

## II - IZVJEŠTAJ O PROVOĐENJU AKCIONOG PLANA PREDVIĐENOG GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA - Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Opći cilj/načela razvitka: INTEGRIRANI RAST

Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Specifični cilj: Unaprjeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača

Programi, projekti i aktivnosti	Nosilac aktivnosti (organizaciona jedinica)	Pokazatelji				Izvori finansiranja i troškovi			Vrijeme provođenja		Komentar
		Jedinica mjerena (% , broj ili opisno)	Polazna vrijednost (n)	Ciljana vrijednost (n+1)	Ostvarena vrijednost na kraju godine (n+1)	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostalo)	Planirani troškovi	Ostvareni troškovi	Planirani kvartal za provođenje	Kvartal kada je aktivnost provedena	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>1.1. Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini</b>											
<b>1.1.1 Pravna podrška potrošačima (postupanje po pojedinačnim žalbama, davanje usmenih savjeta, mišljenja i tumačenja)</b>											
1.1.1.1 Pravni savjeti (usmeni i pismeni)	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj zaprimljenih zahtjeva i izdanih savjeta	700	700	749	proračun	145600	80539	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova u ukupnom proračunu za 2016. prilikom planiranja iskazani su u procentu od 65%. Ponovnom analizom učešća ovih troškova u ukupnom proračunu pokazala su da ista učestvuju u troškovima od 40%
1.1.1.2 Tumačenja i mišljenja	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj zaprimljenih zahtjeva i tumačenja i mišljenja	5	5	6	proračun	22400	20135	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova u ukupnom proračunu za 2016. prilikom planiranja iskazani su u procentu od 10%.
1.1.1.3 Odluke u pojedinačnim predmetima	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj zaprimljenih žalbi i donesenih odluka	220	220	177	proračun	56000	100673	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova u ukupnom proračunu za 2016. prilikom planiranja iskazani su u procentu od 25%. Ponovnom analizom učešća ovih troškova u ukupnom proračunu pokazala su da ista učestvuju u troškovima od 50%
<b>1.1.2 Suradnja s ostalim nositeljima zaštite potrošača (čl. 98 ZZZP) i predstavnicima trgovinskih udruženja - (kolektivni karakter)</b>											
1.1.2.1 Preporuke, Kriteriji i Posebni izvještaji	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj izdanih Preporuka, Kriterija i Posebnih izvještaja	6	7	11	proračun	16800	22652	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova u ukupnom proračunu za 2016. prilikom planiranja iskazani su u procentu od 10%. Ponovnom analizom učešća ovih troškova u ukupnom proračunu pokazala su da ista učestvuju u troškovima od 15%
1.1.2.2 Godišnje izvješće o radu	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj	1	1	1	proračun	8400	7550	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova u ukupnom proračunu za 2016. prilikom planiranja iskazani su u procentu od 5%.

Programi, projekti i aktivnosti	Nosilac aktivnosti (organizaciona jedinica)	Pokazatelji				Izvori finansiranja i troškovi			Vrijeme provođenja		Komentar
		Jedinica mjerenja (%; broj ili opisno)	Polazna vrijednost (n)	Ciljana vrijednost (n+1)	Ostvarena vrijednost na kraju godine (n+1)	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostalo)	Planirani troškovi	Ostvareni troškovi	Planirani kvartal za provođenje	Kvartal kada je aktivnost provedena	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.1.2.3 Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja	Ombudsmen, Pomoćnici ombudsmana	Broj zaprimljenih zahtjeva i danih odgovora	45	50	48	proračun	42000	45302	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova u ukupnom proračunu za 2016. prilikom planiranja iskazani su u procentu od 25%. Ponovnom analizom učešća ovih troškova u ukupnom proračunu pokazala su da ista učestvuju u troškovima od 30%
1.1.2.4 Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj	3	4	6	proračun	50400	22652	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova u ukupnom proračunu za 2016. prilikom planiranja iskazani su u procentu od 30%. Ponovnom analizom učešća ovih troškova u ukupnom proračunu pokazala su da ista učestvuju u troškovima od 15%
1.1.2.5 Suradnja sa studentima	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj zahtjeva i ostavarenih suradnji	2	3	4	proračun	16800	22652	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova u ukupnom proračunu za 2016. prilikom planiranja iskazani su u procentu od 10%. Ponovnom analizom učešća ovih troškova u ukupnom proračunu pokazala su da ista učestvuju u troškovima od 15%
1.1.2.6 Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj zaprimljenih zahtjeva za sudjelovanje m i otvorenih partnerstava	4	5	6	proračun	33600	30202	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova u ukupnom proračunu za 2016. prilikom planiranja iskazani su u procentu od 20%.