



MEĐIMURSKA ŽUPANIJA

OBRAZAC ZA PRIJAVU PROJEKTA

Datum objave natječaja: 11. 2. 2019.

Rok za dostavu prijava na natječaj: 15. 3. 2019.

Naziv programa/projekata:

MEĐIMURSKI INFO CENTAR POTROŠAČA

Prijavitelj programa/projekata: „VUKANOVČAR“ – društvo za zaštitu potrošača Međimurja

Molimo Vas da prije ispunjavanja Obrasca pažljivo pročitate Upute za prijavu na Javni natječaj za financiranje programa i projekata udruga Međimurske županije iz područja zaštite potrošača u 2019. godini

Obrazac pažljivo popunite i što je moguće jasnije da bi se mogla napraviti procjena kvalitete prijedloga programa. Budite precizni i navedite dovoljno detalja koji će omogućiti jasnoću prijedloga.

Molimo da obrazac popunite korištenjem računala.

Izrazi koji se koriste u ovom Obrascu, a imaju rodno značenje, koriste se neutralno i odnose se jednako na muški i ženski rod.

I. OPĆI PODACI O PRIJAVITELJU PROGRAMA I PARTNERIMA			
OSNOVNI PODACI O ORGANIZACIJI – PRIJAVITELJU I PARTNERIMA			
1. Naziv organizacije	„VUKANOVČAR“ – društvo za zaštitu potrošača Međimurja		
2. Adresa (ulica i broj)	Vukanovec 60		
3. Poštanski broj i sjedište	40306 Macinec	4. Županija	Međimurska
5. Ime i prezime osobe ovlaštene za zastupanje, adresa e-pošte i dužnost koju obavlja (npr. predsjednik/-ca, direktor/-ica)	Franjo Halabarec društvo.vukanovcar@gmail.com predsjednik Društva „VUKANOVČAR“		
6. Telefon	nema	7. Mobitel	098/183 31 22
8. Adresa e-pošte – navesti obavezno	consumers@vukanovac.hr		
9. Internetska stranica	www.vukanovcar.hr www.savjetovaliste.info		
10. Godina osnutka	2013		
11. RegistarSKI broj i naziv registracijskog tijela (npr. Registar udruga RH)	20001285 Registar udruga RH		
12. IBAN i naziv banke	IBAN: HR29 2340 0091 1106 0392 3 , Privredna banka Zagreb		
13. OIB (osobni identifikacijski broj)	69981150138		
14. RNO (broj u Registru neprofitnih organizacija)	0248691		
15. Ciljevi osnivanja, sukladno Statutu	Ciljevi Društva su: <ul style="list-style-type: none"> • informiranje, edukacija i savjetovanje potrošača Međimurske županije, • umrežavanjem s hrvatskim i međunarodnim udrugama i organizacijama za zaštitu potrošača promovirati, zaštititi i zastupati interese udruga za zaštitu potrošača i potrošače pri tijelima lokalne i regionalne (područne) samouprave na području djelovanja. 		
16. Svrha i područje djelovanja	Područje djelovanja Društva sukladno cilju je ljudska prava. <ul style="list-style-type: none"> • Zaštita potrošača 		
17. Djelatnost(i) organizacije, sukladno Statutu	Djelatnost kojom se ostvaruju ciljevi Društva je zaštita prava potrošača i to: <ul style="list-style-type: none"> - okuplja potrošače, pruža im informacije o pojavama na tržištu i educira ih o njihovim obvezama i pravima, 		

	<ul style="list-style-type: none"> - samostalno ili uz pomoć Saveza udruga potrošača Hrvatske, preko ovlaštenih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, provodi naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište, - putem ovlaštenih osoba provodi usporedne testove proizvoda i rezultate objavljuje putem medija, - pruža pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu, vodi evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima poduzetim za njihovo rješavanje, - primljenim prijavama, poduzetim postupcima i postignutim rješenjima izvješćuje nadležne organe uprave u Međimurskoj županiji i „POTROŠAČ“ - hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača, - daje primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača, - pred nadležnim sudom pokreće postupke kojima od suda traži da određenom trgovcu, skupini trgovaca iz istog sektora gospodarstva ili njihovim interesnim društvima, zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredbi u standardnim ugovorima, - pred nadležnim sudom pokreće postupke kojima od suda traži da naloži prekid zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja, ili postupke kojima od suda traži da zabrani objavljivanje još neobjavljenog zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja, - za organiziranu pomoć potrošačima Društvo prema potrebama i mogućnostima osniva Savjetovalište za zaštitu potrošača imenuje svoje predstavnike u Povjerenstva za reklamacije potrošača, Savjete potrošača - korisnika javnih usluga i u druga tijela koja donose odluke od zajedničkog interesa potrošača - organizira savjetovanja, predavanja, seminare, kongrese, tribine i druge stručne skupove o problemima potrošača za članove stručno i profesionalno usavršava zainteresirano članstvo potiče studente i mlade stručnjake da se bave proučavanjem problema na tržištu - surađuje s istovrsnim društvima i organizacijama u inozemstvu, te svim organizacijama koje podupiru rad Društva - ostvaruje stručnu suradnju s domaćim i inozemnim strukovnim udrugama, - izdaje informativne i edukativne publikacije za potrošače u skladu s posebnim propisima - pružanjem obavijesti i savjeta te prosvjećivanjem potrošačima pruža preventivnu zaštitu - obavlja i druge poslove iz područja zaštite potrošača. 				
18. Ukupan broj članova (upisati broj)	92				
od toga (upisati broj)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">građana</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">92</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">pravnih osoba</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	građana	92	pravnih osoba	0
građana	92	pravnih osoba	0		
19. Udio volonterskog rada u organizaciji u %	90				
a) broj osoba koje volontiraju (upisati broj)	8				

b) broj sati volonterskog rada ostvarenih u prethodnoj godini	1820 sati			
20. Broj zaposlenih u udruzi na dan prijave programa <i>(upisati broj)</i>	na određeno	0	na neodređeno	0
21. Je li vaša organizacija u sustavu PDV-a <i>(označite sa "x")</i>	Da		Ne	X
22. Ukupno ostvareni prihod organizacije u godini koja prethodi godini raspisivanja Natječaja <i>(upišite iznos)</i>	9.680,00 kn			
23. Od toga ostvareno od	<i>(upišite iznos)</i>			
a) donacija državnog proračuna	0,00 kn			
b) donacija iz proračuna jedinica lokane i područne (regionalne) samouprave	9.500,00 kn			
c) inozemnih vlada i međunarodnih organizacija	0,00 kn			
d) trgovačkih društava i ostalih pravnih osoba (uključujući sponzorstva)	0,00 kn			
e) građana i kućanstava	0,00 kn			
f) proračuna Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva ili drugih javnih zaklada i institucija ili povezanih neprofitnih organizacija	0,00 kn			
g) prihoda od članarine i vlastitih prihoda od dopuštene djelatnosti	180,00 kn			
h) prihoda iz EU fondova	0,00 kn			
24. Ukupan iznos isplaćen za plaće u godini koja prethodi godini raspisivanja poziva	0,00 kn			
25. Ukupan iznos isplaćen za naknade drugog dohotka u godini koja prethodi godini raspisivanja poziva	4.800,00 kn			
26. Podaci o prostoru u kojem organizacija djeluje				

a) vlastiti prostor (upisati veličinu u m2)	nema		
b) iznajmljeni prostor (upisati veličinu u m2)	nema		
c) prostor općine/grada/županije/RH (upisati veličinu u m2 i iznos mjesečnog najma)	Društveni dom Vukanovec 12 m2 – bez naknade Vlasnik Općina Gornji Mihaljevec		
27. Broj ukupno odobrenih bespovratnih potpora u godini koja prethodi godini raspisivanja poziva	3		
28. Broj partnerstva u koja je organizacija uključena na provedbi projekata/programa u trenutku prijave na ovaj natječaj	0		
29. Izrađujete li godišnji izvještaj o radu? (označite sa "x")	Da	X	Ne
a) Ukoliko ste označili odgovor "da", kome ga dostavljate i na koji način ga predstavljate javnosti?	<ul style="list-style-type: none"> • Razvojnoj organizaciji zaštite potrošača • Donatorima • Javna objava na mrežnoj stranici • Registar transparentnosti EU http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/searchControllerPager.do?declaration=%22VUKANOV%C4%8CAR%22+-+DRU%C5%A0TVO+ZA+ZA%C5%A0TITU+POTRO%C5%A0A%C4%8CA+ME%C3%90IMURJA&search=search		
30. Provodite li neki od sustava kvalitete za neprofitne organizacije?	Da	X	Ne
a) Ukoliko ste označili odgovor "da", koji sustav i od kada?	„VUKANOVČAR“ – društvo za zaštitu potrošača Međimurja je u srpnju 2018. započela s provođenjem OK 2015 sustava - sustava osiguranja kvalitete neprofitnih organizacija koji se zasniva na samo procjeni i omogućuje organizacijama unutarnju procjenu načina upravljanja i usluga koje pružaju te im pomaže u provođenju potrebnih poboljšanja.		
31. Prepoznatljivost prijavitelja (i partnera ako je primjenjivo) kroz financirane projekte/programe u godini koja je prethodila godini raspisivanja ovog poziva (reference). <i>(molimo navedite nazive projekata/programa sa odobrenim iznosima te naziv tijela državne uprave, odnosno jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave koji su vam odobrili bespovratne potpore u godini koja je prethodila godini raspisivanja ovog poziva; ukoliko postoje iskustva u vođenju ili partnerstvu u provođenju projekata EU, navesti i te projekte)</i>			
<p>Društvo „VUKANOVČAR“ - prijavitelj</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Savjetovalište potrošača Međimurske županije“ – nositelj projekta – Međimurska županija, Općine Gornji Mihaljevec i Mala Subotica <p>Udruga za zaštitu prava potrošača "Varaždinski potrošač" Varaždin - partner</p>			

<ul style="list-style-type: none"> - „Savjetovalište potrošača Međimurske županije“ – partner u provedbi projekta – Međimurska županija, Općine Gornji Mihaljevec i Mala Subotica - „Savjetovalište za zaštitu potrošača Varaždin“ – nositelj projekta – Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta 			
II. PODACI O PROGRAMU			
1. Naziv			
MEĐIMURSKI INFO CENTAR POTROŠAČA			
2. Sažetak (ukratko predstavite osnovne informacije o programu u najviše 30 riječi)			
Osnovna bit projekta „MEĐIMURSKI INFO CENTAR POTROŠAČA“ je informiranje i savjetovanje potrošača, te unapređenje kvalitete konzumiranja potrošačkih prava, koje se zasniva na poznavanju svojih potrošačkih obaveza i prava.			
3. Predviđeno razdoblje trajanja provedbe u mjesecima:			
12 mjeseci			
4. Područje provedbe (navedite područje društvenog djelovanja, sukladno područjima javnog poziva te javnu politiku na koju se odnosi program)			
7. Ljudska prava – 7.7. zaštita prava potrošača			
5. Zemljopisno područje provedbe (označite sa X)			
	područje cijele Republike Hrvatske		
Međimurska županija	na razini županije (upišite jednu ili više županija)		
	na razini jedne ili više jedinice lokalne samouprave (općina/grad)		
6. Ukupan iznos potreban za provedbu programa:	23.575,00 kn		
6.1. Iznos koji se traži od (davatelja financijskih sredstava)	10.000,00 kn		
6.2. Je li za provedbu zatražen ili osiguran iznos iz javnih izvora (tijela državne uprave i/ili jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, iz fondova Europske unije ili od drugih donatora za provedbu ovog projekta (navesti ukupne iznose za prijavitelje i partnere ako ih imaju i dodati potrebne retke u obrascu)			
Da	X	Ne	
Ako je odgovor na prethodno pitanje da, navesti koliko je sredstava traženo, a koliko odobreno od pojedinog davatelja financijskih sredstava (dodati nove retke po potrebi):			
	Općina Nedelišće		1.000,00 kn

Od koga zatraženo:	Općina Sv. Juraj na Bregu	Iznos zatraženih sredstava:	2.000,00 kn
	Općina Selnica		2.000,00 kn
	Općina Gornji Mihaljevec		4.000,00 kn
	Općina Mala Subotica		2.000,00 kn
	Općina Sv. M. na Muri		1.000,00 kn
	Općina Štrigova		1.000,00 kn
Od koga dobiveno:	Općina Nedelišće	Iznos odobrenih sredstava:	1.000,00 kn
	Općina Sv. Juraj na Bregu		2.000,00 kn
	Općina Selnica		2.000,00 kn
	Općina Gornji Mihaljevec		4.000,00 kn
	Općina Mala Subotica		2.000,00 kn
	Općina Sv. M. na Muri		1.000,00 kn
	Općina Štrigova		1.000,00 kn

7. Navedite način na koji ste utvrdili postojanje problema i došli do procjene potreba koje namjeravate riješiti ovim programom, a na temelju koje ste pripremili prijedlog?

Ulaskom Republike Hrvatske u Europsku uniju u hrvatsko zakonodavstvo su implementirana temeljna potrošačka prava na razini Europske Unije koja su najočiglednije sadržana su u članku 129 a. Ugovora o funkcioniranju Europske unije kojima se osigurava visoka razina zaštite prava potrošača, u cilju zaštite zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača, te jačanje prava na informiranje i edukaciju.

Posebna pozornost daje se ostvarenju prava potrošača na sigurnost, što uključuje i pravo potrošača na kupovanje sigurnih proizvoda i usluga. Pravo na informiranje uključuje pravo potrošača na potpune i nepristrane informacije o proizvodima i uslugama, temeljem čega potrošač može donijeti odgovarajuću odluku o kupnji robe ili usluge. U EU pravo na edukaciju potrošača podrazumijeva stjecanje relevantnih znanja i vještina, temeljem kojih potrošači mogu donositi najpovoljnije odluke o kupnji proizvoda i usluga.

Hrvatska praksa, a temeljem izvješća iz Savjetovaništa za zaštitu potrošača i CISZP upućuje na velike probleme vezane uz nedovoljnu informiranost i nerazumijevanje odredbi ugovora pri kupnji proizvoda i korištenju usluga. Dodatne probleme u odnosu trgovac-potrošač stvara i ukupna društveno-ekonomska situacija što izaziva čitav niz problema vezano uz plaćanje dospjelih i ovršnih potraživanja od strane trgovaca, te su sve češće pritužbe državnim institucijama, a duplo se povećao zahtjev udrugama za zaštitu potrošača za savjetodavnu pomoć u ostvarivanju svojih potrošačkih prava.

Sukladno standardima Europske unije, jedna od glavnih zadaća država članica u provedbi politike zaštite potrošača je osigurati potrošačima bolju informiranost o njihovim pravima kao i mogućnosti njihove zaštite, odnosno uspostaviti djelotvorne alate razumljive, dostupne i učinkovite za potrošače. Tako se primjerice, jedan od glavnih ciljeva Strategije Europske komisije „A European Consumer Agenda -

Jačanje povjerenja i rasta“ za razdoblje od 2012. – 2020. odnosi na provedbu aktivnosti informiranja, edukacije i savjetovanja potrošača, a kako bi se ojačala njihova uloga kao aktivnog dionika na tržištu.

Pored poduzetih mjera, potrošači još uvijek nisu dovoljno informirani o navedenim mogućnostima i još uvijek učestalo upozoravaju na čitav niz problema vezanih uz nerazumijevanje ugovornih odredbi, općih uvjeta poslovanja kao i posebnih uvjeta koji su adhezijski dio ugovora.

Isto tako, problem predstavljaju i određena zavaravajuća ponašanja trgovaca, posebno usmjerena na ranjive skupine potrošača (starije osobe i djeca). Zavaravajuća ponašanja trgovaca pri oglašavanju proizvoda, također dovode u zabludu potrošače pri sklapanju ugovora, naročito vezano uz mogućnosti njegova raskida.

Zbog toga je informiranje, edukacija i savjetovanje upravo ciljane skupine potrošača temeljna zadaća projekta.

Neke institucije i Udruge za zaštitu potrošača su izdale informativno – edukativne materijale, ali zbog „pasivizacije potrošača“ ti materijali su najčešće završili u smeću ne ispunivši svoju zadaću. Tako ostaju samo iskustva iz prakse i općenite informacije povezane s aktualnim problemima. Općenito govoreći, potrošači nemaju na raspolaganju referentno mjesto gdje mogu dobiti informacije i savjete o zaštiti njihovih potrošačkih prava, što ovaj projekt preko medija, INFO telefona, društvenih mreža, internetskih stranica daje i djelovanjem „mobilnog savjetovališta za zaštitu potrošača“ omogućava.

Ne postoje podaci o potrošačkim navikama u Hrvatskoj koji bi omogućili vlastima da osmisle program „savjetovanja“ po mjeri potrošača. Projekt je preduvjet za novi projekt o istraživanju potrošačkih navika i potreba međimurskih i hrvatskih potrošača.

Sve većom digitalizacijom se sve više na hrvatsko tržište elektroničkih komunikacija ubacuju „sumnjive“ ponude i usluge. Posrednici prodaje raznih usluga i roba mimo zakona nude usluge i proizvode koji često završe kao prijevara.

Upravo ciljanoj skupini potrošača je u takvoj situaciji potrebna pomoć, informiranje, edukacija i savjetovanje u ostvarivanju njihovih potrošačkih prava, prvenstveno podizanjem elektroničke pismenosti na višu razinu, jer papir i pošta sve više postaju sekundarni oblik komunikacije.

8. Navedite te opišite opće i posebne ciljeve koje namjeravate ostvariti provedbom programa te objasnite na koji način i kojim sadržajima doprinosite ostvarenju istih.

Opći cilj projekta je pravovremenim i cjelovitim informiranjem, te savjetovanjem i edukacijom ciljane skupine potrošača i njihovih obitelji od pasivnoga konzumera stvoriti potrošački pismenog potrošača svjesnog svojih prava na zakonom zajamčenu visoku razinu kvalitete roba i usluga, na kulturni i čovjeka dostojan odnos potrošača i trgovca, te tako potrošačima omogućiti na zakonu utemeljenu zaštitu od mita, korupcije, birokratske i monopolističke samovolje gospodarsko-bankarskog lobija.

Posebni ciljevi projekta su da se svim oštećenim potrošačima Međimurske županije omogući dobivanje stručne informacije i savjeta za zaštitu njihovih potrošačkih prava, prvenstveno koristeći prednosti digitalizacije, a i neposredno „face to face“ po potrebi.

- Pored toga **cilj** je i da potrošači vrate izgubljeno povjerenje u institucije sistema i trgovce, te na taj način jačati osjećaje pripadnosti zajednici, samim time utjecati da se potrošači, a time i cijelo društvo izvlači iz pesimizma koje je zahvatilo društvo u Hrvatskoj.
- Ne manje važni **cilj** je i da se kod potrošača probudi svijest da je potrošač regulator tržišta, a ne slabija strana na tržištu te da Međimurski info centar potrošača postane instrument sigurnosti potrošačima da mogu dobiti informaciju, savjet i pomoć kada smatraju da su oštećena njihova potrošača prava, te na taj način utječe na svijest potrošača o brizi šire društvene zajednice za svakoj potrošača.

9. Opišite mjerljive rezultate koje očekujete po završetku provođenja vašeg programa.

Projekt u naravi ne završava periodom financiranja od strane Međimurske županije, jer mrežni portal jer mrežne stranice www.vukanovcar.hr i www.savjetovaliste.info, ostaju trajni mediji, a „Međimurski info centar potrošača“ nastavlja djelovati sukladno Akcijskom planu Društva „VUKANOVČAR“. U 2019. godini tj. periodu u kojem projekt sufinancira Međimurska županija polučit će slijedeće rezultate:

- Očekuje se mjerljiva pozitivna razina integracije hrvatskih potrošača u digitalno društvo i društvo znanja (mjerljivo putem statistike posjećenosti mrežnih stranica, očekuje se najmanje 200.000 posjeta po mrežnoj stranici)
- Projekt će razbiti strah od interneta i ohrabriti korisnike na području e-poslovanja (on-line shopping, e-banking, on-line sklapanje ugovora ...), a sve glede podizanja IT pismenosti potrošača za najmanje 20% kod ciljane skupine potrošača.
- Očekuje se mjerljiva pozitivna razina potrošačke pismenosti preko online upitnika i anketa za najmanje 30%.
- Očekuje se smanjenje broja reklamacija potrošača u periodu provedbe projekta za oko 20%
- Nakon perioda od godinu dana se očekuje da se međimurski potrošači približe EU razini potrošačke pismenosti, poglavito korisnika interneta i Smart uređaja

Mjerljivi rezultati će se ogledati kroz:

- broj pregleda mrežnih stranica i profila na društvenim mrežama
- broj zatraženih informacija i savjeta potrošača u Info centru, te preko besplatnog INFO telefona, elektroničkom poštom o preko pripadajućih profila na društvenim mrežama.

10. Detaljan opis programa (najviše 2000 znakova)

Info centar potrošača

Centralni ured Info centra potrošača će biti u Domu kulture Vukanovec, Općina Gornji Mihaljevec, a jednom tjedno će savjetnici biti po planu na raspolaganju u lokalnim samoupravama koje podupiru Projekt. Pri tome prostor osiguravaju lokalne samouprave, a nositelj projekta će osigurati pored savjetnika, i nazočnost pravnih stručnjaka.

Za potrebe informiranja i savjetovanja potrošača biti će otvoren besplatni (0800/42 00) INFO telefon, koji će biti u funkciji u radno vrijeme Info centra, a u ostalo vrijeme će biti moguće ostaviti poruku (upit) na koji će potrošač dobiti odgovor u radno vrijeme. Preko telefona potrošači mogu dobiti savjete i informacije iz svih područja potrošačkog života.

Za potrebe informiranja i savjetovanja potrošača biti će tiskan info letak o temeljnim potrošačkim pravima, te pravom i postupcima reklamacije.

Za potrebe informiranja i savjetovanja potrošača biti će otvorena adresa elektroničke pošte savjeti@savjetovaliste.info, koja će biti u funkcije 24 sata dnevno. Ujedno će se za potrebe projekta koristiti otvoreni profili na društvenim mrežama Facebook, Twitter, YouTube i LinkedIn koje održavaju volonteri Društva..

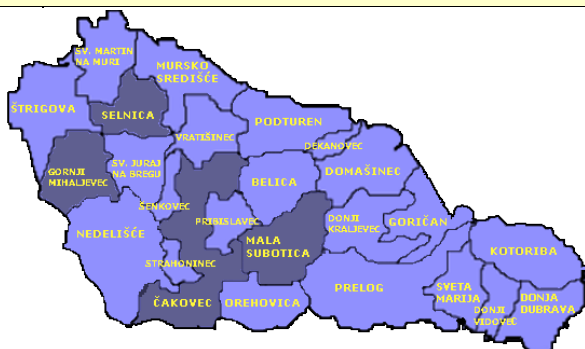
Medijsko savjetovanje

U suradnji s Radio 105, internetskim portalom www.emedjmurje.hr i Međimurskih novinama će se objavljivati sadržaji koji su od općeg interesa potrošača, te savjeti potrošačima turistima, a po potrebi će u emisijama gostovati eminentni stručnjaci sa područja zaštite potrošača, Medijsko savjetovanja će imati elemente svekoliku promociju Međimurske županije te Republike Hrvatske.

Mrežne stranice

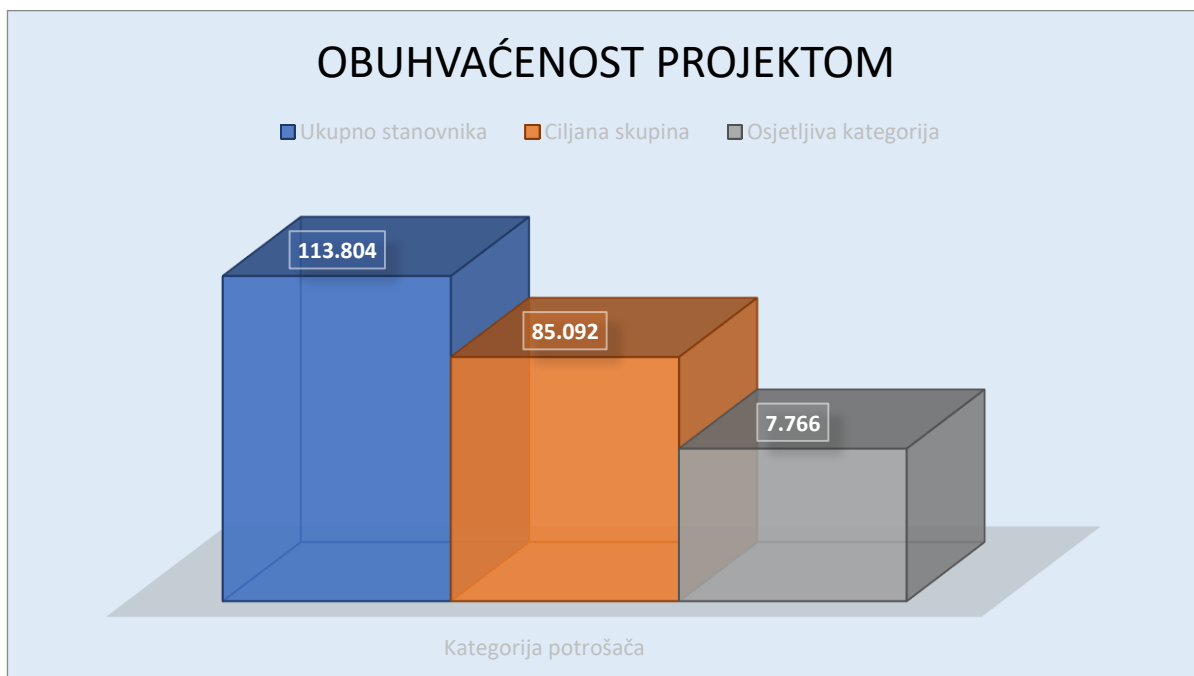
Uz postojeću mrežnu stranicu udruge www.vukanovcar.hr, što dostupnije informiranje i savjetovanje potrošača otvorena je i stranica www.savjetovaliste.info, na kojoj će objavljivati informacije iz područja informiranja i savjetovanja potrošača. Stranica će se uređivati angažiranjem volontera.

11. Tko su ciljane skupine (skupine na koju projektne/programske aktivnosti izravno utječu) obuhvaćene projektom, njihov broj i struktura (npr. po dobi, spolu i sl.)? Na koji su način obuhvaćeni projektom? (molimo detaljan opis problema i potreba ciljanih skupina koji uključuje kvantitativne pokazatelje te načine na koji će se doći do ciljane skupine)



Ciljana skupina su potrošači stariji do 15 godina (85.092 potrošača) sa područja Međimurske županije ravnomjerno raspoređena po spolovima 50/50%, s posebnom pozornošću na osjetljivu populaciju potrošača (stariji od 65 godina života – 7.766 potrošača) kao i invalida koje invaliditet sprječava do dođu osobno u Info centar.

Potrošači kategorije „radno sposobnih“ (15 – 65 godina života- 78.126 potrošača) su dovoljno informacijski pismeni da mogu koristiti sve oblike savjetovanja, te da koristeći blagodati suvremenog digitalnog doba, dobiju informaciju i savjet u trenutku kada su uočili da im je povrijeđeno potrošačko pravo, često i u realnom vremenu kod trgova koji ima je povrijeđio potrošačko pravo. Također pravovremeno su im dostupne informacije i savjeti vezani za internetsku kupovinu. U kompliciranijim slučajevima uvijek im je na raspolaganju mogućnost dolaska u Info centar.



Osjetljive kategorije potrošača (stariji od 65 godina i invalidi) su najčešće lišeni pogodnosti digitalizacije i nisu dovoljno informatički pismeni da bi mogli dobiti brze savjete i informacije, te su upućeni na telefonsko informiranje i savjetovanje, a organizacija Info centra pruža mogućnost da po zahtjevu partnera savjetnici dođu u lokalnu samoupravu gdje su takvi problemi i daju potrebne savjete, pa čak u teškim

slučajevima da dođu u dom (stan) oštećenog potrošača kako bi ga savjetovali i pomogli mu ostvarivanju svojih potrošačkih prava.

Projekt je besplatan za sve korisnike

12. Tko su krajnji korisnici projekta (pojedinci, skupine, organizacije koje su neizravno uključene u provedbu projekta)? Na koji način će projekt na njih utjecati? (molimo detaljan opis)



Izravni korisnici su 25.528 potrošač tj. 30% ciljane skupine (punoljetni potrošači) Međimurske županije, potencijalni korisnici usluga elektroničkih komunikacija. Na razini Republike Hrvatske (ostale županije) izravni korisnici su 386,246 potrošača tj. 10% ciljane kategorije potrošača.

Ukupno će projektom u Hrvatskoj biti obuhvaćeno 411,881 potrošača, ravnomjerno raspoređena po spolovima 50/50 %.

Projekt besplatan za krajnje korisnike.

Neizravni korisnici su svi punoljetni potrošači Republike Hrvatske, a to znači 3.973,109 potrošača. Neizravni korisnici su nastavnici i učenici koji izučavaju predmete „društveni odgoj“ i „ekonomija“. Posebice učenici završnih razreda srednjih škola i studenti apsolvanti kojima projekt može biti temelj za izradu magistarskih/diplomskih radova. Projekt može biti temelj za pokretanje naučno istraživačkog rada iz oblasti društvenih odnosa pri korištenju/pružanju usluga elektroničkih komunikacija.



Projekt besplatan za krajnje korisnike.

13. Opišite glavne aktivnosti koje ćete provoditi, njihove nositelje, očekivane rezultate, vremensko razdoblje provedbe te koje ćete metode primijeniti u provedbi projekta (po potrebi proširite tablicu).

Aktivnost	Nositelj	Kratki opis aktivnosti	Vremensko razdoblje	Očekivani rezultati
1. Info centar potrošača	„VUKANOVČAR“ društvo za zaštitu potrošača Međimurja s partnerom	Informiranje i savjetovanje	siječanj – prosinac 2019.	Potpuna realizacija ciljeva i zadaća projekta
1.1. Osobno savjetovanje				
1.1.1. Dolazak potrošača i Info centar				
1.1.2. Telefonom 0800/42 00				
1.2. Elektroničkom poštom				
2. Informiranje preko medija		Informiranje i edukacija		
2.1. Radio emisije „Glas potrošača“ Radio 105				

2.2.Odgovori na upite potrošača Emedjimurje			
2.3.Kolumne – Međimurske novine			
3.Potrošački seminari			
3.1.Priprema materijala i marketing	Edukacija		
3.2.Organizacija i provedba			
4.E-informiranje i e-savjetovanje			
4.1.Mrežne stranice			
4.1.1.www.vukanovcar.hr			
4.1.2.www.savjetovaliste.info	Informiranje, edukacija i tehnička podrška		
4.2.Društvene mreže			
4.2.1.Facebook			
4.2.2.LinkedIn			
4.2.3.Twitter			
4.2.4.Youtube			
5.Evidencija i obrada statističkih podataka			
6.Završno izvješće o provedbi projekta	Tehnička podrška	prosinac 2019.	
14. Odgovorne osobe za provedbu programa			
a) Voditeljica / voditelj programa <i>(upišite ime i prezime i priložite životopis na propisanom obrascu ukoliko životopis kao prilog obvezan sukladno Uputama za prijavitelje)</i>	Željko Tomašić, mag.ing.aedif CV u privitku		
b) Izvoditelji/ce programa <i>(upišite ime, prezime, opis dosadašnjeg iskustva i kvalifikacije)</i>	<p>Franjo Halabarec – predsjednik „VUKANOVČARA“ – društva za zaštitu potrošača Međimurja Učestvovao u provedbi projekta Društva „VUKANOVČAR“. Aktivist Društva „VUKANOVČAR“ od osnivanja.</p> <p>Sanja Keretić – zamjenica predsjednice Udruge za zaštitu prava potrošača "Varaždinski potrošač" Varaždin. Voditeljica Varaždinskog ureda za zaštitu potrošača i Savjetnica za zaštitu potrošača</p> <p>Dijana Bonić – zamjenica predsjednika Društva „VUKANOVČAR“. Učestvovala u provedbi svih dosadašnjih projekata Društva „VUKANOVČAR“ kao volonterka. Aktivistica Društva „VUKANOVČARA od osnivanja.</p>		

<p>15. Broj volontera koji sudjeluju u provedbi programa i broj predviđenih volonterskih sati</p>	<p>6 volontera sa po 100 sati, Ukupno 600 volonterskih sati</p>
<p>16. Broj zaposlenih osoba koje sudjeluju u provedbi programa (navesti za sve organizacije)</p>	<p>0</p>
<p>17. Vanjski/e stručni/e suradnici/ce koji/e sudjeluju u provedbi programa (upisati ime, prezime i područje stručnog djelovanja)</p>	<p>Dijana Kladar, dipl.iur – pravna stručnjakinja za područje zaštite potrošača i direktorica Razvojne organizacije zaštite potrošača</p> <p>Hajdica Filipčić – Ministarstvo financija – računovodstvo neprofitnih organizacija</p> <p>Nataša Mikuš Žigman, državna tajnica u Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta – zaštita potrošača</p> <p>mr. sc. Ivana Soić, pomoćnica ministrice gospodarstva za trgovinu i unutarnje tržište – zaštita potrošača</p> <p>mr. sc. Lidija Hočurščak, Glavna tajnica HERA-e – zaštita potrošača</p> <p>Suzana Kolesar, mag. iur. - tajnica Suda časti HOK -a i Centra za mirenje pri HOK -u – zaštita potrošača</p> <p>Ivo Majerski - rukovoditelj Odjela informiranja i zaštite korisnika HAKOM</p> <p>Tomislav Lončar – tajnik Hrvatske udruge za zaštitu potrošača i savjetnik za zaštitu potrošača</p>
<p>18. Kratak opis iskustava, postignuća i sposobnosti organizacije - prijavitelja da samostalno ili u suradnji s partnerskim organizacijama (ako je primjenjivo) provede predloženi program (navedite prijašnje i sadašnje aktivnosti/projekte/programme koje organizacija prijavitelj i partneri provode, koji utjecaj u području relevantnom za ovaj natječaj imaju aktivnosti organizacija prijavitelja i partnera, s kim organizacije prijavitelja i partnera surađuju u provedbi svojih aktivnosti, tko je do sada financirao/donirao/sponzorirao aktivnosti organizacija).</p>	<p>Društvo „VUKANOVČAR“ provodi statutarne aktivnosti, a sukladno čl. 129. Zakona o zaštiti potrošača i Nacionalnog programa zaštite potrošača preko programa i projekata, a temeljem Akcijskog plana Društva permanentno od osnivanja (2013. godine) kroz informiranje, edukaciju i savjetovanje međimurskih potrošača.</p> <p>Provedeni su sljedeći projekti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Društvo „VUKANOVČAR“ vas savjetuje – www.e-medjimurje.hr – 14 članaka (odgovora na pitanja potrošača) – vlastitim sredstvima - „Financijaš“ – www.finacije.vukanovcar.hr – potpora Međimurske županije i Općina Gornji Mihaljevec i Selnica - „Obaviješten ne luta“ – www.hrana.vukanovcar.hr – potpora Međimurske županije i Općina Gornji Mihaljevec Mala Subotica i Selnica <p>Pored provedbe projekata Društvo „VUKANOVČAR“ je proveo i sljedeće aktivnosti: Sudjeluje svake godine na Danima udruga općine Gornji Mihaljevec</p>

U provedbi navedenih aktivnosti Društvo „VUKANOVČAR“ surađuje sa svim udrugama za zaštitu potrošača Hrvatske, a posebno sa Regionalnom organizacijom zaštite potrošača i Udrugom za zaštitu prava potrošača "Varaždinski potrošač" iz Varaždina. Pored njih Društvo „VUKANOVČAR“ je surađivalo s Ministarstvom gospodarstva, AZOP-om, Ministarstvom uprave, Ministarstvom pravosuđa, HAKOM-om, HNB-om, HANFOM te lokalnim i regionalnom samoupravom u Međimurskoj županiji. Projekte je Društvo „VUKANOVČAR“ provelo iz sredstava samofinanciranja, članarine te donacijama Međimurske županije i navedenih jedinica lokalne samouprave Međimurske županije

19. Navedite podatke o partnerskoj organizaciji ukoliko se program prijavljuje u partnerstvu:

1. PARTNERSKA ORGANIZACIJA (po potrebi dodati podatke za više partnera)

Naziv organizacije:	Udruga za zaštitu prava potrošača „Varaždinski potrošač“ Varaždin
Adresa (ulica i broj):	Graberje 33
Grad i županija	Varaždin, Varaždinska županija
Ime i prezime osobe ovlaštene za zastupanje i dužnost koju obavlja:	Sanja Keretić - dopredsjednica
Telefon ili mobitel	042 211 110 / 098 562 867
Adresa e-pošte:	potrosac.varazdin@mail.t-com.hr
Internetska stranica:	www.potrosac.varazdin.com
Godina osnutka:	2002
Registarski broj i naziv registracijskog tijela (npr. Registar udruga RH)	05000863, Registar udruga Republike Hrvatske
Djelatnost organizacije	Okuplja nezadovoljne potrošače; informira i educira; organizira savjetovanja, predavanja, seminare i druge stručne skupove o problemima potrošač
Ukupno ostvareni prihod u godini koja prethodi godini raspisivanja poziva	316.439,00 kn
Broj članova i od toga zaposlenih	19 članova / 2 zaposlena
Broj odobrenih bespovratnih potpora u godini koja prethodi godini raspisivanja poziva	9
OIB (osobni identifikacijski broj)	51236951938
RNO / MBS (broj u Registru neprofitnih organizacija / broj u Sudskom registru)	0034088

<p>20. Kako i zašto je došlo do povezivanja partnerskih organizacija koje prijavljuju ovaj zajednički program?</p>
<p>Sve udruge za zaštitu potrošača kao subjekta zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj povezuje Nacionalni program zaštite potrošača i Zakon o zaštiti potrošača tj. zajednički interesi u borbi za zaštitu prava potrošača. Društvo „VUKANOVČAR“ je članica saveza udruga ROZP preko kojeg je povezana s ostalim udrugama.</p> <p>Tako je i ovaj Projekt prilika još većeg zbližavanja udruga za zaštitu potrošača članica ROZP, te jačanje ROZP i Društva „VUKANOVČAR“ na hrvatskoj potrošačkoj sceni.</p>
<p>21. Opišite ulogu/doprinos partnerske organizacije u provedbi programa. (do 50 riječi)</p>
<p>Udruga „Varaždinski potrošač“ ujedno jača svoje kompetencije na području informiranja, edukacije i savjetovanja potrošača, a u realizaciji projekta prenose svoja iskustva u zaštiti, informiranju i savjetovanju potrošača. „Varaždinski potrošač“ je bio nositelj Projekta savjetovanja potrošača Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, što podiže kvalitetu Međimurskog info centra potrošača.</p>
<p>22. Na koji način planirate u provedbu programa uključiti predlagatelje/donositelje/provoditelje javnih politika (na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj ili europskoj razini) na koje se odnosi program?</p>
<p>Neposrednim angažiranjem (Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, Međimurska županija, JLS koje podupiru projekt) nositelja javnih politika u provedbi projektnih aktivnosti.. Aktiviste javnih politika ćemo uključiti na način da će na svim promotivnim i edukativnim materijalima biti navedeni donatori i podupiratelji projekta.</p> <p>U lokalnim samoupravama gdje će se provodite aktivnosti neposrednog kontakta (javna najava, kampanja i radionice) predstavnici lokalnih i regionalnih tijela samoupravljanja će pozdraviti potrošače kao domaćini.</p>
<p>23. Opišite na koji način planirate uključiti građane i građanke u aktivnosti programa te informirati širu javnost o tijeku provedbe i rezultatima programa.</p>
<p>Potrošači (građanke i građani) će biti uključeni medijskim praćenjem, neposrednim kontaktom preko društvenih mreža i komunikacijom preko INFO telefona i neposredno u Međimurskom info centru potrošača.</p>
<p>III. VREDNOVANJE REZULTATA</p>
<p>1. Kako ćete pratiti provedbu programa? Po čemu ćete znati da projekt postiže rezultate i ispunjava svrhu?</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluacijski upitnici udruga koje provode projekt ✓ Evaluacijski upitnici kojeg ćemo uputiti da popune mediji koji će biti angažirani u provođenju Projekta iz kojih ćemo dobiti podatke o zainteresiranosti potrošača za Projekt i njegove dijelove. ✓ Objavom javne ankete na našoj web stranici, web stranici projekta i web stranicama udruga partnera, dobiti ćemo podatak i ocjenu uspješnosti provođenja Projekta. <p>Informacije o uspješnosti i ispunjavanju svrhe projektnih aktivnosti ćemo saznati stalnim kontaktom s medijima i potrošačima neposrednim kontaktom i putem profila na društvenim mrežama.</p>

IV. ODRŽIVOST PROGRAMA	
1.	Opišite planira li se i na koji će se način osigurati da se aktivnosti provode i nakon završetka programa, nakon isteka financijske podrške Međimurske županije?
	<p>FINANCIJSKA ODRŽIVOST- nakon završetka financiranja polučeno preko ovog Javnog natječaja Međimurske županije projekt „Međimurski info centar potrošača“ se nastavlja kao stalni projekt tj. Projekt je dio Akcijskog plana rada Društva „VUKANOVČAR“ u narednim godinama. Nastavak financiranja će se osigurati iz vlastitih sredstava i participiranjem na Javnim natječajima za financiranje udruga za zaštitu potrošača iz Javnih izvora.</p> <p>ADMINISTRATIVNA ODRŽIVOST - ljudski kapacitet angažiran na ovom projektu nastaviti će raditi na razvoju ovog projekta, ali i novih projekata koji će biti nadogradnja postojećih.</p> <p>POLITIČKA - političku održivost osigurati ćemo povezivanjem sa tijelima lokalne samouprave i nacionalnim institucijama u aktivnostima edukacije i informiranja potrošača.</p> <p>OKOLIŠNA- tijekom projekta svi materijali će biti dostavljani elektronskim putem , a i svi edukativni materijal biti će podignuti na mrežne stranice Društva „VUKANOVČAR“ i posebno na mrežnu stranicu projekta www.savjetovaliste.info, te neće biti tiska papira.</p>
V. INOVATIVNOST PROGRAMA	
1.	Ukoliko je program inovativan i drugačiji od ostalih, opišite po čemu.
	<p>Projekt je osmišljen temeljem naučenih lekcija dosadašnjih projekata „Obaviješten ne luta“ i „Međimursko savjetovalište potrošača“. Projekt je oživotvorenje prvog Županijskog savjetovalište za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj.</p> <p>Projekt je temelj stvaranja uvjeta za otvaranje neposrednog Info centra za zaštitu potrošača sa zaposlenim savjetnicima, što omogućava da budemo dostupni široj društvenoj zajednici.</p> <p>Inovativnost se ogleda u tome što je Projekt prilagođen svim generacijama (starija populacija koja „sluša samo živu riječ“ i mlađa internet generacija).</p> <p>Istovremeno korištenje mrežnih stranica i društvenih mreža (najmanje četiri)</p> <p>Posebno se inovativnosti ogleda što je u Međimurskoj županiji je mrežna stranica projekta www.savjetovaliste.info, jedina mrežna stranica projekata udruga za zaštitu potrošača, koja će pratiti projekt i biti sastavni dio Međimurskog info centra potrošača.</p> <p>Inovativnost projekta je i u tome što se projekt planski i unaprijed koordinirano provodi u suradnji s javnim medijima (Međimurske novine, Emedjmurje.hr i Radio 105), što nema nijedan projekt nijedne udruge u Međimurskoj županiji, a i u Republici Hrvatskoj.</p>

NAPOMENA: Međimurska županija će s osobnim podacima postupati sukladno UREDBI (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ ([Opća uredba o zaštiti podataka](#)), Zakonom o provedbi Opće uredbе (Narodne novine", broj [42/18](#)) te Politikom zaštite

privatnosti osobnih podataka Međimurske županije (Link: <http://medjimurska-zupanija.hr/2018/01/01/zastita-privatnosti-osobnih-podataka/>)

Prijavom na natječaj podnosiocima prijave Međimurskoj županiji daju privolu da se osobni podaci prikupljaju u svrhu prikupljanja, obrade i vrednovanja temeljem Javnog natječaja za financiranje programa i projekata udruga Međimurske županije te da se neće koristiti u druge svrhe.

Željko Tomašić, mag.ing.aedif.

Franjo Halabarec

**Ime i prezime voditelja/voditeljice
projekta**

**Ime i prezime osobe ovlaštene za
zastupanje**

MP

Potpis

Potpis

U Vukanovcu , 13.05. 2019.
