|  |
| --- |
| Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH |
| SREDNJOROČNI PLAN RADA |
| 2019-2021 |
|  |
|  |
| **5/30/2018** |

|  |
| --- |
|   |

**Poglavlje 1: Strateški okvir**

Nacrtom strateškog okvira BiH identificirana su razvojna područja u okviru načela razvoja koja su usvojena za Strategiju Jugoistočne Europe 2020.

Između ostalih ***Integrirani rast****[[1]](#footnote-1)* utvrđen je kao autentični razvojni interes BiH kojem doprinosi mandat Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača.

Iz tog općeg razvojnog načela proizlazi strateški cilje institucije: ***Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja***.

Naime, zaštita potrošača, tj. njeni nositelji, predstavljaju produženu „nevidljivu“ tržišnu ruku i jedini ekonomsko dopustivi i opravdan korektiv tržišnih odnosa budući da zahtjevi konkurentnog ekonomskog okruženja uvelike korespondiraju sa interesno orijentiranim potrošačima. Jedan od prioriteta sadržanih u Nacrtu jest i usklađivanje tehničke regulative i standarda kao preduvjeta za slobodno kretanje proizvoda koji su sigurni za upotrebu i koji ne ugrožavaju zdravlje ljudi, zdravlje životinja i životnu sredinu. Slobodan protok roba jedno je od ključnih načela kako jedinstvenog europskog tržišta tako i jedinstvenog ekonomskog prostora BiH te se između ostalog osigurava i Zakonom o zaštiti potrošača. Zaštita potrošača se temelji na načelima građanskog ugovornog prava te se njome potiče konkurentnost tržišta, gospodarstvo i trgovina te konsolidira poslijeratno društvo.

**Poglavlje 2: Vizija i misija institucije**

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (dalje u tekstu *Institucija ombudsmana*) je neovisna institucija uspostavljena s ciljem promidžbe dobrog i učinkovitog provođenja politike zaštite potrošača u BiH. *Zakon o zaštiti potrošača u BiH[[2]](#footnote-2)* (dalje u tekstu: *Zakon*), kao temeljni zakon Institucije ombudsmana, propisuje obveze i ovlaštenja Ombudsmana i istovremeno uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriju Bosne i Hercegovine. Zakon o zaštiti potrošača u BiH je u trenutku donošenja bio usklađen s pravnom stečevinom EU-a.

Ombudsman pruža pomoć potrošačima u pojedinačnim predmetima postupajući po zaprimljenim žalbama. Svakodnevno informira potrošače o njihovim pravima putem otvorene telefonske linije, daje pismene odgovore na pojedinačne upite potrošača, vodi postupke po pojedinačnim žalbama potrošača i po službenoj dužnosti, donosi odluke, preporuke i druge mjere kojima se štiti pojedinačan interes potrošača te daje mišljenja i tumačenja u cilju bolje zaštite potrošača. Temeljem postupanja u pojedinačnim predmetima vrši sveobuhvatnu analizu žalbi sa istovjetnim činjeničnim i pravnim temeljem u cilju poduzimanja mjera kolektivne zaštite. U tom smislu Projekt 1 služi kao temelj i izvor vjerodostojnih informacija te smjernica za provođenje kolektivnih aktivnosti i mjera.

Projekt 2 predstavlja kolektivne aspekt djelovanja Institucije ombudsmana. Obilježava ga suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača (učesnicima i partnerima) u prvom redu sa drugim institucijama (regulatornim agencijama, tržišnim inspekcijama, Ombudsmanom za zaštitu ljudskih prava i dr.) kao i sa udruženjima za zaštitu potrošača, medijima te obrazovnim institucijama. Podnošenjem Posebnih izvješća o stanju potrošačkih prava u pojedinačnim sektorima kao i Godišnjih izvješća o radu Ombudsman pruža niz korisnih informacija temeljenih na pouzdanim tvrdnjama i utvrđenim činjenicama.

U okviru Projekta 2 donose se akti kolektivnog karaktera (Preporuke, Posebni izvještaji, Instrukcije za prestanak prakse suprotne potrošačkoj legislativi, Sudske postupci za provođenje instrukcija) koji imaju za cilj zaštitu ekonomskog interesa specifičnih grupa potrošača. Stoga učinak ovih mjera je dalekosežniji, jer se uspjeh aktivnosti i mjere poduzete u okviru ovog projekta u pravilu odnose na sve potrošače konkretne grupe (npr. građani članovi istog kućnog savjeta, klijenti određene banke ili telekom operatera i sl.).

Promjena ponašanja prekršitelja, inzistiranje na kvalitetnom i efikasnom nadzoru, te u konačnici mijenjanje svijesti svih sudionika i samih potrošača imaju pozitivan učinak na stanje u oblasti zaštite samih potrošača i jačanje njihovog položaja na tržištu. Podnošenjem inicijativa i davanjem konkretnih prijedloga s ciljem unaprjeđenja sustava zaštite potrošača i kvalitetnije zaštite njihovih interesa općenito, kontinuirano podižemo kvalitetu življenja i ekonomsku dobrobit za potrošače u BiH.

**Mandat** Institucije ombudsmana jest:

Promoviranje dobrog i efikasnog provođenja politike zaštite potrošača kroz poduzimanje pojedinačnih i kolektivnih, reaktivnih i preventivnih mjera te kroz institucionalnu suradnju s ostalim nositeljima zaštite potrošača.

**Vizija** Institucije ombudsmana jest:

relaksirani i otvoreni tržišni ambijent nastao uslijed ostvarivanja potrošačkog prava na pristup pravdi.

**Misija** Institucije ombudsmana jest:

neovisan rad na zaštiti i promicanju temeljnih prava potrošača, pri čemu su kolektivne inicijative promjene legislative i postojećih praksa utemeljene na pojedinačnim pritužbama potrošača i praćenju općih pojava te na rezultatima suradnje s različitim domaćim i međunarodnim sudionicima.

**Poglavlje 3: Učesnici i partneri**

Institucija ombudsmana kao neovina institucija, a sukladno Zakonu, u svom radu surađuje s državnim, entitetskim i institucijama Brčko Distrikta BiH nadležnim za zaštitu potrošača (nositelji zaštite potrošača), i to:

a) Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH;

b) Vijeće za zaštitu potrošača BiH;

c) Konkurencijsko vijeće BiH;

d) Nadležna entitetska i tijela Brčko Distrikta BiH;

e) Ured za konkurenciju i zaštitu potrošača u Federaciji BiH i Republici Srpskoj;

f) udruge potrošača;

g) obrazovne institucije i mediji;

h) inspekcijska i druga tijela skladno Zakonu.

**Poglavlje 4: Osnovna programska opredjeljenja**

**Srednjoročni cilj** Institucije ombudsmana jest **unaprjeđenje zaštite potrošača.**

U skladu sa gore navededenim, **specifični cilj** Institucije ombudsmana jest **unaprijeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača** te isti obuhvaća jedan Program (Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini) i realizira se kroz dva Projekta:

|  |
| --- |
| **Specifični cilj 1.1: Unaprijeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača**  |
| P 1.1.1 Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini | 1. Projekt 1.1.1. Pravna podrška potrošačima (postupanje po pojedinačnim žalbama, davanje usmenih savjeta, mišljenja i tumačenja)
2. Projekt 1.1.2. Suradnja s ostalim nositeljima zaštite potrošača (čl. 98 ZZP) i predstavnicima trgovinskih udruženja - donošenje akata i poduzimanje mjera koji imaju kolektivni karakter: Preporuke, Posebni izvještaji, Instrukcije, Sudski postupci
 |

**Poglavlje 5: Resursi i kapaciteti potrebni za postizanje ciljeva**

U planiranom periodu za realizaciju specifičnog cilja Institucije ombudsmana predviđen iznos financiranja temeljen je isključivo na dugoročnom operativnom planu (DOB-u) institucije za period 2019-2021 te iznosi 1135000 KM i u cijelosti se planira osigurati iz proračuna institucija BiH.

**Poglavlje 6: Okvir za praćenje provođenja plana i evaluaciju rezultata**

Ključni pokazatelj uspješnosti ostvarenja srednjoročnog i specifičnog cilja Institucije ombudsmana jest povećanje broja **okončanih** pojedinačnih i kolektivnih pravnih akata.

Pokazatelji uspjeha realizacije Srednjoročnog cilja su:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Srednjoročni cilj 1.** | **POKAZATELJ USPJEHA** | **Početna vrijednost (n)** | **Očekivana vrijednost (n+3)** |
|  | **Izraženo % od ukupno donesenih akata** | **Izraženo % od ukupno donesenih akata** |
| **Unaprjeđenje zaštite potrošača** |  | 87% | 88% |

Pokazatelji uspjeha realizacije Specifičnog cilja 1.1. su:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unaprjeđenje zaštite potrošača** | **Početna vrijednost (n)** | **Očekivana vrijednost (n+3)** |
| **SPECIFIČNI CILJ INSTITUCIJE 1.1** | **Unaprjeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača**  | izraženo postotkom od ukupno donesenih akata | izraženo postotkom od ukupno donesenih akata |
| POKAZATELJ USPJEHA 1.1 | Okončani predmeti pojedinačnog karaktera | 84% | 90% |
| POKAZATELJ USPJEHA 1.2 | Okončani predmeti kolektivnog karaktera  | 117% | 85% |

Pokazatelji rezultata realizacije Programa 1.1.1 su:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Program 1.1.1** | **POKAZATELJI REZULTATA** | **Početna vrijednost (n)** | **Očekivana vrijednost (n+3)** |
|  | **Izraženo brojem** | **Izraženo brojem** |
|  **Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini** | Broj ukupno zaprimljenih predmeta u rad | 887 | 1050 |

Pokazatelji rezultata realizacije Projekata 1.1.1.1 i 1.1.1.2 su

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **POKAZATELJI REZULTATA** | **Početna vrijednost (n)** | **Očekivana vrijednost (n+3)** |
|  | **Izraženo brojem** | **Izraženo brojem** |
| P 1.1: Pravna podrška potrošačima (postupanje po pojedinačnim žalbama, davanje usmenih savjeta, mišljenja i tumačenja) | Pravni savjeti (usmeni i pismeni) / /tumačenja i mišljenja ZZP/odluke u pojedinačnim predmetima  | (Σ 797)613/12/172 |  (Σ 956)725/6/225 |
| P 1.2: Suradnja s ostalim nositeljima zaštite potrošača (čl. 98 ZZP) i predstavnicima trgovinskih udruženja  | Preporuke, Posebni izvještaji, Instrukcije, sudski postupci radi provedbe instrukcija (broj poduzetih radnji u sudskom postupku), Godišnji izvještaj o radu,Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja; tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama; suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača (učesnicima i partnerima v. Pogl. 3), Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača | ( Σ 90)8624511 | ( Σ 94)134471515 |

Metodologija prikupljanja informacija o pokazateljima temelji se na službenoj evidenciji Institucije ombudsmana tj. godišnjem Izvješću o radu.

O M B U D S M A N

Dragan Doko

Broj:05-02-4-101-5/19

Mostar, 10.4.2019. godine





1. Upravljanje u funkciji rasta podrazumjeva povećanje kapaciteta administracije za primjenu principa dobrog upravljanja na svim nivoima vlasti, jačanje vladavine prava i suzbijanje korupcije u ciju stvaranja poslovnog ambijenta i pružanja javnih usluga neophodnih za ekonomski i društveni razvoj. [↑](#footnote-ref-1)
2. ''Službeni glasnik BiH'' broj 25/06 i 88/15. [↑](#footnote-ref-2)