

Bosna i Hercegovina
Institucija ombudsmana za
zaštitu potrošača u Bosni i
Hercegovini



Босна и Херцеговина
Институција омбудсмана за
заштиту потрошача у Босни и
Херцеговини

Broj: 05-02-4-690-13/24
Mostar, 23.1.2025. godine

**PROGRAM RADA
INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI ZA 2025. GODINU**

SADRŽAJ

I - UVOD.....	2
II - PLAN AKTIVNOSTI.....	6
PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA DUGOROČNIH, SREDNJOROČNIH I GODIŠNJIH PLANSKIH DOKUMENATA	6
PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ILI DONOŠENJA NORMATIVNO-PRAVNIH AKATA.....	7
PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ILI DONOŠENJA NORMATIVNO-PRAVNIH AKATA.....	7
REALIZACIJA PLANA IZRADE I SLANJA U PROCEDURU RAZMATRANJA MEĐUNARODNIH BILATERALNIH UGOVORA I PRISTUPANJA KONVENCIJAMA I DRUGIM MEĐUNARODNIM SPORAZUMIMA.....	10
PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ANALIZA, INFORMACIJA I IZVJEŠĆA.....	11
PLAN AKTIVNOSTI NA REALIZACIJI SPORAZUMA O STABILIZACIJI I PRIDRUŽIVANJU IZMEĐU EU I BIH.....	12
PLAN IZVRŠAVANJA ZAKONA, REALIZACIJE STRATEŠKIH DOKUMENATA I OBAVLJANJA OSTALIH UPRAVNIH I STRUČNIH POSLOVA	13
.....	22
PREGLED RAZVOJNIH, INVESTICIJSKIH I DRUGIH PROJEKATA.....	23
.....	23
III - ZBIRNI TABELARNI PREGLED PROGRAMA RADA	23
PLAN USVAJANJA DUGOROČNIH, SREDNJOROČNIH I GODIŠNJIH PLANSKIH DOKUMENATA	24
PLAN USVAJANJA ILI DONOŠENJA NORMATIVNO-PRAVNIH AKATA	24
PLAN RAZMATRANJA MEĐUNARODNIH BILATERALNIH UGOVORA I PRISTUPANJA KONVENCIJAMA I DRUGIM MEĐUNARODNIM SPORAZUMIMA.....	26
.....	27
PLAN USVAJANJA ANALIZA, INFORMACIJA I IZVJEŠĆA.....	28
.....	29
IV - PREGLED FINACIJSKIH SREDSTAVA ZA REALIZACIJU PROGRAMA RADA	29
V - PREGLED LJUDSKIH POTENCIJALA	30
PRILOG 1. Prethodne procjene uticaja za propise koji su predloženi u Plan izrade i slanja u proceduru usvajanja normativno-pravnih akata.....	30

Na osnovu člana 23. Zakona o ministarstvima i drugim organima uprave Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, br. 5/03, 42/03, 42/04, 26/04, 42/04, 45/06, 88/07, 35/09, 59/09, 103/09, 87/12, 6/13, 19/16 i 83/17) i člana 6. Odluke o godišnjem planiranju rada i načinu praćenja i izvještavanja o radu u institucijama Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 80/22), Vijeće ministara Bosne i Hercegovine na 66. sjednici, održanoj 17.12.2024. godine, potvrđuje

PROGRAM RADA

INSTITUCIJA OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI ZA 2025. GODINU

I - UVOD

Program rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini (dalje u tekstu *Institucija ombudsmana*) sadrži najznačajnije zadatke koje Institucija ombudsmana planira izvršiti u 2025. godini, a koji doprinose ostvarenju usvojenih strateških ciljeva i prioriteta Vijeća ministara Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: *Vijeće ministara*), sadržanih u *Strateškom okviru institucija BiH do 2030. godine*, *Srednjoročnom programu rada Vijeća ministara za period od 2025. do 2027. godine* i u *Srednjoročnom planu Institucije ombudsmana za period od 2025. do 2027. godine*.

Institucija ombudsmana doprinosi ostvarenju slijedećeg strateškog cilja i prioriteta iz *Strateškog okvira institucija BiH do 2030. godine*:

Strateški cilj 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj.

Osim navedenog, strateški okvir Institucije ombudsmana čine i slijedeći 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 finansijama i Strategija za prevenciju i borbu protiv korupcije*.

Nadležnosti Institucije ombudsmana propisane člancima 101., 103. i 105. Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“ broj 26/05 i 88/15) su:

- a) pružanje informacija o pravima i obvezama potrošača i davanje potpore udrugama potrošača u njihovim aktivnostima;
- b) praćenje ili predlaganje djelovanja u svezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je propisano ovim Zakonom, propisima koji reguliraju obligacijske odnose ili nekim drugim zakonom;
- c) istraživanje tržišnih praksi usmjerenih prema potrošačima, po službenoj dužnosti ili slijedom žalbi, i koordiniranje svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijama;
- d) donošenje odluka i poduzimanje drugih mjera u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja;
- e) izdavanje smjernica ili preporuka o posebnim standardnim uvjetima ili praksama koji se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuju specifični ekonomski operatori;
- f) preporučivanje uporabe određenih ugovornih uvjeta u ugovorima koji se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja;

- g) pregovaranje s predstavnicima određenih trgovinskih udruga o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;
- h) predlaganje i iniciranje rješenja potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova;
- i) kontaktiranje s Institucijom ombudsmena za ljudska prava BiH o zajedničkim problemima, posebice o uslugama od općeg interesa ili javnim uslugama;
- j) predlaganje Vijeću za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine i Vijeću ministara Bosne i Hercegovine potrebnih unapređenja Zakona o zaštiti potrošača, te doprinošenje usmjeravanju i učinkovitosti politike u području zaštite potrošača;
- k) istraživanje utjecaja drugih inicijativa tijela vlasti na zaštitu potrošača;
- l) izdati smjernice za prestanak praksi koje su u suprotnosti s potrošačkim zakonodavstvom i iznositi te smjernice pred sud;
- lj) pokrenuti postupak pred nadležnim sudom;
- m) pokrenuti postupak pred nadležnim sudom u slučaju spora za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, sukladno odredbama ovoga Zakona;
- n) Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini svake godine podnosi izvješće o svome radu Vijeću ministara Bosne i Hercegovine; sva izvješća koja Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini bude podnosio, uključujući i godišnja izvješća, bit će objavljena u "Službenom glasniku BiH".

Srednjoročni cilj Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini je:

Strateški cilj 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj Srednjoročni ciljevi	Ustrojstvene jedinice koje doprinose ostvarenju	Pokazatelji		
		Naziv	Početna vrijednost	Cijana godišnja vrijednost
Unaprjeđenje zaštite potrošača	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	% od ukupno donesenih akata	91%	88%

Program Institucije ombudsmana u Bosni i Hercegovini je:

Strateški cilj 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača Programi	Ustrojstvene jedinice koje doprinose ostvarenju	Pokazatelji		
		Naziv	Početna vrijednost	Cijana godišnja vrijednost
Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	Akti izraženi brojem	1528	1095

Najvažniji rizici u provođenju Programa rada Institucije ombudsmana i mjere za njihovo otklanjanje su:

R. b.	Naziv rizika	Protivmjere	Odgovorni za protumjere
1.	Neblagovremeno i nestručno obavljanje poslova u postupcima pojedinačne pravne zaštite potrošača	Obuka kadrova, poštivanje rokova i praćenje propisa u oblasti zaštite potrošača.	Ombudsman i pomoćnici ombudsmana
2.	Neblagovremeno i nestručno obavljanje poslova u postupcima kolektivne pravne zaštite potrošača;	Obuka kadrova, poštivanje rokova i praćenje propisa iz oblasti zaštite potrošača	Ombudsman i pomoćnici ombudsmana

Riječi koje su radi preglednosti u ovom dokumentu navedene u jednom rodu bez diskriminacije odnose se i na muški i na ženski rod.

II - PLAN AKTIVNOSTI

PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA DUGOROČNIH, SREDNJOROČNIH I GODIŠNJIH PLANSKIH DOKUMENATA

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0021150

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekti/programska aktivnost

Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
Broj	2	2	proračun
R.b.	Nositelj (ustrojstvena jedinica)		
1.	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		
2.	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		
Projekti/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)	Naziv dugoročnog, srednjoročnog i godišnjeg planskog dokumenta		
1.	Srednjoročni plan rada Institucije ombudsmana za period od 2026. do 2028. godine		
2.	Program rada Institucije ombudsmana za 2026. godinu		

PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ILI DONOŠENJA NORMATIVNO-PRAVNIH AKATA

Strateški cilj:

Prioritet:

Srednjoročni cilj:

Program u DOB-u:

Program:

Projekt/programska aktivnost

Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
Naziv zakona	Nosilac (organizaciona jedinica)	Planirani kvartal za realizaciju	

R.b.

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

Strateški cilj:				
Prioritet:				
Srednjoročni cilj:				
Program u DOB-u:				
Program:	Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Cijljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
Projekt/programska aktivnost				
R.b. Naziv podzakonskog akta Vijeća ministara	Nosilac (organizaciona jedinica)			
				Planirani kvartal za realizaciju

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

Strateški cilj:				
Prioritet:				
Srednjoročni cilj:				
Program u DOB-u:				
Program:	Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
Projekt/programska aktivnost				
R.b.	Nosilac (organizaciona jedinica)			Planirani kvartal za realizaciju
	Naziv podzakonskog akta rukovodioca institucije BiH			

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

REALIZACIJA PLANA IZRADE I SLANJA U PROCEDURU RAZMATRANJA MEĐUNARODNIH BILATERALNIH UGOVORA I PRISTUPANJA KONVENCIJAMA I DRUGIM MEĐUNARODNIM SPORAZUMIMA

Strateški cilj:	Prioritet:	Srednjoročni cilj:	Program u DOB-u:	Program:	Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Cijlana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
				Projekt/programska aktivnost				
R.b.				Naziv međunarodnog bilateralnog ugovora, konvencije i drugog međunarodnog sporazuma			Nosilac (organizaciona jedinica)	Planirani kvartal za realizaciju

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ANALIZA, INFORMACIJA I IZVJEŠĆA

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0021150

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekt/programska aktivnost

Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)
Broj	0	2	proračun
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)			Planirani kvartal za realizaciju
R.b.	Nositelj (ustrojstvena jedinica)		
1.	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		III
2.	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		IV

Naziv analize, informacije i izvješća

Posebno izvješće u stanju potrošačkih prava u sektoru vodosnabdjevanja

Posebno izvješće o stanju potrošačkih prava u komercijalnom sektoru

PLAN AKTIVNOSTI NA REALIZACIJI SPORAZUMA O STABILIZACIJI I PRIDRUŽIVANJU IZMEDU EU I BIH

Strateški cilj:				
Prioritet:				
Srednjoročni cilj:				
Program u DOP-u:				
Program:	Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)
Projekt/programska aktivnost				
Naziv aktivnosti	Nositelj (ustrojstvena jedinica)			Planirani kvartal za realizaciju
R.b.				

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

PLAN IZVRŠAVANJA ZAKONA, REALIZACIJE STRATEŠKIH DOKUMENATA I OBAVLJANJA OSTALIH UPRAVNIH I STRUČNIH POSLOVA

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprijeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0021150

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekt/programska aktivnost

Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)

Davanje mišljenja

R.b.

1.

Davanje pravnih mišljenja i tumačenja za primjenu zakona i pozakonskih akata, povodom upita fizičkih i pravnih osoba, organa uprave ili po službenoj dužnosti, sa aspekta njihove usklađenosti sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH

Nositelj (ustrojstvena jedinica)

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

Planirani kvartal za realizaciju

I-IV

Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)

Ciljana godišnja vrijednost

Polazna vrijednost

Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)

proračun

9

4

Broj

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0021150

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekt/programska aktivnost

Mjerljivi pokazatelj izvršenja (%; broj, opisno)

Polazna vrijednost

Ciljana godišnja vrijednost

Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)

Broj donijetih rješenja u upravnim stvarima

4

4

proračun

Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)

Nositeelj (ustrojstvena jedinica)

Upravna rješavanja

R.b.

Planirani kvartal za realizaciju

I-IV

1. Donošenje rješenja po zahtjevu stranke u vezi slobode pristupa informacijama

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

Strateški cilj:					
Prioritet:					
Srednjoročni cilj:					
Program u DOP-u:					
Program:					
Projekt/programska aktivnost					
Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)		Polazna vrijednost		Ciljana godišnja vrijednost	Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)
Upravni nadzor		Nositelj (ustrojstvena jedinica)		Planirani kvartal za realizaciju	
R.b.					

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

Strateški cilj:				
Prioritet:				
Srednjoročni cilj:				
Program u DOP-u:				
Program:	Mjerljivi pokazatelj izvršenja (%; broj, opisno)	Polazna vrijednost	Cijana godišnja vrijednost	Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)
Projekt/programska aktivnost				
R.b.	Nositelj (ustrojstvena jedinica)			Planirani kvartal za realizaciju
	Interna revizija			

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0021150

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekt/programska aktivnost

	Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
		1394	970	
		12	7	
		82	60	
		6	18	Proračun
		21	21	
		9	10	
		130	130	
		30	30	
	Broj provedenih aktivnosti po svakom od navedenih poslova			
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)				
R.b.	Stručno-operativni poslovi	Nosilac (organizaciona jedinica)		Planirani kvartal za realizaciju
1.	Rad po žalbama (upiti, informacije, savjeti)	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		I-IV
2.	Preporuke; Instrukcije; Inicijative za promjenu legislativne; Sudski postupci	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		I-IV
3.	Odgovori na upite medije, priopćenja za javnost, gostovanja	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		I-IV
4.	Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije i suradnja sa obrazovnim ustanovama	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		I-IV

5.	Suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	I-IV
6.	Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	I-IV
7.	Rad na općim pravnim i kadrovskim poslovima institucije	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	I-IV
8.	Javne nabave	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	I-IV

Strateški cilj:	Mjerljivi pokazatelj izvršenja (%; broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
Prioritet:				
Srednjoročni cilj:				
Program u DOB-u:				
Program:				
	Projekt/programska aktivnost			
	Informatičko-dokumentacijski poslovi			
R.b.		Nositelj (organizaciona jedinica)		Planirani kvartal za realizaciju

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0021150

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekt/programska aktivnost

Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)

R.b. Računovodstveno-materijalni poslovi

1. Rad na finansijsko-računovodstvenim poslovima

Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
Broj provedenih aktivnosti	350	350	proračun
Nositelj (ustrojstvena jedinica)			Planirani kvartal za realizaciju
Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini			I-IV

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0021150

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekt/programska aktivnost

	Mjerljivi pokazatelji izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)	Broj provedenih aktivnosti	1528	1095	proračun
R.b.	Nositelji (ustrojstvena jedinica)			Planirani kvartal za realizaciju
1.	Administrativno-tehnički poslovi			I-IV
	Rukovođenje dokumentima (vođenje djelovodnika predmeta, dodjela u rad, arhiviranje), pružanje upravne i tehničke podrške (kuriрске i prijevozne usluge) u radu Institucije ombudsmana			

PREGLED RAZVOJNIH, INVESTICIJSKIH I DRUGIH PROJEKATA

Strateški cilj:

Prioritet:

Srednjoročni cilj:

Program u DOP-u:

Program:

Projekt/programska aktivnost

Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)

Ciljana godišnja vrijednost

Polazna vrijednost

Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)

Nositelj (ustrojstvena jedinica)

Planirani kvartal za realizaciju

Projektne aktivnosti

R.b.

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

III – ZBIRNI TABELARNI PREGLED PROGRAMA RADA

PLAN USVAJANJA DUGOROČNIH, SREDNJOROČNIH I GODIŠNJIH PLANSKIH DOKUMENATA

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0021150

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekt/programska aktivnost

R.b.	Naziv dugoročnog, srednjoročnog i godišnjeg planskog dokumenta	Razlozi za izradu	Nositelj (institucija BiH)	Planirani kvartal za realizaciju
1.	Srednjoročni plan rada Institucije ombudsmana za period od 2026. do 2028. godine	Obveza koja proizlazi iz zakona i podzakonskog akta	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	I-II
2.	Program rada Institucije ombudsmana za 2026. godinu	Obveza koja proizlazi iz zakona i podzakonskog akta.	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	II-IV

PLAN USVAJANJA ILI DONOŠENJA NORMATIVNO-PRAVNIH AKATA

Strateški cilj:

Prioritet:

Srednjoročni cilj:

Program u DOP-u:

Program:

Projekt/programska aktivnost

Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)	Ciljana godišnja vrijednost	Polazna vrijednost	Mjerljivi pokazatelj izvršenja (%; broj, opisno)	Projekt/programska aktivnost		
				Značajan uticaj na javnost (DA/NE)	Usklađivanje sa pravnim nasljeđem EU (DA/NE)	Prethodna procjena učinaka izrađena (DA/NE)
Planirani kvartal za realizaciju	Nositelj (institucija BiH)	Sveobuhvatna procjena učinaka propisa (DA/NE)				

R.b. Naziv zakona

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

Strateški cilj:						
Prioritet:						
Srednjoročni cilj:						
Program u DOP-u:						
Program:						
Projekt/programska aktivnost						
	Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)		
R.b.	Značajan uticaj na javnost (DA/NE)	Usklađivanje sa pravnim nasljeđem EU (DA/NE)	Prethodna procjena učinaka izrađena (DA/NE)	Sveobuhvatna procjena učinaka propisa (DA/NE)	Nositelj (institucija BiH)	Planirani kvartal za realizaciju
	Naziv podzakonskog akta Vijeća ministara					

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

PLAN RAZMATRANJA MEĐUNARODNIH BILATERALNIH UGOVORA I PRISTUPANJA KONVENCIJAMA I DRUGIM MEĐUNARODNIM SPORAZUMIMA

Strateški cilj:					
Prioritet:					
Srednjoročni cilj:					
Program u DOP-u:					
Program:	Projekti/programska aktivnost	Mjerljivi pokazatelji izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)
R.b.	Naziv međunarodnog ugovora, konvencije i drugog sporazuma	Razlozi za izradu		Nositelj (institucija BiH)	Planirani kvartal za realizaciju

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2025. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

PLAN USVAJANJA ANALIZA, INFORMACIJA I IZVJEŠĆA

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0021150

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekt/programska aktivnost

Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)
Broj	0	2	proračun
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)	Nositelj (institucija BiH)		
R.b.	Razlozi za izradu		
1.	Posebno izvješće o stanju potrošačkih prava u sektoru vodosnabdjevanja	Obveza koja proizlazi iz zakona i podzakonskog akta	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH III
2.	Posebno izvješće o stanju potrošačkih prava u komercijalnom sektoru	Obveza koja proizlazi iz zakona i podzakonskog akta	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH IV

IV - PREGLED FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA REALIZACIJU PROGRAMA RADA

Šifra programa iz BPIMIS-a	Naziv programa i projekta/programske aktivnosti	Planirani iznos sredstava za narednu godinu	Proračun	Izvori financiranja		
				Vlastiti namjenski prihodi	Donacije	Ostalo
0021150	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	649000	649000			
	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)	649000	649000			

V - PREGLED LJUDSKIH POTENCIJALA

Pregled ljudskih potencijala na dan 31. 12. 2024. godine

R.b.	Naziv ustrojstvene jedinice	Rukovoditelji	Šefovi ureda i savjetnici rukovoditelja	Rukovo-deći državni službenici	Šefovi unutarnjih ustrojstvenih jedinica	Stručni savjetnici	Viši stručni suradnici	Stručni suradnici	Uposlenici/ sudbeni policajci/ zavodski službenici	UKUPNO	% popunjenosti
1.	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	1	0	3	0	1	0	1	3	9	60%
UKUPNO:		1	0	3	0	1	0	1	3	9	60%

Pregled spolne strukture uposlenih na dan 31. 12. 2024. godine

R.b.	Naziv ustrojstvene jedinice	Rukovoditelji		Šefovi kabineta i savjetnici rukovoditelja		Rukovo-deći državni službenici		Šefovi unutrašnjih organizacijskih jedinica		Stručni savjetnici		Viši stručni suradnici		Stručni suradnici		Uposlenici/ sudbeni policajci/ zavodski službenici		UKUPNO			
		M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž				
1.	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	1																1	2	3	6
UKUPNO:		1				3	3											1	2	3	6



PRILOG 1. Prethodne procjene uticaja za propise koji su predloženi u Plan izrade i slanja u proceduru usvajanja normativno-pravnih akata