržištu roba i usluga odnosno imaju snagu pretvoriti kupnju u jako važno društveno djelovanje.

5. Misija

Informiranja, educiranje i savjetovanja potrošačica i potrošača, davanje smjernica za ostvarenje prava potrošača, prava na zdrav okoliš, te podizanje razine svijesti o važnosti i unapređenju zaštite potrošača u područjima koja se tiče svakodnevnog života i usluga.

6. Načela

- Transparentnost
- Ravnopravnost
- Nenasilje
- Tolerancija
- Volonterstvo
- Suradnja

7. Programske aktivnosti Društva potrošačica

Područja djelovanja Društva sukladno ciljevima su: ljudska prava: zaštita potrošača, obrazovanje, znanost i istraživanje, održivi razvoj, zaštita okoliša i prirode, zaštita zdravlja i međunarodna suradnja.

U skladu s navedenim udruga provodi slijedeće aktivnosti:



- okuplja potrošačice i potrošače, pruža im informacije o pojavama na tržištu i educira ih o njihovim obvezama i pravima
- daje primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača i potrošača
- imenuje svoje predstavnike u Povjerenstvo za reklamacije potrošača, Savjete potrošača – korisnika javnih usluga i u druga tijela koja donose odluke od interesa potrošača i potrošača
- organizira predavanja, edukacije, seminare, kongrese, tribine i druge stručne skupove o problemima potrošača i potrošača te iz područja održivog razvoja i zaštite okoliša
- stručno i profesionalno usavršava zainteresirano članstvo
- ostvaruje stručnu suradnju s domaćim i inozemnim strukovnim udrugama
- izvaninstitucionalni odgoj i obrazovanje potrošača u osnovnim i srednjim školama, fakultetima, edukacija nastavnog i školskog osoblja, roditelja i druge kroz projektne aktivnosti Društva
- potiče studente i mlade stručnjake da se bave proučavanjem problema na tržištu
- surađuje s istovrsnim društvima i organizacijama u inozemstvu, te svim organizacijama koje podupiru rad Društva
- ostvaruje stručnu suradnju s domaćim i inozemnim strukovnim udrugama,
- poticanje održivog razvoja
- ekološko osvješćivanje potrošača i potrošača
- promicanje načela zaštite i očuvanja okoliša i prirodnih bogatstava, očuvanja biološke raznolikosti
- promicanje i informiranje o racionalnom korištenju prirodnih dobara i energije
- podizanje razine svijesti o učinkovitom korištenju energije i održivog upravljanja energijom
- izrada i provedba projekata i programa za promicanje ciljeva Društva
- promicanje zdravog načina života i očuvanja zdravlja
- obavlja i druge poslove iz područja zaštite potrošača i potrošača.

Radi ostvarivanja ciljeva Društvu će, sukladno posebnim propisima, obavljati sljedeće gospodarske djelatnosti:

- pružanje intelektualnih i konzultantskih usluga
- organizacija i provedba javnih događaja (konferencija, seminara, kampanja i sl.) te studijskih putovanja u zemlji i inozemstvu.



8. Swot analiza

Snage	Slabosti
<ul style="list-style-type: none">• Prepoznatljivost udruge kao kvalitetnog partnera na regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini• Iskustvo rada na području civilnog sektora• Iskustvo u pisanju i provođenju nacionalnih i europskih projekata• Motiviranost za cijelo životno učenje i edukaciju• Politička neutralnost• Kreativnost• Uredno financijsko poslovanje• Postignuta vidljivost udruge na nacionalnoj i međunarodnoj razini	<ul style="list-style-type: none">• Nemogućnost osiguranja stalnog izvora financiranja i prostor za rad• Teškoće u pronalasku stručnih osoba pripremu i provedbu većih projekata• Problemi s osiguranjem slobodnog vremena• Nije završena koordinacija menadžmenta i volontera u organizaciji• Mali broj otvorenih natječaja za područje zaštite potrošača
Prilike	Prijetnje
<ul style="list-style-type: none">• Razmjena iskustava i suradnja sa srodnim udrugama i institucijama na području RH• Senzibilizacija i interes potrošača i javnosti za podizanje standarda potrošačkih prava na područja RH• Kontinuirana promocija aktivnosti u medijima i na društvenim mrežama• Slaba konkurencije na programima informiranja i edukacije• Suradnja i partnerstvo u prekograničnim programima na zajedničkim EU projektima	<ul style="list-style-type: none">• Smanjenje interesa EU donatora za područje rada• Pasivnost građana / potrošača za teme kojima se bavimo• Pogrešna percepcija javnosti o radu udruga• Smanjeno financiranje udruge sa nacionalne razine• Slaba organizacija rada unutar udruge• Ograničenja zbog okolnosti na koje se ne može utjecati – ekonomska kriza i sl.

9. Razrada strateških ciljeva

Strateški cilj 1.



DRUŠTVO POTROŠAČICA

Društvo za zaštitu potrošača i potrošača Hrvatske, Dobra 1, HR-51326 Vrbovsko, Croatia
OIB: 15162461300 IBAN: HR45 2484 0081 1350 9072 6 e-mail: potrosacica@potrosacica.hr

Organizacijsko financijska održivost i jačanje kapaciteta organizacije

1.1. Područje ljudskih kapaciteta - osiguravanje radnih mjesta (kontinuirana izrada projektnih i programskih prijedloga), daljnja specijalizacija i edukacija projektnog tima te raspodjela prioriternih područja rada svakog od djelatnika, nova zapošljavanja i državni poticaji za zapošljavanje, kvalitetan sustav upravljanja, uspostavljen sustav praćenja i evaluacije rada zaposlenika i rada cijele organizacije

1.1.1. Provedba i praćenje strategije o ljudskim resursima

1.1.3. Uspostavljanje programa edukacije i osposobljavanja zaposlenika

1.2. Izrada akcijskog / operativnog / održivog / financijskog plana organizacije, kontinuiran razvoj i održavanje partnerskih odnosa s drugim organizacijama i institucijama, te institucijama na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini.

1.3 Provedba i praćenje akcijskog / operativnog / održivog / financijskog plana organizacije - Osiguravanje i provedba institucionalne podrške za stabilizaciju i razvoj udruge preko podrške Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva i drugih programa.

1.4 Uspostavljanje samodrživih modela financiranja udruge

Strateški cilj 2.

Razvoj inovativnih projekata i programa s ciljem podizanja razine svijesti građana

2.1. Ulazak u minimalno 4 strateška partnerstva na području edukacije i informiranja građana/ potrošača

2.2. Umrežavanje sa ključnim dionicima u području zaštite potrošača na području Republike Hrvatske i EU

2.3. Realizacija najmanje jednog projekta godišnje s ciljem podizanja razine svijesti građana, a u skladu sa globalnim prioritetima EU.

Strateški cilj 3.

Doprinos zajednici

3.1. Izrada studija i istraživanja iz sektorskih područja važnih za potrošače (održivi razvoj, bacanje hrane, sigurnost hrane, prehrambene navike djece i osoba starije životne dobi, zaštita potrošača i zdravlja)



3.2. Poticanje partnerstva i međusektorske suradnje dionika na području zaštite potrošača (proizvođači, institucije i ustanove)

3.3. Poticanje međusektorske javnog, profitnog i neprofitnog sektora na rješavanju potreba u zajednici kroz provedbu zajedničkih projekata koji se mogu sufinancirati preko natječaja zaklada, EU fondova i nadležnih ministarstava

Strateški cilj 4.

Edukacija i neformalno obrazovanje

4.1. Provedba edukacijskih aktivnosti o zaštiti potrošača, a u skladu sa potrebama zajednice – on line edukacijske radionice, j tribine, panel diskusije, radionice,

4.2. Promocija neformalnog obrazovanja kroz suradnju sa srodnim organizacijama i institucijama te sudjelovanjem na stručnim seminarima, konferencijama i radionicama članova udruge.

4.3. Osposobljavanje novih zaposlenika i članova za provedbu edukativnih aktivnosti od interesa za ciljanu skupinu

Strateški cilj 5.

Aktivizam u lokalnoj i široj zajednici

5.1. Sudjelovanje zaposlenika, članova i volontera u tijelima od interesa za potrošače (Savjeti, Vijeća, Povjerenstva)

5.2. Organizacija i provedba edukativnih aktivnosti za potrošače

5.3. Informiranje potrošača putem kanala informiranja (društvene mreže, web stranice, newsletter)

5.4. Promocija zaštite prava potrošača u vrtićima, osnovnim i srednjim školama i fakultetima.

10. Monitoring i evaluacija

Odgovornost i inicijativa za upravljanje planiranim aktivnostima navedenim u ovom Strateškom planu aktivnosti udruge pripada prije svega Društvu Potrošačica kao dioniku koji je odlučio dati svoj doprinos



DRUŠTVO POTROŠAČICA

Društvo za zaštitu potrošača i potrošača Hrvatske, Dobra 1, HR-51326 Vrbovsko, Croatia
OIB: 15162461300 IBAN: HR45 2484 0081 1350 9072 6 e-mail: potrosacica@potrosacica.hr

podizanju razine svijesti potrošača o svojim pravima. Da bi se postavljeni ciljevi realizirali u udruzi će napraviti sektorsku analizu sa ciljem utvrđivanja najboljeg načina realizacije postavljenih ciljeva.

Analitički, provedbu strateškog plana pratiti ćemo kroz izradu i realizaciju operativnih godišnjih planova, u kojima će se na nižoj operativnoj razini definirati glavni prioriteti važni za ciljne skupine i članove udruge.

Radni monitoring će vršiti putem redovitih mjesečnih sastanaka radnog tima koji će pratiti aktivnosti realizacije strategije.. Članovi radnog tima prema Operativnom planu za svaku pojedinu godinu izvještavaju o postignutim rezultatima i planovima za naredno razdoblje Skupštinu Društva Potrošačica.

Evaluacija će se provoditi putem izvještaja i uvida u provedeni godišnji Operativni. Evaluacija i vrednovanje rezultata analizirat će se za sve proklamirane ciljeve, koji se mogu dopunjavati ako se za to pokaže potreba. Upravni odbor udruge procjenjuje uspješnost provedbe Operativnog odnosno Strateškog plana. Strateški plan će se smatrati ostvarenim ukoliko je provedeno 80% indikatora uspješnosti.

Najvažniji faktor od kojeg zavisi uspješna realizacija je praćenje napredka na upravljačkoj razini, napredka na operativnoj razini, detektiranje slabosti i predlaganja korektivnih mehanizama. Tijekom cijelog procesa vršit će se samoprocjena uspješnosti a rezultat samoprocjene načina upravljanja i usluga poslužit će za ciklički proces učenja i uvođenje potrebnih promjena.

Strateški plan razvoja i djelovanja udruge usvojen je na sjednici Upravnog odbora 02.04.2020. godine

Predsjednica:

Ana Smoljak