

INSTITUCIJA OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH

SREDNJOROČNI PLAN RADA

2016-2018

10/28/2015

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 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 (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. Ukoliko utvrdi da su njihova prava povrijeđena, Ombudsman šalje preporuke kojima se prekršiteljima nalaže prestanak takvog postupanja i otklanjanje posljedica u konkretnom slučaju. Nerijetko se takve preporuke i uvažavaju od strane odgovorne strane-prekršitelja. 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. 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

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 cijlu stvaranja poslovnog ambijenta i pružanja javnih usluga neophodnih za ekonomski i društveni razvoj.

² "Službeni glasnik BiH" broj 25/06.

prijedloga s ciljem unaprijeđenja 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) inspeksijska i druga tijela skladno Zakonu.

Poglavlje 4: Osnovna programska opredjeljenja

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

U skladu sa gore navedenim, **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	<ol style="list-style-type: none"> 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 koji imaju kolektivni karakter: Preporuke, Kriteriji, Posebni izvještaji, Instrukcije

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 2014. godinu te iznosi 1188000 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 **uvaženih** 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
Unaprijediti konkurentnost gospodarstva kroz razvoj malih i srednjih poduzeća, industrijske politike i zaštitu potrošača u BiH (konsolidirani cilj)		25%	30%

SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH
2016-2018

Pokazatelji uspjeha realizacije Specifičnog cilja 1.1. su:

Unaprijediti konkurentnost gospodarstva kroz razvoj malih i srednjih poduzeća, industrijske politike i zaštitu potrošača u BiH (konsolidirani cilj) (srednjoročni cilj)		Početna vrijednost (n)	Očekivana vrijednost (n+3)
SPECIFIČNI CILJ INSTITUCIJE 1.1	Unaprijeđenje 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	Uvažavanje odluka, preporuka, mišljenja i tumačenja	25%	30%
POKAZATELJ USPJEHA 1.2	Uvažavanje Preporuka, Kriterija, Posebnih izvještaja, Instrukcija	25%	29%

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 donesenih akata	986	1074

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)700/ /tumačenja i mišljenja ZZP-5/odluke u pojedinačnim predmetima -220	925 700/5/220	986 730/11/245
P 1.2: Suradnja s ostalim nositeljima zaštite potrošača (čl. 98 ZZP) i predstavnicima trgovinskih udruženja	Preporuke, Kriteriji, Posebni izvještaji, Instrukcije + Godišnji izvještaj o radu Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja; tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama; suradnja sa studentima-volontiranje, literatura Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača	6 45 3+2 4	7 65 4+5 6

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: 01-02-4-421-3/15 od 28.10.2015. godine

AKCIJSKI PLAN SREDNJOROČNOG PLANA RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH																					
Opći cilj / načela razvitka: INTEGRIRANI RAST																					
Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruže																					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
				Okvir za mjerenje ostvarenja							Procjena troškova				Izvori financiranja						
Srednjoročni cilj	Specifični ciljevi	Programi	Projekt	Institucija odgovorna za implementaciju	Pokazatelj	Jedinica mjerenja (% broj ili opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana vrijednost godina	Ciljana vrijednost godina	Ciljana vrijednost godina	Procijenjeni troškovi godina n+1	Procijenjeni troškovi godina n+2	Procijenjeni troškovi godina n+3	Ukupno troškovi	Proračun	Zajmovi	Donacije	Ostali izvori	Ukupno	Program u DOP-u	
Srednjoročni cilj 1*				Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj uspjeha Uvaženi pravni akti institucije	% od ukupno donesenih akata	25	27	28	30	392000	404000	392000	1188000	1188000	0	0	0	1188000		
Unaprjeđenje zaštite potrošača	Specifični cilj 1.1			Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj uspjeha 1. Uvaženi pravni akti pojedinačnog karaktera	% od ukupno donesenih pojedinačnih akata	25	27	28	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini
					Pokazatelj uspjeha 2. Uvaženi pravni akti institucije kolektivnog karaktera	% od ukupno donesenih akata kolektivnog karaktera	25	26	27	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Program 1.1.1			Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj rezultata Programa /broj ukupno donesenih akata	Broj	986	995	1022	1074	392000	404000	392000	1188000	1188000	0	0	0	1188000	
		Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	Projekt 1.1.1.1 Pravna podrška potrošačima (postupanje po pojedinačnim žalbama, davanje usmenih savjeta, mišljenja i tumačenja)	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj rezultata (broj predmeta u Projektu 1.1)	Broj	925	925	945	986	224000	234000	224000	682000	682000	0	0	0	0	682000	
	Pravni savjeti (usmeni i pismeni) Aktivnost 1.1.1				Broj	700	700	710	730	145600	152100	145600	443300	443300	0	0	0	0	443300	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	
	Tumačenja i mišljenja Aktivnost 1.1.2				Broj	5	5	8	11	22400	23400	22400	68200	68200	0	0	0	0	68200	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	
	Odluke u pojedinačnim predmetima Aktivnost 1.1.3				Broj	220	220	227	245	56000	58500	56000	170500	170500	0	0	0	170500	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini		
	Pokazatelj rezultata (broj predmeta u Projektu 1.2)				Broj	61	70	77	88	168000	170000	168000	506000	506000	0	0	0	506000	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini		
	Preporuke, kriteriji i posebni izvještaji Aktivnost 1.2.1.				Broj	6	7	7	7	16800	17000	16800	50600	430100	0	0	0	430100	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini		
	Godišnje izvješće o radu Aktivnost 1.2.2.				Broj	1	1	1	1	8400	8500	8400	25300	25300	0	0	0	25300	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini		
	Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja Aktivnost 1.2.3.				Broj	45	50	55	65	42000	42500	45360	129860	129860	0	0	0	129860	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini		
Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama Aktivnost 1.2.4	Broj				3	4	4	4	50400	51000	47040	148440	148440	0	0	0	148440	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini			
Suradnja sa studentima Aktivnost 1.2.5.	Broj	2	3	4	5	16800	17000	16800	50600	50600	0	0	0	50600	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini						
Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača Aktivnost 1.2.6.	Broj	4	5	6	6	33600	34000	33600	101200	101200	0	0	0	101200	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini						

SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH
2016-2018

PREGLED ZAKONA, DRUGIH PROPISA I RAZVOJNO-INVESTICIJSKIH PROJEKATA/PROGRAMA PREDVIĐENIH SREDNJOROČNIM PLANOM RADA INSTITUCIJE										
Opći cilj / načela razvitka: UPRAVLJANJE U FUNKCIJI RASTA										
Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja										
1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Srednjoročni cilj	Specifični ciljevi	Programi	ZAKONI	PODZAKONSKI AKTI	Usklađivanje s pravnim nasljeđem EU-a (DA ili NE)	Planirano razdoblje za DONOŠENJE	NAZIV PROJEKTA JAVNIH INVESTICIJA	Očekivano RAZDOBLJE REALIZACIJE		
Srednjoročni cilj 1	Specifični cilj 1	Program 1.1 Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini								
Unaprjeđenje zaštite potrošača	Unaprjeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača				Izvješće o radu (pregled stanja u oblasti zaštite potrošača)	NE	GODIŠNJE (jedanput)			
	Specifični cili	Program 2.1								
		Program 2.2								

*napomena: Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH nije ovlaštena donositi zakone ni podzakonske akte.