

2026

PRORAČUN ZA GRAĐANE

INSTITUCIJA OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA BOSNE I HERCEGOVINE



SADRŽAJ

02	UVODNA RIJEČ OMBUDSMANA
03	PRORAČUNSKI RJEČNIK
04	NADLEŽNOSTI INSTITUCIJE
06	PRORAČUNSKI KALENDAR I PROCESI
07	INSTITUCIJA U BROJKAMA
09	INSTITUCIJA U SLIKAMA
10	PITANJA, KOMENTARI I PRIJEDLOZI



ŠTO RADI INSTITUCIJA

Štiti i jača položaj potrošača, pruža informacije, postupa po žalbama, prati tržišne pojave, izdaje preporuke i smjernice te inicira unaprjeđenje propisa i prakse zaštite potrošača.

UVODNA RIJEČ OMBUDSMANA

Poštovani građani,

Pred vama je „Proračun za građane“ Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini. Njegova je svrha da na jednostavan, pregledan i razumljiv način približi javnosti kako Institucija planira i koristi sredstva iz proračuna Bosne i Hercegovine.

Transparentno upravljanje javnim novcem važan je dio odgovornog rada svake institucije. Ovim dokumentom želimo dodatno otvoriti naš rad prema građanima i pokazati vezu između raspoloživih sredstava, planiranih aktivnosti i zaštite prava potrošača.

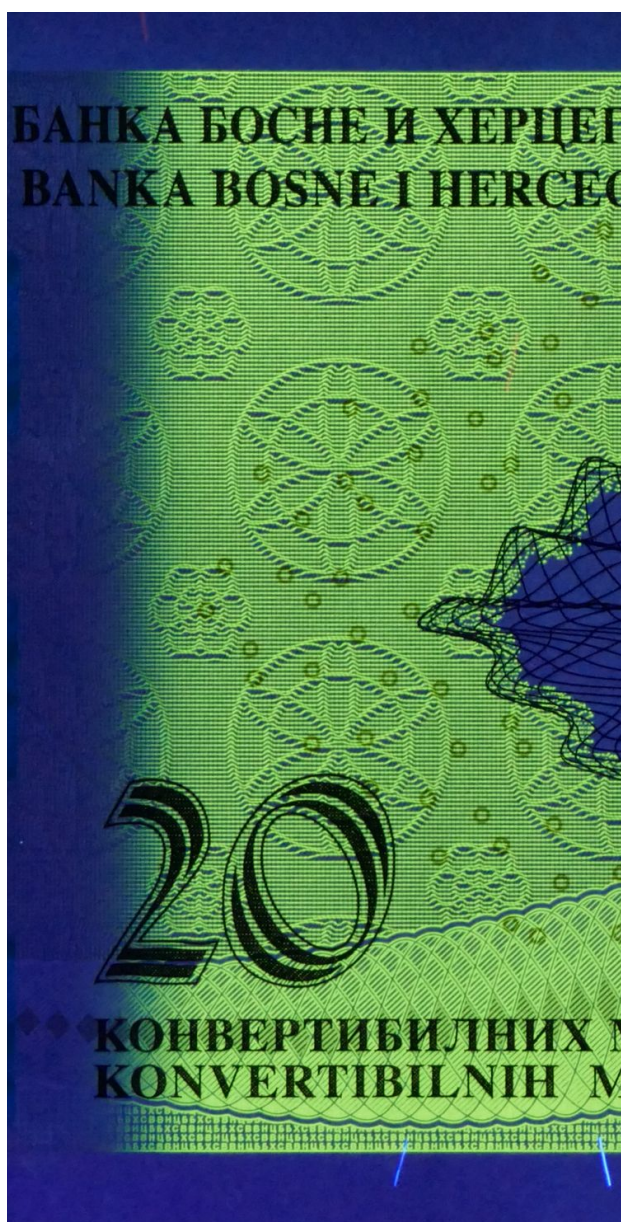
Institucija djeluje kao samostalno i neovisno tijelo. Pruža informacije o pravima i obvezama potrošača, postupa po žalbama, prati pojave na tržištu, izdaje preporuke i smjernice te inicira unaprjeđenje propisa i prakse.

Vjerujemo da će ovaj ilustrirani vodič pomoći građanima da lakše razumiju našu ulogu, prioritete i strukturu rashoda, te da prate kako se javna sredstva pretvaraju u aktivnosti od značaja za potrošače u Bosni i Hercegovini.

Saša Marić
Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH

PRORAČUNSKI RJEČNIK

Novac kojim raspolažu državne institucije je novac građana, budući da sredstva u proračunu potječu od poreznih obveznika. Obveza institucija države je da proračunskim novcem raspolažu u najboljem interesu građana Bosne i Hercegovine i da jasno predstavljaju njegovu raspodjelu i trošenje. Proračun za građane sažima ključne informacije iz proračuna jednostavnim jezikom i preglednim prikazima.



- **Proračun**

akt kojim se predviđaju svi prihodi i rashodi u jednoj godini

- **Proračun za građane**

pojednostavljen i ilustriran prikaz odabranih dijelova proračuna

- **Proračunski korisnik**

institucija ili drugi organ koji se financira iz proračuna

- **Dokument okvirnog proračuna**

DOP - trogodišnja projekcija prihoda i rashoda, odnosno srednjoročna projekcija proračuna

- **Ustav**

osnovni pravni akt države kojim se uspostavlja politički i pravni poredak

NADLEŽNOSTI INSTITUCIJE

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini utemeljena je Zakonom o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH“, broj 25/06). Ima status pravne osobe, djeluje kao samostalno i neovisno tijelo i sjedište joj je u Mostaru. U okviru svoje nadležnosti prati stanje u području zaštite potrošača i ukazuje na postupanja koja mogu ugroziti njihova prava i ekonomske interese. Građanima pruža informacije o pravima i mogućnostima zaštite, dok kroz preporuke, smjernice i inicijative djeluje prema trgovcima i nadležnim tijelima. Posebna pozornost posvećuje pitanjima od šireg značaja i zaštiti kolektivnih interesa potrošača.

Misija

Zaštititi i ojačati položaj potrošača, promicati učinkovito provođenje politike zaštite potrošača i pridonositi društvu u kojem su potrošačka prava poznata, dostupna i djelotvorna.

Kako djelujemo

INFORMIRANJE

prava i obveze potrošača

ŽALBE I PRAĆENJE

pojedinačni predmeti i pojave na tržištu

PREPORUKE

smjernice, instrukcije i dobre prakse

UNAPRJEĐENJE SUSTAVA

propisi, suradnja i alternativno rješavanje sporova

NADLEŽNOSTI I OBVEZE

INFORMIRA I PODRŽAVA

pruža informacije o pravima i obvezama potrošača te podržava udruge potrošača

PRATI TRŽIŠTE

istražuje tržišne aktivnosti po službenoj dužnosti ili po žalbama i surađuje s inspekcijama

POSTUPA PO PRITUŽBAMA

donosi odluke i druge mjere u slučajevima pritužbi ili kršenja dobrih poslovnih običaja

USMJERAVA PRAKSU

izdaje smjernice i preporuke te predlaže primjerene ugovorne uvjete

POTIČE MIRNO RJEŠAVANJE

predlaže i inicira alternativno rješavanje potrošačkih sporova

ŠTITI KOLEKTIVNI INTERES

može izdati instrukciju za prestanak nezakonite aktivnosti i pokrenuti sudski postupak

UNAPRJEĐUJE POLITIKE

predlaže poboljšanja zakona i istražuje utjecaj inicijativa tijela vlasti na potrošače

IZVJEŠĆUJE JAVNOST

svake godine podnosi izvješće o radu Vijeću ministara BiH; izvješća se objavljuju

PRORAČUNSKI KALENDAR I PROCESI

Proračunski kalendar propisan je Zakonom o financiranju institucija Bosne i Hercegovine. Njime se utvrđuju ključne aktivnosti, rokovi i odgovornosti u pripremi i donošenju proračuna.

Proračunski proces obuhvaća pripremu Dokumenta okvirnog proračuna i godišnjeg proračuna, njihovo usvajanje, izvršenje, izvještavanje i kontrolu. Institucija, kao proračunski korisnik, planira zahtjeve u skladu s instrukcijama Ministarstva financija i trezora BiH.

BITNI DATUMI I PROCESI

31. 1.

Ministarstvo financija i trezora BiH dostavlja proračunsku instrukciju s kalendarom za pripremu DOP-a i godišnjeg proračuna.

28. 2.

Institucije BiH dostavljaju izvješće o izvršenju proračuna za prethodnu godinu.

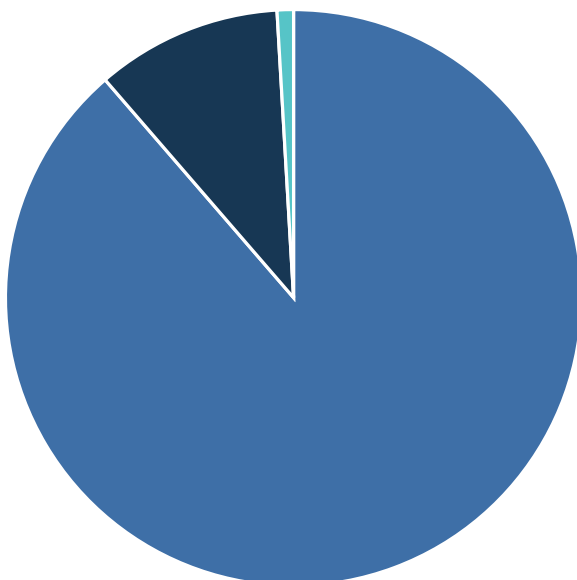
1. 8.

Institucije BiH podnose zahtjev za dodjelu finansijskih sredstava za sljedeću godinu.

INSTITUCIJA U BROJKAMA

Zakonom o proračunu institucija Bosne i Hercegovine i međunarodnih obveza Bosne i Hercegovine za 2026. godinu Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH odobrena su sredstva u ukupnom iznosu od 652.000 KM, sa sljedećom strukturom rashoda:

Vrsta rashoda	Iznos u KM	Postotak
Plaće i naknade troškova zaposlenih	578.000 KM	88,65 %
Izdaci za materijal i usluge	68.000 KM	10,43 %
Kapitalni izdaci	6.000 KM	0,92 %
UKUPNO	652.000 KM	100,00 %



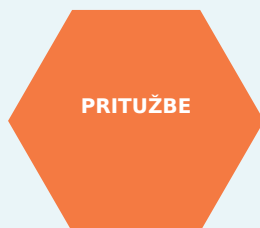
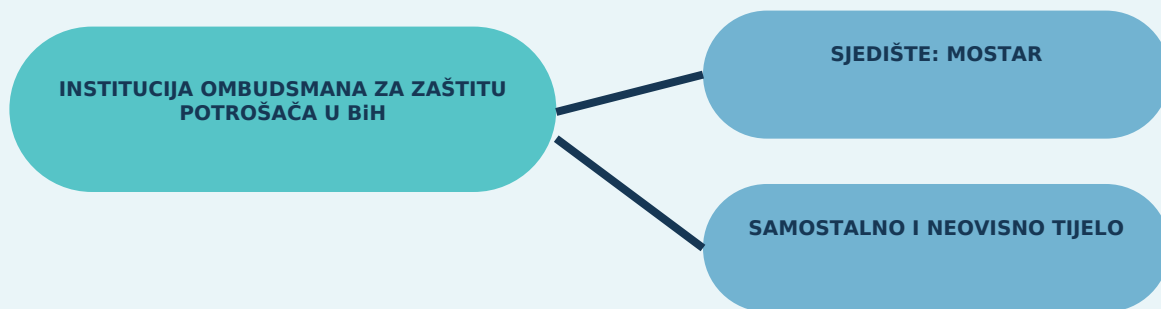
STRUKTURA RASHODA

- 88,65 %**
Plaće i naknade troškova zaposlenih
- 10,43 %**
Izdaci za materijal i usluge
- 0,92 %**
Kapitalni izdaci

INSTITUCIJA U BROJKAMA

Program rada Institucije usmjeren je na učinkovitu zaštitu ekonomskih interesa i prava potrošača u Bosni i Hercegovini. Cilj programa je doprinos unaprjeđenju pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača. Aktivnosti obuhvaćaju postupanje po žalbama, informiranje i edukaciju, izradu preporuka i smjernica, praćenje tržišta, suradnju s nadležnim tijelima te inicijative za unaprjeđenje propisa i prakse.

INSTITUCIJA U SLIKAMA



PITANJA, KOMENTARI I PRIJEDLOZI

KONTAKT ZA GRAĐANE

U skladu s praksama transparentnosti, građani svoje prijedloge i upite mogu poslati elektroničkim putem ili poštom.



ELEKTRONIČKIM PUTEM

ozp@ozp.gov.ba



POŠTOM

**Institucija ombudsmana za
zaštitu potrošača u BiH**
Kneza Domagoja bb, 88000 Mostar

VAŠE MIŠLJENJE NAM JE VAŽNO

Otvoren dijalog s građanima pridonosi boljem razumijevanju njihovih potreba i daljnjem unaprjeđenju rada Institucije.