

Privitak 2

Srednjoročni plan rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini za razdoblje 2026-2028

a) OPISNI DIO:

1) Strateški okvir institucije

(Kratak opis ključnih dokumenata u vezi sektora i rada institucija kojima se izravno ili neizravno određuju strateški pravci razvoja sektora, ograničenja, rokovi, ključni događaji i ciljevi)

U rujnu 2015. godine Bosna i Hercegovina, zajedno s 192 države članice Ujedinjenih naroda, obvezala se da će provesti Agendu 2030 za održiv razvoj, koja se sastoji od 17 ciljeva održivog razvoja i 169 podciljeva. Ciljevi održivog razvoja predstavljaju transformativni plan za stvaranje bolje i održive budućnosti za cijeli svijet. Oni se bave globalnim izazovima s kojima se cijeli svijet suočava, uključujući siromaštvo, nejednakost, klimatske promjene, degradaciju okoliša, prosperitet, mir i pravdu.

Održivi razvoj je u samom centru politika Europske unije i njenih država članica, a pristupanje Bosne i Hercegovine Europskoj uniji je sveobuhvatni prioritet za BiH.

Vijeće ministara BCSne i Hercegovine je na 19. sjednici održanoj 29.10.2020. godine, donijelo Odluku o imenovanju članova radne skupine iz institucija Vijeća ministara Bosne i Hercegovine za realizaciju aktivnosti ciljeva održivog razvoja i izradu dokumenta Strateški okvir institucija Bosne i Hercegovine za period do 2030. godine. Usmjeravajući dokument za izradu strateškog dokumenta za institucije Bosne i Hercegovine bio je Okvir za realizaciju ciljeva održivog razvoja u Bosni i Hercegovini.

Temeljem općeprihvaćene vizije kao i mandata i nadležnosti institucija Bosne i Hercegovine, uz pomoć situacijske analize (i SWOT matrice) definirana su tri strateška cilja i jedanaest prioriteta za institucije Bosne i Hercegovine.

Strateški cilj 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj utvrđen je kao autentični razvojni interes BiH kojem doprinosi, između ostalih, i mandat Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača. Iz tog općeg razvojnog načela proizlazi Prioritet 2.1. institucije: Poticajno okruženje za razvoj.

Osim navedenog, strateški okvir Institucije ombudsmana čine i sljedeći strateški dokumenti usvojeni od strane Vijeća ministara: Program ekonomskih reformi 2022.-2024. godine, Strateški okvir za reformu javne uprave do 2027. godine, Strategija integriranja BiH u EU, Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju, Strategija za reforme upravljanja javnim financijama i Strategija za prevenciju i borbu protiv korupcije. 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.

2) Mandat, misija i vizija institucije

Mandat:

Zajednička vizija svih nivoa vlasti jeste da je Bosna i Hercegovina prosperitetna, ekonomski i institucionalno razvijena, socijalno pravедna država, jednakah mogućnosti za sve njene građane, s razvijenom infrastrukturom, društvom baziranim na znanju, gdje se na efikasan način koriste prirodni i drugi resursi, čuva životna sredina i njeguje bogatstvo različitosti. 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 (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 pruže pomoć potrošačima u pojedinačnim predmetima postupajući po zaprimljenim žalbama. Svakodnevno informira potrošače o njihovim pravima putem e-maila, 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 Planirana aktivnosti pojedinačne zaštite potrošača služe kao temelj i izvor vjerodostojnih informacija te smjernica za provođenje kolektivnih aktivnosti i mjera.

Planirane kolektivne aktivnosti predstavljaju 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 Ombudsman pruža niz korisnih informacija temeljenih na pouzdanim tvrdnjama i utvrđenim činjenicama.

U okviru ovih aktivnosti donose se akti kolektivnog karaktera (Preporuke, Posebni izvještaji, Instrukcije za prestanak prakse suprotne potrošačkoj legislativi, podnošenje sudskih tužbi 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 ovih planiranih aktivnosti 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.

Misija:

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.

Vizija:

Vizija Institucije ombudsmana jest:

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

3) Sudionici i partneri

(Kratak opis institucija na koje su delegirane nadležnosti, opis drugih ključnih partnera)

Institucija ombudsmana kao neovisna 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;
- f) udruge potrošača;
- g) obrazovne institucije i mediji;
- h) inspekcijaska i druga tijela skladno Zakonu.

4) Temeljna programska opredjeljenja

Opis ciljeva programa, programa, programskih aktivnosti za trogodišnje razdoblje (glavna usredotočenost institucije u naredne tri godine)

Cilj programa je: Unaprijeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača.

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini ima jedan program - Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini, koji se realizira kroz jednu Programsku aktivnost: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini. Ista uključuje pojedinačne i kolektivne predmete, odnosno pravnu podršku potrošačima - postupanje po pojedinačnim žalbama (upiti, informacije, savjeti), te suradnju s ostalim nositeljima zaštite potrošača (čl. 98 ZFP) i predstavnicima trgovinskih udruženja - donošenje akata i poduzimanje mjera koji imaju kolektivni karakter: preporuke, posebni izvještaji, instrukcije, sudski postupci, tumačenja i mišljenja.

5) Resursi i kapaciteti potrebni za postizanje ciljeva

Predviđeni izvori financiranja (proračun, izvanproračunska sredstva)

U planiranom periodu za realizaciju programa Institucije ombudsmana predviđen iznos financiranja temeljen je isključivo na dugoročnom operativnom planu (DOP-u) institucije za period 2026.-2028., te iznosi 2.181.000 KM i u cijelosti se planira osigurati iz proračuna institucija BiH.

Jačanje organizacijskih kapaciteta potrebnih za izvršenje plana

Institucija ima potrebu zapošljavanja dodatnih djelatnika radi rješavanja predmeta vezanih za zaštitu potrošača. Da bi isto bilo moguće, potrebno je da se na Vijeću ministara BiH usvoji izmjena Pravilnika o sistematizaciji Institucije, te nakon usvajanja iste, dobije odobrenje i pristupi zapošljavanju novih djelatnika.

6) Okvir za praćenje provedbe plana

Definiranje ključnih pokazatelja

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

Pokazatelji rezultata programske aktivnosti Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini su:

Prosječan trošak po zaprimljenom pojedinačnom predmetu (jedinica mjere: KM),

Broj zaprimljenih pojedinačnih predmeta (jedinica mjere: broj),

Prosječan trošak po zaprimljenom kolektivnom predmetu (jedinica mjere: KM),

Broj zaprimljenih kolektivnih predmeta (jedinica mjere: broj).

Metode za prikupljanje informacija o pokazateljima

Informacije se, najvećim dijelom, prikupljaju iz DMS sustava, na kojem se bazira uredsko poslovanje Institucije.

Temeljni zaključci 3rethodnog izvješća o provedbi plana rada

b) AKCIJSKI PLAN:

Obrazac 1: PREGLED MJERA I VEZA SA STRATEŠKIM OKVIROM

Tablica 1. Pregled mjera i povezanih elemenata preuzetih iz SPRVM, odnosno relevantnih strateških dokumenata

R.b.	Strateški cilj:	Prioritet:	Mjera	Veza sa strateškim dokumentom	Pokazatelj (jedinica mjere)	Početna vrijednost pokazatelja (n)	Ciljne vrijednosti pokazatelja			Programska aktivnost/projekt u okviru koje se planiraju sredstva za provedbu mjere / kandidirani projekt **	Izvor financiranja za provedbu mjere ukupno za razdoblje od n+1 do n+3 (označiti izvor bez kvantifikacije)						
							n+1	n+2	n+3		Proračun	Kredit	Donacija / grant	Ostali izvori	n/a***		
1.1.1.				Navešti strateški dokument iz kojeg je preuzeta mjera	pokazatelj 1 ... pokazatelj n												
...																	
1.1.n.																	

* Tablicu popuniti za svaki prioritet

** Projekti (bez obzira na status) se navode sa šifrom projekta iz PIMIS-a

*** Za kandidirane projekte sredstva za financiranje nisu osigurana, zato izvor financiranja nije utvrđen.

Tablica 2. Pregled projekata koji izravno pridonose ostvarivanju prioriteta i strateških ciljeva

R.b.	Strateški cilj:	Prioritet:	Naziv projekta*	Status projekta**	Izvor financiranja (označiti izvor bez kvantifikacije)			Rok završetka projekta****
					Proračun	Donacija / grant	Ostali izvori	

* Naziv projekta i šifra iz PIMIS-a.

** K-Kandidiran; O- Odobren; I- u implementaciji.

*** Za kandidirane projekte sredstva za financiranje nisu osigurana, zato izvor financiranja nije utvrđen.

**** Navodi se zadnja godina provedbe

Tablica 3. Plan pripreme akata

1. Zakoni/podzakonski akti koji se dostavljaju Vijeću ministara BiH					
R.b.	Naziv zakona / podzakonskog akta	Organizaciona jedinica(e) odgovorna(e) za pripremu	Institucija odgovorna za upućivanje prijedloga Vijeću ministara BiH	Usklađenost sa pravnim naslijeđem EU (DA III NE)	Planirani rok za pripremu
2. Podzakonski akti koje donosi rukovoditelj institucije BiH					
R.b.	Naziv podzakonskog akta	Organizaciona jedinica(e) odgovorna(e) za pripremu	Usklađenost sa pravnim naslijeđem EU (DA III NE)	Planirani rok za donošenje	
3. Strateški dokumenti					
R.b.	Naziv strateškog dokumenta	Organizaciona jedinica(e) odgovorna(e) za pripremu	Institucija odgovorna za upućivanje prijedloga Vijeću ministara BiH	Planirani rok za pripremu	
4. Međunarodni ugovori, sporazumi ili konvencije					
R.b.	Naziv međunarodnog ugovora, sporazuma ili konvencije	Organizaciona jedinica(e) odgovorna(e) za pripremu/pokretanje inicijative	Institucija odgovorna za upućivanje prijedloga Vijeću ministara BiH i Predsjedništvu BiH	Planirani rok za pripremu/pokretanje inicijative	
Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini nije ovlaštena donositi zakone ni podzakonske akte.					

b) AKCIJSKI PLAN:

Lista visokih i kritičnih strateških rizika Institucije BiH i mjera za otklanjanje rizika*

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u Registru rizika nema visokih i kritičnih strateških rizika.

* Lista visokih i kritičnih strateških rizika i mjera za otklanjanje rizika preuzima se iz *Registra rizika Institucije BiH* i dodaje se kao prilog *Akcijском planu Srednjoročnog plana rada Institucije*.