



# **OPERATIVNI PLAN 2024. DRUŠTVA POTROŠAČICA**

prosinac 2023.

# 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>	5
<b>Strateški cilj 3. Doprinos zajednici .....</b>	6
<b>Strateški cilj 4. Edukacija i neformalno obrazovanje.....</b>	7
<b>Strateški cilj 5. Aktivizam u lokalnoj i široj zajednici.....</b>	7

# 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**, suzbijanje i zaštita od diskriminacije, branitelji – veterani domovinskog rata, stradalnici domovinskog rata, volonterstvo, organizacija i provedba arbitražnih postupaka i postupaka mirenja, promicanje dobrog upravljanja, praćenje javnih politika i javno zagovaranje, razvoj civilnog društva, razvoj lokalne zajednice, promicanje razvoja društvenog poduzetništva, ostale poljoprivredne djelatnosti, međunarodna suradnja: razvojna suradnja, cjeloživotno učenje i obrazovanje, znanost i istraživanje: obrazovanje odraslih, odgoj i obrazovanje za zaštitu i promicanje ljudskih prava, održivi razvoj: edukacija za održivi razvoj ruralnih područja, socijalne usluge: organiziranje slobodnih aktivnosti, zaštita zdravlja i zaštita okoliša i prirode.

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 tiču 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 Društo Potrošačica ima pet strateških ciljeva.

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

Tijekom cijele 2024. 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 u 2024. 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 2024. godine.

Početak 2024. godine očekujemo početak provedbe projekata prijavljenih na Poziv za podnošenje prijedloga aktivnosti Nacionalne mreže Zajedničke poljoprivredne politike u 2023. godini: „Korelacija potrošača i zaštite okoliša“ i „Pametna sela - platforma za razvoj Gorskog Kotara“.

U prvom kvartalu 2024. godine razmotrit će se i mjere Hrvatskog zavoda za zapošljavanje za osposobljavanje ljudskih kapaciteta.

U drugom kvartalu 2024. godine očekujemo odobrenje projekta „Resilient Future“ na poziv Citizens' engagement and participation - 2023 (CERV-2023-CITIZENS-CIV).

Pratit će se javni pozivi jedinica lokalne samouprave s područja Primorsko-goranske županije. Također će se pratiti javni pozivi Primorsko-goranske županije. U 2024. godini provest ćemo barem četiri projekta (su)financirana od Jedinica lokalne samouprave ili Primorsko-goranske županije.

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 2024. godinu.

Tijekom 2024. godine radit će se na uspostavljanju samodrživih modela financiranja udruge.

Poticat će se i pratiti sustavno usavršavanje zaposlenika, volontera i članova udruge kroz cijelu 2024. godinu.

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

Društvo Potrošačica već je uspostavio strateška partnerstva s Udrugom umirovljenika Vrbovsko-Lukovdol, Lokalnom akcijskom grupom Gorski Kotar i Ekonomskim fakultetom u Rijeci. Na prijedlog Ekonomskog fakulteta u Rijeci, Sveučilište u Rijeci je Društvu Potrošačica dodijelilo status stručne baze.

U suradnji sa Srednjom školom Hrvatski kralj Zvonimir, Krk i u 2024. godini ćemo provoditi projekt sa svrhom senzibilizacije mladih potrošača o zaštiti prava potrošača. Sa svrhom edukacije i informiranja potrošača, u planu je u 2024. godini ulazak u još jedno ili dva strateška partnerstva.

U partnerstvu s Međimurskim veleučilištem u Čakovcu prijavili smo projektni prijedlog „Resilient Future“ na poziv Citizens' engagement and participation - 2023 (CERV-2023-CITIZENS-CIV). Rezultate očekujemo do lipnja 2024., a početak provedbe projekta početkom ljeta 2024. godine.

U listopadu 2023. godine smo na Poziv za podnošenje prijedloga aktivnosti Nacionalne mreže Zajedničke poljoprivredne politike u 2023. godini prijavili dva projekta prijedloga. U partnerstvu s LAG Gorski Kotar i Zadrugom za etično financiranje prijavili smo projekt „Pametna sela - platforma za razvoj Gorskog Kotara“. Očekujemo da ćemo u svibnju 2024. godine provesti jednodnevni seminar sa svrhom senzibilizacije lokalnog stanovništva o konceptu pametnih sela.

Umrežavanje s ključnim dionicima u području zaštite potrošača na području Republike Hrvatske i EU nastavit će se i u 2024. godini. Aktivno ćemo sudjelovati na aktivnostima Unije potrošača Hrvatska. Unaprijedit ćemo suradnju s Udrugom Međimurski potrošač. Surađivat ćemo sa Udružom za edukaciju, zaštitu i informiranje potrošača e-Zip iz Slavenskog Broda. 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).

Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva i Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja odobrili su krajem 2021. godine Društvu Potrošačica Institucionalnu podršku na razdoblje od tri godine. Tijekom listopada 2023. godine preuzeli smo dopis kojim smo obaviješteni da će se financiranje institucionalne podrške nastaviti i u razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2024. 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. Tijekom provedbe institucionalne podrške osigurat ćemo međusektorsku suradnju kroz konkretan angažman za razvoj lokalne zajednice u kojoj udruga djeluje, ulagat ćemo u ljudske potencijale kroz izobrazbu zaposlenika, volontera i članova upravljačkog tijela.

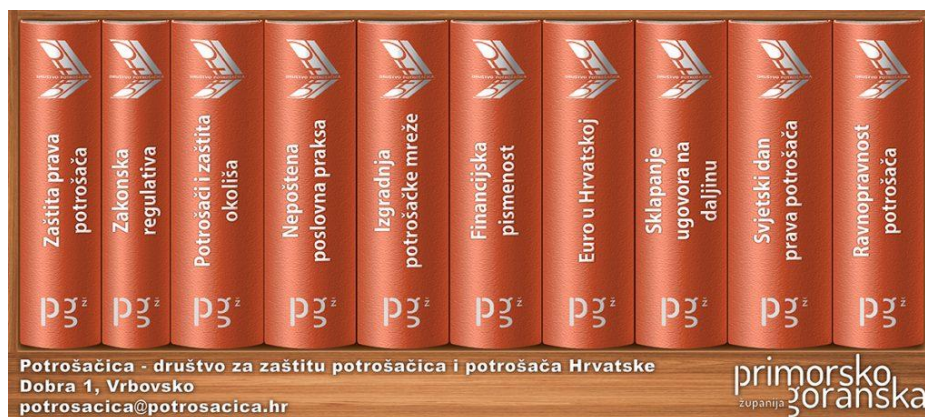


REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva  
i održivog razvoja

Društvo Potrošačica je korisnik institucionalne podrške  
Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva i  
Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja.

Dosadašnju dobru suradnju s Primorsko-goranskom županijom planiramo nastaviti i u 2024. godine. U prvom kvartalu 2024. 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 2024. godine prijaviti ćemo projektni prijedlog.

Zahvaljujući financijskoj podršci Primorsko-goranske županije, Društvo Potrošačica pokrenulo je izdavanje newslettera 2021. godine. Planiramo početkom 2024. 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 2024. godini prijaviti projektni prijedlog Bilten Društva Potrošačica 2024. kako bi nastavili izdavanje i distribuciju newslettera/biltena Društva Potrošačica i u 2024. godini.



Na javni poziv 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 2024. godini Primorsko-goranske županije prijaviti ćemo i projekt čiji će rezultat biti izrađen edukativno-informativni video uradak koji će biti trajno dostupan na YouTube kanalu Društva Potrošačica.

Budući da su sukladno čl. 133 i čl. 139 Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22) Jedinice lokalne samouprave dužne poduzimati određene mjere i aktivnosti u području zaštite potrošača, tijekom 2024. godine planiramo provoditi barem četiri projekata financiranih od strane jedinica lokalne samouprave ili Primorsko-goranske županije.

Planiramo nastavak projekta Senzibilizacija mladih potrošača u suradnji sa Srednjom školom Hrvatski kralj Zvonimir, Krk i Gradom Krkom.

### **Strateški cilj 3. Doprinos zajednici**

Ako osiguramo financijska sredstva, u 2024. godini nastaviti ćemo s izradom studija i istraživanja iz sektorskih područja važnih za potrošače (financijska pismenost, 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, LinkedIn i YouTube kanal ali i suradnjom s medijima.

Omogućiti će se prikupljanje i distribucija relevantnih informacija putem biltena (izraditi će se i distribuirati 12 brojeva u 2024. godini). Na YouTube kanalu Društva Potrošačica u 2024. godini objavit ćemo barem četiri edukativna video uratka. Informiranje i educiranje potrošačica i potrošača vršiti ćemo i s barem 100 objava na Facebook stranici, odnosno 50 objava na LinkedIn stranici.

Edukaciju i informiranje potrošača provoditi ćemo putem web stranice <https://potrosacica.hr/> i bloga. Putem bloga predsjednica Društva Potrošačica educira i informira potrošačice i potrošače o aktualnim temama.

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.

Osigurat ćemo međusektorsku suradnju kroz konkretan angažman za razvoj lokalne zajednice u kojoj djelujemo. Provodit ćemo projekt u suradnji sa Srednjom školom Hrvatski kralj Zvonimir, Krk sa svrhom senzibilizacije mladih potrošača o pravima potrošača. Kroz angažman u lokalnoj zajednici doprijet ćemo do ranjivih potrošačica i potrošača koje ćemo educirati o nepoštenoj poslovnoj praksi i kako da se zaštite od zavaravajuće i/ili agresivne poslovne prakse.

Provedbom javnih konferencija, seminara, radionica, webinarima i sličnih događanja te suradnjom sa strateškim partnerima senzibilizirat ćemo potrošačice i potrošače o zaštiti prava potrošača.

U 2024. godini izradit ćemo barem dvije infografike za web i društvene mreže.

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

Kontinuirano ćemo tijekom 2024. godine pratiti potrebe potrošača i provoditi edukacijske aktivnosti o zaštiti potrošača. Nastavit ćemo educirati potrošače o financijskom ponašanju, nepoštenoj poslovnoj praksi, zakonskoj regulativi, njihovom doprinosu zaštiti okoliša, 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. Inicirat 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 te godine osposobili za rad u organizacijama civilnog društva i na projektima financiranim iz javnih izvora, u 2024. godine morat ćemo osposobiti nove zaposlenike za provedbu edukativnih aktivnosti iz područja zaštite potrošača, ali i za provedbu projekta financiranih iz javnih izvora. Dakle, ulagat ćemo u ljudske potencijale kroz izobrazbu zaposlenika, volontera i članova upravljačkog tijela.

#### **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.

Društvo Potrošačica 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.
- Savjet za zaštitu potrošača javnih usluga Općine Punat
- Povjerenstvo za reklamacije potrošača (KD Črnika d.o.o. (Punat))
- Povjerenstvo za reklamacije potrošača Ponikve eko otok Krk d.o.o.
- Savjet za zaštitu potrošača javnih usluge Općine Matulji

Tijekom 2024. godine predstavnici Društva Potrošačica aktivno će sudjelovati u radu savjetodavnim tijelima s ciljem zaštite potrošača.

Sukladno čl. 26 st. 8 Zakona o zaštiti potrošača Udruga 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/>