



# **OPERATIVNI PLAN 2023. DRUŠTVA POTROŠAČICA**

prosinac 2022.

# SADRŽAJ

<b>SVRHA I CILJEVI DRUŠTVA POTROŠAČICA.....</b>	<b>3</b>
<b>STRATEŠKI CILJEVI.....</b>	<b>4</b>
<b>Strateški cilj 1. Organizacijsko financijska održivost i jačanje kapaciteta organizacije</b> .....	4
<b>Strateški cilj 2. Razvoj inovativnih projekata i programa s ciljem podizanja razine</b> <b>svijesti građana.....</b>	4
<b>Strateški cilj 3. Doprinos zajednici .....</b>	5
<b>Strateški cilj 4. Edukacija i neformalno obrazovanje.....</b>	6
<b>Strateški cilj 5. Aktivizam u lokalnoj i široj zajednici.....</b>	6

# SVRHA I CILJEVI DRUŠTVA POTROŠAČICA

Društvo Potrošačica osnovano je sredinom 2018. godine s ciljem informiranja, edukacije i savjetovanja potrošačica i potrošača Hrvatske, utječe na veću razinu svijesti o važnosti i unapređenju zaštite potrošača u područjima koja se tiču osobnog svakodnevnog života i usluga koje koristimo, u područjima zaštite različitih društvenih i dobrih kategorija, zaštite zdravlja, očuvanja prirode i okoliša, održivog razvoja te u područjima poslovanja i odnosa, umrežavanjem s hrvatskim i međunarodnim udrugama i organizacijama za zaštitu potrošača, aktivno sudjelovanje u kreiranju i provođenju javnih politika i Zakonskih regulativa zaštite potrošača Republike Hrvatske kao jedne od prioritetnih politika Europske unije, promoviranje, zaštita i zastupanje interesa udruga za zaštitu potrošača i potrošačica pri institucijama Republike Hrvatske i pri tijelima lokalne i regionalne (područne) samouprave, promoviranje volonterstva i organiziranje volonterskog rada u Društvu, poticanje participativne demokracije potrošača u odlučivanju.

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 udruga 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 prioritetnih politika Europske unije,
- promovirati, zaštititi i zastupati interese udruga 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 Potrošačica sukladno ciljevima su:

- ljudska prava: zaštita potrošača, obrazovanje, znanost i istraživanje, održivi razvoj, zaštita okoliša i prirode, zaštita zdravlja i međunarodna suradnja.

Strateški plan razvoja udruge Potrošačica – društvo za zaštitu potrošačica i potrošača Hrvatske 2020. – 2024. definira viziju i misiju Društva Potrošačica.

## 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.

## 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.

# STRATEŠKI CILJEVI

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.

Sukladno strateškom dokumentu Društvo Potrošačica ima pet strateških ciljeva.

## **Strateški cilj 1. Organizacijsko financijska održivost i jačanje kapaciteta organizacije**

Tijekom cijele 2023. godine osmišljavat će se i prijavljivati projektni prijedlozi u okviru nacionalnih, EU i drugih fondova (tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, EU fondovi i ostali inozemni fondovi, ostali davatelji). U listopad 2022. godine Republici Hrvatskoj je odobren Program učinkoviti ljudski potencijali 2021. – 2027. Stoga 2023. planiramo pratiti natječaje iz tog programa i prijaviti projektne prijedloge.

Kroz program Učinkoviti ljudski potencijali 2021. – 2027. planira se osigurati radna mjesta i edukacije za ljudske kapacitete udruge. Plan je osigurati barem dva radna mjesta kroz ovaj program u zadnjem kvartalu 2023. godine.

U prvom kvartalu 2023. godine razmotrit će se i mjere Hrvatskog zavoda za zapošljavanje za osposobljavanje ljudskih kapaciteta.

Poticat će se i pratiti sustavno usavršavanje zaposlenika, volontera i članova udruge kroz cijelu 2023. godinu.

Zahvaljujući Institucionalnoj podršci za razvoj i/ili stabilizaciju udruga za zaštitu potrošača omogućen je kontinuiran razvoj i održavanje partnerskih odnosa s drugim organizacijama i institucijama te institucijama na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini. Financijska podrška je osigurana i za 2023. godinu.

Tijekom 2023. godine radit će se na uspostavljanju samodrživih modela financiranja udruge.

## **Strateški cilj 2. Razvoj inovativnih projekata i programa s ciljem podizanja razine svijesti građana**

Društvo Potrošačica već je uspostavio strateška partnerstva s Hrvatskom mrežom za ruralni razvoj i Ekonomskim fakultetom u Rijeci. Sa svrhom edukacije i informiranja potrošača, u planu je u 2023. godini ulazak u još jedno ili dva strateška partnerstva.

Umrežavanje s ključnim dionicima u području zaštite potrošača na području Republike Hrvatske i EU nastavit će se i u 2023. godini. Aktivno ćemo sudjelovati na aktivnostima Unije potrošača Hrvatska. Nastavit ćemo surađivati s Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (HAKOM) i Europskim potrošačkim centrom Hrvatska. Unaprijedit ćemo suradnju s The European Consumer Organization (BEUC).

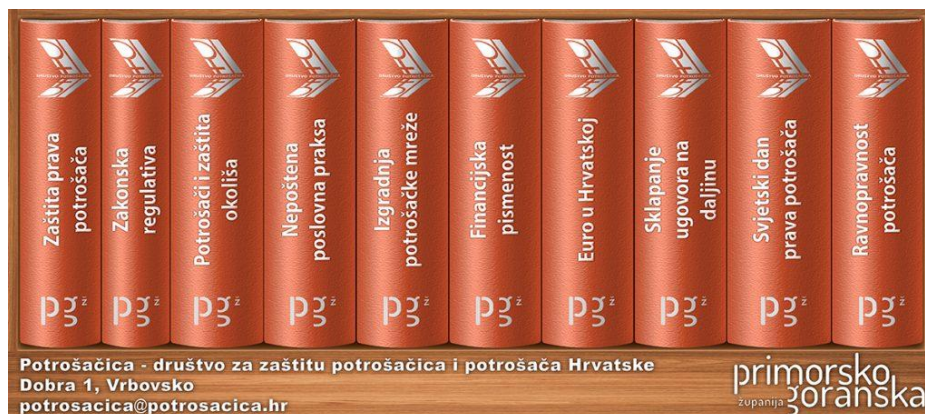
U svibnju 2023. godine završit ćemo s provedbom europskog projekta Izgradnja kapaciteta za Zeleni europski plan po mjeri lokalne zajednice UP.04.2.1.11.0333.

Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva i Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja odobrili su krajem 2021. godine Društvu Potrošača Institucionalnu podršku na razdoblje od tri godine. Tijekom listopada 2022. godine preuzeli smo dopis kojim smo obaviješteni da će se financiranje institucionalne podrške nastaviti i u razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2023. godine. Trogodišnja institucionalna podrška Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva pomaže nam da se lakše usredotočimo na provedbu naših programa, projekata i aktivnosti te nam pruža mogućnost da doprinosimo jačanju zaštite prava potrošača i osnaživanju njihovog položaja na tržištu.



Dosadašnju dobru suradnju s Primorsko-goranskom županijom planiramo nastaviti i u 2023. godine. U prvom kvartalu 2023. godine planiramo prijaviti dva-tri projektna prijedloga na javne pozive Primorsko-goranske županije. Kontinuirano ćemo pratiti javne pozive koje objavljuje Primorsko-goranska županija i ako budemo prihvatljiv prijavitelj, u trećem kvartalu 2023. godine prijaviti ćemo projektni prijedlog.

Zahvaljujući financijskoj podršci Primorsko-goranske županije, Društvo Potrošača pokrenulo je izdavanje newslettera 2021. godine. Planiramo početkom 2023. godine na Javni poziv za sufinanciranje programa i projekata u području branitelja i stradalnika, demokratske političke kulture, duhovnosti, hobističke djelatnosti, ljudskih prava, međunarodne suradnje, zaštite okoliša i prirode, te civilne zaštite u 2023. godini prijaviti ćemo projektni prijedlog Novosti u radu Društva Potrošača kako bi nastavili izdavanje i distribuciju newslettera Društva Potrošača.



Budući da su sukladno čl. 133 Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22) Jedinice lokalne samouprave dužne poduzimati određene mjere i aktivnosti u području zaštite potrošača, tijekom 2023. godine planiramo provoditi par projekata financiranih od strane jedinica lokalne samouprave.

### Strateški cilj 3. Doprinos zajednici

Ako osiguramo financijska sredstva, u 2023. godini nastaviti ćemo s izradom 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). Provoditi ćemo analize i odabrati teme s koje ćemo dalje razraditi kako bismo podizali svijest potrošača o njihovim pravima. Navedeno planiramo raditi putem naše web stranice i društvene mreže Facebook i YouTube kanal ali i suradnjom s medijima.

Poticat ćemo partnerstva i međusektorske suradnje dionika na području zaštite. Kroz sektorsku i međusektorsku suradnju radit ćemo na rješavanju potreba u zajednici kroz provedbu zajedničkih projekata koji se mogu (su)financirati putem javnih poziva / natječaja.

#### **Strateški cilj 4. Edukacija i neformalno obrazovanje**

Kontinuirano tijekom 2023. godine pratiti potrebe potrošača i provoditi edukacijske aktivnosti o zaštiti potrošača. Nastavit ćemo educirati potrošače o financijskom ponašanju, nepoštenoj poslovnoj praksi, zakonskoj regulativi, održivosti, promociji zdravlja i prevenciji bolesti ali i o digitalnoj sigurnosti.

Promovirat ćemo neformalno obrazovanje kroz suradnju sa srodnim organizacijama i institucijama. Sudjelovat ćemo na stručnim seminarima, konferencijama i radionicama na koje budemo pozvani u skladu s našim mogućnostima. Organizirat ćemo edukativne radionice sa svrhom razmjene iskustva i unapređenja suradnje između udruga za zaštitu potrošača.

Budući da smo krajem 2022. godine ostali bez ljudskog kadra kojeg smo tijekom godine osposobili za rad u organizacijama civilnog društva i na projektima financiranim iz javnih izvora, u 2023. godine morat ćemo osposobiti nove zaposlenike za provedbu edukativnih aktivnosti iz područja zaštite potrošača.

#### **Strateški cilj 5. Aktivizam u lokalnoj i široj zajednici**

Temeljem Zakona o zaštiti potrošača NN 19/22 javnopravno tijelo koje obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 26. Stavka 1. ovoga Zakona dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača – korisnika javnih usluga iz članka 25.stavka 1. ovoga Zakona.

Udruga Potrošačica – društvo za zaštitu potrošačica i potrošača Hrvatske ima svoje predstavnike u sljedećim savjetodavnim tijelima:

- Savjet za zaštitu potrošača javnih usluga Općine Viškovo
- Vijeće za zaštitu potrošača javnih usluga Grada Vrbovsko
- Povjerenstvo za rješavanje prigovora potrošača javnih usluga isporučitelja Vode Vrbovsko d.o.o.
- Savjet potrošača javnih usluga Grada Kastva
- Savjet za zaštitu potrošača javnih usluga Općine Baška
- Povjerenstvo za potrošače javnih usluga Općine Brod Moravice
- Savjet za zaštitu potrošača javnih usluga Grada Čabra
- Savjet za zaštitu potrošača javnih usluga Grada Delnice
- Savjet za zaštitu potrošača javnih usluga Grada Krka
- Povjerenstvo za reklamaciju potrošača Opatija 21 d.o.o.
- Povjerenstvo za komunalne djelatnosti Trgovačkog društva Baška d.o.o.
- Savjet za zaštitu potrošača javnih usluga Općine Malinska-Dubašnica
- Povjerenstvo za reklamaciju potrošača korisnika javnih usluga KD Dubašnica d.o.o.

Tijekom 2023. godine predstavnici Društva Potrošačica aktivno će sudjelovati u radu savjetodavnim tijelima s ciljem zaštite potrošača.

Sukladno čl. 26 st. 8 Zakona o zaštiti potrošača Udruge za zaštitu potrošača objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis pravnih osoba s javnom ovlasti i jedinica lokalne samouprave. Popis pravnih osoba u čijem savjetodavnom tijelu Društvo Potrošačica ima svoje predstavnike nalazi se na: <https://potrosacica.hr/suradnja/>