

## 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 mjerenja (% , broj ili opisno)                 | Polazna vrijednost (n) | Cijijana 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>1.1.1Pravna 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                    | 710                       | 613  | proračun  | 56250              | 51000              | 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 25% |
| 1.1.1.2 Tumačenja i mišljenja   | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana             | Broj zaprimljenih zahtjeva i tumačenja i mišljenja      | 5                      | 8                         | 12   | proračun  | 33750              | 30600              | 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% |
| 1.1.1.3 Odluke u pojedinačnim predmetima  | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana             | Broj zaprimljenih žalbi i donesenih odluka              | 220                    | 227                       | 172  | proračun  | 135000             | 122399             | 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 60% |
| <b>1.1.2 Suradnja s ostalim nositeljima zaštite potrošača (čl. 98 ZZP) 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                         | 7  | proračun  | 48900              | 44317              | 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 30% |

| Programi, projekti i aktivnosti                                     | Nosilac aktivnosti (organizaciona jedinica) | Pokazatelji   |                        |                         |  | Izvori finansiranja i troškovi                          |                    |                    | Vrijeme provođenja              |                                     | Komentar  |
|---|---|---|------------------------|-------------------------|--|---|--------------------|--------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---|
|   |   | Jedinica mjerenja (% , broj ili opisno)                               | Polazna vrijednost (n) | Cijana 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  |
| 1.1.2.2 Godišnje izvješće o radu                                    | Ombudsmen, Pomoćnici ombudsmana             | Broj  | 1                      | 1                       | 1  | proračun  | 8150               | 7386               | kontinuirano                    | kontinuirano                        | Učešće ovih troškova u ukupnom proračunu za 2016. prilikom planiranja iskazani su u procentu od 5% i ostali su na istoj razini  |
| 1.1.2.3 Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja | Ombudsmen, Pomoćnici ombudsmana             | Broj zaprimljenih zahtjeva i danih odgovora                           | 50                     | 55                      | 62   | proračun  | 24450              | 22158              | 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 15% |
| 1.1.2.4 Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama  | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana             | Broj  | 3                      | 4                       | 4  | proračun  | 16300              | 14772              | 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 10% |
| 1.1.2.5 Suradnja sa studentima                                      | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana             | Broj zahtjeva i ostvarenih suradnji                                   | 2                      | 4                       | 5  | proračun  | 40750              | 36931              | 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 25% |
| 1.1.2.6 Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača          | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana             | Broj zaprimljenih zahtjeva za sudjelovanje m i otvorenih partnerstava | 4                      | 6                       | 11   | proračun  | 24450              | 22158              | kontinuirano                    | kontinuirano                        | Učešće ovih troškova u ukupnom proračunu za 2016. prilikom planiranja iskazani su u procentu od 20%. Ponovnom analizom učešća ovih troškova u ukupnom proračunu pokazala su da ista učestvuju u troškovima od 15% |