

12. PREGLED IZVRŠENIH ZADAĆA PREMA PRIORITETNIM PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA - IZ NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009. - 2012. GODINE

1. Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima u Republici Hrvatskoj (obrazovanje, obavješćivanje)

ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Projekt „Informiranje i edukacija potrošača“	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2010. 2011. 2012.	Edukacija i informiranje potrošača provodila se i u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača. Stoga su se svake godine raspisivali natječaji, a na temelju kojih se iz proračunskih sredstava osiguravala financijska potpora za provođenje projekata udruga za zaštitu potrošača.	2009.g.-200.000,00 kuna 2010.g.-187.500,00 kuna 2011.g.-114.124,45 kuna 2012.g.-203.856,04 kuna
Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača	Ministarstvo gospodarstva, Državni inspektorat, Savjetovaništa za zaštitu potrošača i druga tijela nadležna za pojedina područja zaštite potrošača	2009. 2010. 2011. 2012.	Sustav je u funkciji od ožujka 2008. godine. Upiti potrošača zaprimljeni putem CISZP-a po godinama: 2009.-1935 upita 2010.-2776 upita 2011.-3215 upita 2012.-3641 upita	
Projekt „Savjetovanje potrošača“	Ministarstvo gospodarstva i udruge za zaštitu potrošača	2009. 2010. 2011. 2012.	Projekt provode udruge za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku, Splitu i Puli.	Ukupno isplaćena sredstva u razdoblju 2009.-2012. po godinama iznose: 2009. g.-1.329.000,00 kuna 2010. g.-1.300.000,00 kuna 2011. g.-1.300.000,00 kuna 2012. g.-1.300.000,00 kuna Ukupno: 5.229.000,00 kuna
Informiranje i edukacija korisnika i trgovaca (sudjelovanje u radio i TV emisijama, izrada brošura sa savjetima za korisnike, provođenje anketa sa korisnicima)	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije i Hrvatska obrtnička komora	2009. 2010.	Objava brošure za korisnike u 2010. godini. Istraživanje zadovoljstva korisnika realizirano 2009. i 2010. godine.	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2009. i 2010. godinu

Obilježavanje Dana zaštite potrošača sudjelovanjem na Državnoj smotri upravnih referenata; promicanje Zakona o zaštiti potrošača kao jednog od temeljnih zakona za zaštitu ljudskih prava	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih	2010.	Promicanje ljudskih prava kroz simulaciju suđenja na bazi činjeničnih stanja	Redovita proračunska sredstva za natjecanja i smotre učenika strukovnih škola
Okrugli stol na temu zaštite potrošača korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga u svrhu podizanja javne svijesti o potrebi zaštite prava potrošača korisnika navedenih usluga	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Usvojeni zaključci odnosili su se na potrebu da ugovori koje sklapaju potrošači trebaju biti jasniji i razumljiviji, te da je nužno pravovremeno, transparentno i primjereno informiranje i educiranje potrošača od strane pružatelja usluga, o potrebi upućivanja potrošača na potrebu temeljitog čitanja ugovora prije potpisivanja, te na učinkovitiji nadzor na tržištu	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva
Regionalna konferencija na temu "Razmjena iskustava u području zaštite potrošača – dosadašnja praksa i buduće smjernice"	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Regionalna konferencija povodom Svjetskog dana potrošača imala je za cilj unapređenje znanja država regije o postignutim rezultatima u području zaštite potrošača, poticanje razmjene iskustava, unapređenje suradnje u ovom području te određivanje budućih smjernica razvoja.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva
Okrugli stol na temu "Putevi iz zaduženja – savjetovanje dužnika i osobni stečaj"	Ministarstvo gospodarstva i Ured Saveznog Ministarstva za rad, socijalne poslove i zaštitu potrošača pri Veleposlanstvu Republike Austrije u Zagrebu	2010.	Uz sudjelovanje predstavnika nadležnih vladinih institucija, davatelja financijskih usluga kao i organizacija civilnog društva, zaključeno je da je potrebna učinkovitija prevencija prezaduženih građana, intenzivnije provođenje financijske pismenost kroz obrazovanje građana, kao i društveno odgovorno poslovanje bankarskog sektora te jačanje nadzora na tržištu financijskih usluga.	
Okrugli stol na temu „Zaštita potrošača i financijska pismenost za fer kreditiranje“	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Okrugli stol je organiziran s ciljem djelotvornije zaštite potrošača korisnika financijskih usluga..	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva
Konferencija povodom Svjetskog dana potrošača	Ministarstvo gospodarstva, Državni inspektorat, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, udruge za zaštitu potrošača	2011.	Cilj konferencije je bio ukazati na važnost edukacije i informiranja trgovaca i potrošača s posebnim naglaskom na reklamacijski postupak, pitanjem s kojim su se potrošači vrlo često obračali za savjet i zaštitu svojih prava.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva i Hrvatske gospodarske komore
Okrugli stol „Opomena – blokada	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Doneseni zaključci upućivali su da je potrebno pravovremeno	Redovna proračunska

računa - Kako izaći iz začaranog kruga?“			informirati potrošače, već pri sklapanju ugovora, o svim postupcima i troškovima koje će snositi u slučaju nepravovremenog plaćanja dospjelih obveza; preispitati zakonsko utemeljenje i opravdanost visine naknade vezano uz slanje opomena kao i učestalost njihova slanja.	sredstva Ministarstva gospodarstva
Projekti informiranja i edukacije potrošača	Udruga „Potrošački forum“	2011.	Realiziran je projekt „Kredit-potrošači u raljama banaka“	vlastita sredstva udruge
Konferencija povodom Svjetskog dana potrošača	Ministarstvo gospodarstva, Državni inspektorat, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora, udruge za zaštitu potrošača	2012.	Raspravljena su pitanja: Kako zaštititi potrošače od proizvoda koji ne zadovoljavaju sigurnosne standarde? Kako se provode propisi u području sigurnosti proizvoda usklađeni s direktivama Europske unije?“	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva i Hrvatske gospodarske komore
Besplatni telefon za potrošače 0800 400 408	Ministarstvo gospodarstva	2011. 2012.	U 2011. godini odgovoreno je na 453 poziva potrošača putem besplatnog telefona, dok je u 2012. godini odgovoreno na 772 poziva potrošača.	Proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva
Kontinuirani razvoj modula odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača u smislu edukacije nastavnika strukovnih škola te obilježavanje „Dana potrošača“ u ustanovama za strukovno obrazovanje, a naročito u ustanovama iz sektora Ekonomija, trgovina i poslovna administracija	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih	2009. 2010. 2011. 2012.	Obilježavanje „Dana potrošača“ u pojedinim ustanovama za strukovno obrazovanje	Redovita proračunska sredstva
Organizacija jednodnevnog stručnog usavršavanja voditelja međužupanijskih/županijskih stručnih vijeća u sklopu stručnog usavršavanja o nacionalnim programima i novim zakonskim propisima	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih	2010. 2011. 2012.	Organiziran jednodnevni stručni skup i podsjetnik na korisnost i obvezu obilježavanja „Dana potrošača“ prvenstveno za učenike koji se obrazuju za zanimanje prodavač Edukacija na temu Izmjene i dopune posebnog stručnog dijela nastavnog plana i programa za zanimanje prodavač u koje su implementiran novi strukovni predmet u 3. razredu pod nazivom Ponašanje potrošača	Redovita proračunska sredstva
Organizacija jednodnevnog stručnog usavršavanja nastavnika na međužupanijskoj i županijskoj razini na temu Zaštite potrošača	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih u suradnji s voditeljima stručnih vijeća za	2009. 2010. 2011. 2012.	Svi voditelji međužupanijskih/županijskih stručnih vijeća održali su stručni skup i pozvali multiplikatore i autore priručnika Zaštita potrošača	Redovita proračunska sredstva

	demokratsko građanstvo			
Implementacija sadržaja odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača kao sastavni dio novih strukovnih kurikuluma, što je od posebne važnosti u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovan administracija	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih	2009. 2010. 2011. 2012.	Implementacija predmeta Ponašanje potrošača u Izmjene i dopune posebnog stručnog dijela nastavnog plana i programa za zanimanje prodavač (3. razred)	Redovita proračunska sredstva za stručno usavršavanje nastavnika
Održana 4 okrugla stola na temu zaštite osobnih podataka potrošača Povodom Europskog Dana zaštite osobnih podataka organizirana su predavanja namijenjena potrošačima i zaštiti osobnih podataka Organizirana javna tribina na kojoj su sudjelovali potrošači i predstavnici udruga za ljudska prava	Agencija za zaštitu osobnih podataka	2009. 2010. 2011. 2012.	Zaštita osobnih podataka sudionika svih vrsta nagradnih igara koje se potrošačima nude putem elektroničkih i tiskanih medija, te TK usluga i obveze priređivača nagradnih igara prema Zakonu o zaštiti osobnih podataka	Redovita proračunska sredstva Agencije
Sudjelovanje u tematskim radio i TV emisijama namijenjenim potrošačima	Agencija za zaštitu osobnih podataka	2009. 2010. 2011. 2012.	Radio emisije: „Svi smo mi potrošači“, „Parliament show“, „Puls javnosti“, vijesti informativnog i gospodarskog programa TV emisije: „Potrošački kod“, „Parlaonica“, informativni program TV kuća	Redovita proračunska sredstva Agencije
Izrada brošure/letka namijenjenog za potrošače	Agencija za zaštitu osobnih podataka	2009. 2010. 2011. 2012.	Brošura 1: Zaštita osobnih podataka-10 najčešćih pitanja Brošura 2: Prava građana	Redovita proračunska sredstva Agencije
Info telefon Agencije za zaštitu osobnih podataka	Agencija za zaštitu osobnih podataka		Agencija pruža pravne savjete o zaštiti osobnih podataka potrošača i njihovim pravima svaki radni dan od 10 do 12 sati	Redovita proračunska sredstva Agencije

- CARDS istraživanja - PULS istraživanje Zadaća: Utvrditi percepciju potrošača vezano za rizike iz hrane i njihovo povjerenje u nadležne institucije u sustavu sigurnosti hrane	Hrvatska agencija za hranu	2009. 2011.	Zadaća istraživanja je bila Utvrditi percepciju potrošača vezano za rizike iz hrane i njihovo povjerenje u nadležne institucije u sustavu sigurnosti hrane	85.190,00 kuna
Informiranje potrošača putem web stranice, www.hah.hr	Hrvatska agencija za hranu	Kontinuirano	cca 80 000 posjetitelja godišnje	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu
Obilježavanje Svjetskog dana hrane organizacijom međunarodnog skupa za potrošače i sve zainteresirane strane	Hrvatska agencija za hranu	2010. 2011. 2012.		60.000,00 kuna
Obilježavanje Svjetskog dana zdravlja; potpora akcijama Ministarstva zdravlja i Svjetske zdravstvene organizacije	Ministarstvo zdravlja, Svjetska zdravstvena organizacija	2010. 2011. 2012.		5.000,00 kuna
Izrada letaka (GMO, Treća dob i sigurnost hrane) distribucija postojećih letaka (Ljeto i salmoneloze, Alergije podrijetlom iz hrane)	Hrvatska agencija za hranu	Kontinuirano	1300 komada	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu 9.950,00 kuna
Odgovori na upite potrošača, medija i ostalih zainteresiranih strana, putem elektroničke pošte i besplatnog potrošačkog telefona	Hrvatska agencija za hranu	Kontinuirano	U razdoblju 2009. – 2012. godine odgovoreno je na 719 upita.	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu
Izrada znanstvenih mišljenja, na vlastitu inicijativu i na zahtjev Ministarstva poljoprivrede i Ministarstva zdravlja, vezano uz rizike podrijetlom iz hrane i hrane	Hrvatska agencija za hranu	2009. 2010. 2011. 2012.	Izrađeno je 14 znanstvenih mišljenja.	

za životinje te njihovo objavljivanje na web stranicama HAH-a				
Izdavanje i promocija knjige "Kemijske i fizikalne opasnosti u hrani"	Hrvatska agencija za hranu	2010.	300 komada	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu 36.000,00 kn
Izdavanje knjige "Biološke opasnosti u hrani"	Hrvatska agencija za hranu	2009.	1000 komada	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu 50.000,00 kuna
Sudjelovanje u edukacijskim seminarima vezano za <i>Sljedivost u sigurnosti hrane</i> ,	Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska agencija za hranu	2010. 2011.	7 seminara	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu
Suorganizacija međunarodnog znanstveno- stručnog skupa: "Poljoprivreda u zaštiti prirode i okoliša"	Agroglas, Hrvatska agencija za hranu	2009. 2010. 2011. 2012.		20.000,00 kuna
Okrugli stolovi, izrada brošure	PBF, Hrvatska agencija za hranu	2010.	Sudjelovanje u kampanji za smanjenje soli u hrani	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu
Organizacija međunarodne konferencije "Sigurnost hrane u Hrvatskoj"	Hrvatska agencija za hranu	2010.		Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu 40.000,00 kuna
Izdavanje brošure "Alergije podrijetlom iz hrane"	Hrvatska agencija za hranu	2009.	Tiskano je 1000 komada brošure.	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu
Organiziranje edukativnih stručnih skupova i okruglih stolova vezano za ekološku proizvodnju	Hrvatska agencija za hranu	2009. 2010. 2011. 2012.	Organizirana su 2 okrugla stola.	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu
Provođenje anketa na web stranicama HAH-a o važnim	Hrvatska agencija za hranu	2009. 2010.	Provedeno je 8 anketa.	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije

pitanjima, vezano za stavove i navike potrošača		2011.		za hranu
Izdavanje brošure <i>Kako čitati oznake na prehrambenim proizvodima</i>	Hrvatska agencija za hranu	2011.	Brošura je izdana u 800 primjeraka, a distriburana je povodom obilježavanja Svjetskog dana potrošača 2011. godine u MINGO-u	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu
Izrada MEMO karata "Piramida pravilne prehrane" namijenjenih edukaciji djece vrtičke dobi i nižih razreda o pravilnoj prehrani	Hrvatska agencija za hranu	2011.	Izrađeno je 100 primjeraka MEMO karata	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu 8.000,00 kuna
Provođenje istraživanja: <i>Prehrambene navike građana RH</i>	Hrvatska agencija za hranu	2011.	Proveden prvi val istraživanja/ N=1000 ispitanika, RH	Redovita proračunska sredstva Hrvatske agencije za hranu 183.270,00 kuna
Edukacija tvrtki kroz organizaciju seminara, okruglih stolova radi lakše implementacije Zakona o zaštiti potrošača	Hrvatska gospodarska komora u suradnji s Ministarstvom gospodarstva	2009. 2010. 2011. 2012.	Hrvatska gospodarska komora je na sjednicama Udruženja organizirala predavanja na kojima su prezentirane sve novine koji je donio Zakon o izmjeni i dopuni Zakona o zaštiti potrošača, a sve s ciljem pomoći tvrtkama pri implementaciji zakona u njihovo poslovanje.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Projekt PHARE 2005 - „Jačanje mirenja kao alternativnog načina rješavanja sporova“	Ministarstvo pravosuđa, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska udruga poslodavaca	2009.	U okviru provedbe projekta „PHARE 2005 – Jačanje mirenja kao alternativnog načina rješavanja sporova“, nositelja Ministarstva pravosuđa Republike Hrvatske u suradnji s dionicima projekta (Hrvatska udruga poslodavaca, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora), koji je uspješno završen krajem 2009. godine, educiran je veliki broj izmiritelja (veliki broj sudaca i državnih odvjetnika, ali i predstavnika triju komora); izrađena je web stranica specijalizirana za mirenja u okviru informacijskog sustava Ministarstva pravosuđa; donesen je Etički kodeks za izmiritelje; izrađena je tzv. Knjiga prakse koja predstavlja svojevrstan priručnik sudovima za provođenje postupaka mirenja koju je Ministarstvo pravosuđa distribuiralo svim općinskim, županijskim, trgovačkim sudovima, te Visokom trgovačkom sudu (dakle, svim sudovima koji provode mirenje); osnovan je registar izmiritelja i akreditiranih institucija za mirenje koje vodi Ministarstvo pravosuđa; pri	

			Ministarstvu pravosuđa osnovano je Povjerenstvo za alternativne načine rješavanja sporova radi sustavnog praćenja razvoja nacionalnog sustava za alternativno rješavanje sporova; izrađena je komunikacijska strategija kojom su razrađeni načini kako upoznati javnost s prednostima mirenja i time navesti potencijalne korisnike da mirenje koriste u što većoj mjeri; tiskane su brošure o mirenju kako bi se javnost na kratak i jednostavan način upoznala s postupkom mirenja, prednostima istog te s adresama i kontakt osobama institucija koje provode mirenje	
Specijalizirana edukacija za alternativno rješavanje sporova	Hrvatska obrtnička komora	2010. 2011. 2012.	Dana 26.listopada 2010.godine u Zagrebu je održana 1. međunarodna konferencija "ARS - mogućnosti suradnje pravosuđa i gospodarstva". Na konferenciji je naglašena nužnost međuresorne suradnje. Dana 18. i 19. listopada 2011.godine u Zagrebu je održana 2. međunarodna konferencija "Alternativno rješavanja sporova-mogućnosti suradnje pravosuđa i gospodarstva". Inicijativa, organizacija i provedba HOK-a uz pokroviteljstvo i sufinanciranje Ministarstva gospodarstva i Ministarstva pravosuđa. Održavanje ove konferencije uvršteno je u službeno izvješće Vlade Republike Hrvatske za Europsku komisiju za zatvaranje poglavlja 23. „Pravosuđe i ljudska prava“. Dana 6. i 7. studenoga 2012.godine u Zagrebu je održana 3. međunarodna konferencija "Alternativno rješavanja sporova-mogućnosti suradnje pravosuđa i gospodarstva" pod pokroviteljstvom Ministarstva gospodarstva, Ministarstva pravosuđa i Ministarstva poduzetništva i obrta.	
Edukacija djelatnika cjelokupnog komorskog sustava Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore na svim razinama iz područja zaštite potrošača	Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2011. 2012.	Djelatnici Hrvatske gospodarske komore kontinuirano se usavršavaju nu području zaštite potrošača te području izvanjudskog rješavanja potrošačkih sporova, a sve s ciljem osiguranja pomoći članicama	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore
Edukacija članova radnih tijela Hrvatske obrtničke komore,	Hrvatska gospodarska komora,	2011. 2012.	Djelatnici koji sudjeluju u radu različitih radnih tijela povezanih sa područjem zaštite potrošača kontinuirano se educiraju sudjelujući	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i

Hrvatske gospodarske komore i Područne obrtničke komore, Županijskih komora	Hrvatska obrtnička komora		na različitim edukacijama u zemlji i inozemstvu.	Hrvatske obrtničke komore
Informiranje i edukacija trgovaca iz područja zaštite potrošača kroz djelovanje Savjetodavne službe Hrvatske obrtničke komore te kroz Sektora/Centara Hrvatske gospodarske komore	Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2011. 2012.	Hrvatska gospodarska komora putem svojih zaposlenika je u svakodnevним kontaktima sa članicama, koji u suradnji s Ministarstvom gospodarstva odgovaraju na upite članica iz područja zaštite potrošača	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore
Informiranje i edukacija trgovaca svih struka iz područja zaštite potrošača na stručnim skupovima Hrvatske gospodarske komore	Hrvatska gospodarska komora	2011. 2012.	Predstavnike trgovaca kontinuirano se izvještava o svim zakonskim novinama iz područja zaštite potrošača te ih se poziva na sve edukativne sadržaje kako one u organizaciji Komore tako i na sadržaje u organizaciji partnerskih institucija. Povodom obilježavanja svjetskog dana zaštite potrošača 15. ožujka 2012. godine održana je u Hrvatskoj gospodarskoj komori konferencija na temu „Sigurnost proizvoda.“ Organizatori konferencije su uz Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Edukacija na temu „Vodič za trgovine“	Ministarstvo zdravlja, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2012.	U razdoblju od veljače do lipnja 2012. godine, organizirana je edukacija radi pomoći tvrtkama u implementaciji istog u njihovo poslovanje. Riječ je o Vodiču koji obuhvaća sve faze procesa u sektoru trgovanja hranom, od nabave do usluživanja potrošača, uključujući i kontrolu dobavljača. Provodeći upute iz Vodiča i vodeći predviđene evidencijske liste, realiziraju se propisane zakonske obveze, stoga je poslovanje moguće i samostalno urediti prema zahtjevima Vodiča. Edukacija je održana u 21 gradu u svim županijama i na istoj je sudjelovalo 710 sudionika	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore
Poduzeti odgovarajuće aktivnosti usmjerene podizanju razine znanja potrošača o financijskim pitanjima	Hrvatska narodna banka, Hrvatsko udruženje banaka, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2012.	Pri Hrvatskoj gospodarskoj komori organizirani su sljedeći okrugli stolovi: <ul style="list-style-type: none"> • Osiguravatelji u 2012. godini – prioriteti su EU i financijska pismenost, 20. ožujka 2012. godine • Kako održati financijsku stabilnost hrvatskih obitelji, 	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

			<p>7. ožujka 2012. godine</p> <ul style="list-style-type: none"> Koga će banke kreditirati, 25. travnja 2012. godine <p>Također je izdana publikacija "Novac za novi početak" 2012 godine, a sve s ciljem podizanja razine znanja potrošača o financijskim pitanjima</p>	
Organiziranje seminara i obrazovnih programa sa sadržajima iz područja zaštite potrošača	Hrvatska udruga poslodavaca	2010.	U sklopu Programa usavršavanja menadžera (PUME) u HUP-u održan seminar „Zaštita potrošača“, 7. travnja 2010. godine u Zagrebu	Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca
Edukacija djelatnika tvrtki kroz organizaciju seminara i okruglih stolova radi lakše implementacije Zakona o zaštiti potrošača	Hrvatska udruga poslodavaca	2012.	Hrvatska udruga poslodavaca Podružnica Split u suradnji s Udrugom „Dalmatinski potrošač“ organizirala je 13. lipnja seminar „Ponašanje potrošača i njegova temeljna prava“. Seminar je organiziran na poticaj članica HUP-a koje žele unaprijediti svoj odnos prema kupcima i korisnicima svojih usluga ali i upoznati se sa svojim pravima kao potrošači.	Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca
Potaknuti kreditne institucije da dodatno pojednostave prodajne materijale koji bi bili u dovoljnoj mjeri razumljivi prosječnom potrošaču	Hrvatska narodna banka, Hrvatska udruga banaka, Hrvatska gospodarska komora	kontinuirano	Redovno obavješćivanje zainteresiranih strana – potrošača (putem objava za medije, odgovora na upite, sudjelovanja na skupovima) u vezi novina u propisima (npr. Zakon o potrošačkom kreditiranju) te drugih pitanja i nedoumica potrošača (npr. kome se obratiti itd.).	Vlastita sredstva Hrvatske udruge banaka
Edukacija o zaštiti potrošača sudionika u gradnji putem stručnog usavršavanja	Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja	Kontinuirano	Realizacija se nastavlja	Redovita proračunska sredstva Ministarstva
Podizanje javne svijesti	Ministarstvo kulture	2011. 2012.	Objavljen je Registar zaštićenih kulturnih dobara Republike Hrvatske, Registar umjetničkih organizacija Republike Hrvatske, Očevidnik kazališta, Očevidnik muzeja, te muzeja, galerija i zbirki unutar ustanova i drugih pravnih osoba.	Sve aktivnosti se provode u okvirima redovnog rada Ministarstva, te ne iziskuju nikakva dodatna sredstva
Oglašavanje i obavješćivanje o lijekovima i medicinskim proizvodima	Ministarstvo zdravlja	kontinuirano	Sukladno zadanim planovima	Navedena aktivnost provodi se u sklopu redovitog poslovanja
Potpoma udrugama koje provode projekte u području izvaninstitucionalnog odgoja i	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	2009. 2010.	Financiran projekt „Potrošačka slikovnica“ udruge za zaštitu potrošača „dalmatinski potrošač“	40.000,00 kuna

obrazovanja za zaštitu potrošača				
Podizanje javne svijesti	Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	2011. 2012.	Izrada Nacionalnog portala biološke raznolikosti u Republici Hrvatskoj s ciljem podizanja svijesti i sudjelovanja javnosti u donošenju odluka vezanih za GMO	
Edukacija o osnovnim pravima vezanim uz zaštitu potrošača	Agencija za odgoj i obrazovanje, Agencija za strukovno obrazovanje, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, Ministarstvo gospodarstva, Udruge za zaštitu potrošača	2012.	Projekt „Djeca kao potrošači“ udruge „KORANA“ – Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca	Grad Karlovac 1.500,00 kuna
Organiziranje seminara i obrazovnih programa sa sadržajima iz područja zaštite potrošača	Udruge za zaštitu potrošača, Ministarstvo gospodarstva	2012.	2011.- 2012. Projekt iz područja informiranja i zaštite potrošača na temu financijske pismenosti, (natječaj Ministarstva gospodarstva) pod nazivom „Ja nepismen(a)? Kaj god“ „KORANA“ – Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca	Ministarstvo gospodarstva- 50.548,45 kuna Jedinice lokalne samouprave – 4.500,00 kuna Vlastita sredstva: 4.000,00 kuna
Potpora radu udruga za zaštitu potrošača	Jedinice lokalne i regionalne samouprave Udruga „Korana“ Organizacija „ROZP“	2010. 2011. 2012.	Udruga „KORANA“ je provela 8 projekta iz područja informiranja i edukacije potrošača Organizacija „ROZP“ je provela 1 projekt iz područja informiranja i edukacije potrošača	Karlovačka županija, gradovi: Karlovac, Ogulin, Ozalj i Slunj, te 7 općina iz Karlovačke županije 2010. – 5.000,00 kuna 2011. - 43.600,00 kuna 2012. – 28.000,00 kuna
Edukacija prosvjetnih djelatnika	Agencija za odgoj i obrazovanje	2012.		
Edukacije potrošača i trgovaca kroz projekte informiranja i edukacije	Ministarstvo gospodarstva, udruge za zaštitu potrošača	kontinuirano	Tijekom 2009. godine održani su okrugli stolovi u više istarskih gradova i općina, radionica na temu „Upoznavanje trgovaca sa Zakonom o zaštiti potrošača“, te predavanje na temu „Otpad stvaraju ljudi, a ne kvadrati“. 2011. godine održana je radionica na temu „Edukacija o potrošačkim pravima, predavanje „Edukacija potrošača-	

			telekomunikacijske usluge“, te radionica na temu „Upoznavanje trgovaca sa zakonom o zaštiti potrošača-HGK“	
Edukacija i informiranje potrošača	Hrvatska radiotelevizija	2009. 2010. 2011. 2012.	Emisija Potrošački kod emitira se na Hrvatskoj televiziji od 2005 godine. U razdoblju od 2009. do 2012. godine (lipanj) emitirano je 125 polusatnih emisija. Teme u emisiji usmjerene su na edukaciju i informiranje potrošača, odnosno jačanje razine njihove zaštite. Posebice se to odnosi na javne i usluge u zdravstvu, sigurnost i kakvoću hrane i drugih proizvoda, potom financijske i osiguravateljske usluge.	
Edukacija i informiranje potrošača	Hrvatska radiotelevizija	2009. 2010. 2011. 2012.	Potrošačka prava, kao i edukacija o njima, zastupljeni su u svim emisijama za koje je nadležna Redakcija za gospodarstvo na Prvom programu Hrvatskog radija, a posebno u specijaliziranim emisijama "Poslovni tjedan", "Gospodarska minuta", "Emisija za selo", "Receptiva" "Gospodarski utorak – jutarnji program utorkom", te u emisiji "U mreži prvog".	
Edukacija i informiranje potrošača	Hrvatska radiotelevizija	2009. 2010. 2011. 2012.	U sklopu obrazovnog i dječjeg programa na Hrvatskom radiu emitirane su emisije: „Slovo zakona“, „Razmišljanje dopušteno“, „Otvorena srijeda“, „Jezik i predrasude“.	
Edukacija i informiranje potrošača	Hrvatska radiotelevizija	2010. 2011. 2012.	Zabavni program je u 2010. godini realizirao emisiju informativnog sadržaja "Svi smo mi potrošači" (ponedjeljkom i četvrtkom od 08:35 do 08:55). U razdoblju od 2011. do prve polovice 2012. godine realizirana je emisija "Svi smo mi potrošači" (ponedjeljkom i četvrtkom od 09:05 do 09:30).	
Edukacija i informiranje potrošača	Hrvatska radiotelevizija	2010. 2011. 2012.	Teme kojima se potiče svijest o pravima potrošača i u kojima se analizira kvaliteta javnih usluga obrađivala se na sljedećim lokalnim radiopostajama: Dubrovnik, Knin, Osijek, Pula, Rijeka, Sljeme, Split, Zadar.	
2. Javne usluge				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Rješavanje sporova u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti	Hrvatska energetska regulatorna agencija	Svi sporovi riješeni u okviru zakonom	U 2009. godini riješeno 20 žalbi, u 2010. godini riješene 134 žalbe, u 2011. godini riješena je 161 žalba.	Vlastita proračunska sredstva Agencije

		propisanih rokova		
Zaštita potrošača kroz Savjet za zaštitu potrošača	Hrvatska energetska regulatorna agencija	Kontinuirano		
Zaštita potrošača kroz suradnju s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, udrugama za zaštitu potrošača	Hrvatska energetska regulatorna agencija	Kontinuirano		
Unaprjeđenje odnosa korisnika i operatora (rješavanje prigovora potrošača, stvaranje uvjeta na tržištu usluga s dodanom vrijednosti kako bi se potaknulo operatore na donošenje svog Kodeksa ponašanja kao samoregulative, izvršavanje odluka Agencije te kontrola općih uvjeta poslovanja i primjene cjenovnih sustava operatora)	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2009. 2010.	Sve navedene aktivnosti te obrada tržišta VAS usluga; OUP i cjenici :229 2009. godine: 930 zahtjeva za rješavanje spora, upiti web Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije: 126, upiti putem telefona: 1580 2010. godine : 1011(+13 za poštu) zahtjeva za rješavanje spora, upiti web Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije: 368, upiti putem telefona : 2469	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2009. i 2010. godinu
Analizirati pružanje usluga na tržištu te na temelju tih rezultata, kao i zaprimljenih prigovora korisnika provoditi stručni nadzor	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2009. 2010.	Provedeno je 14 nadzora.	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2009.i 2010. godinu
Izraditi i donijeti Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga i Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2009. 2010.	Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika (Narodne novine, broj 154/2009) Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga I. kvartal 2010. godine	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2009. i 2010. godinu
Izraditi Upute za izradu općih uvjeta poslovanja operatora	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2009. 2010.	Opći uvjeti poslovanja obrađeni sa svim operatorima kroz izradu pojedinačnih UOP	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim

				financijskim planom za 2009. i 2010. godinu
Intenzivna suradnja u svim aktivnostima državnih i međudržavnih tijela i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača u elektroničkim komunikacijama i poštanskim uslugama	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2009. 2010.	Provedene sve navedene aktivnosti Ministarstva gospodarstva, Okrugli stol – prezentacija Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, Agencija za strukovno obrazovanje (el. komunikacije) – prezentacija o zaštiti korisnika	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2009. i 2010. godinu
Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja u proteklom razdoblju donijela je dvije supstancijalne odluke u području energetskog sektora	Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja	2009.	U lipnju 2009. godine Agencija je donijela rješenje o uvjetno dopuštenoj koncentraciji (i predmetu MOL / INA-Industrija nafte d.d (rješenje objavljeno u Narodnim novinama broj 113/2009	
	Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja	2011.	U svibnju 2011. godine Agencija je donijela jedno rješenje o utvrđenoj zlouporabi vladajućeg položaja, i to na tržištu opskrbe pogonskim gorivom domaćih i stranih kupaca (avio-prijevoznika), u predmetu Dubrovnik Airline d.o.o. Dubrovnik / INA- Industrija nafte d.d.	
Usklađenje podzakonskih akata sa novim zakonom koji se trebao uskladiti sa EU direktivama do 05/2011	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Provedeno: Izmjene i dopune Zakona o elektroničkim komunikacijama (srpanj 2011.), Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja el. kom. mreža i usluga (prosinac 2011. godine)	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012. godinu
Potaknuti i kontrolirati izradu Općih uvjeta poslovanja operatera (OUP) radi usklađenja s novom regulativom	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Provedeno: Usklađenje OUP-a svih operatera s izmjenama zakona (rujan-prosinac 2011.) Usklađenje OUP-a svih operatera s izmjenama Pravilnika	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim

				financijskim planom za 2011. i 2012. godinu
Stvaranje uvjeta na tržištu usluga s dodanom vrijednosti kako bi se potaknulo operatore na donošenje svog Kodeksa ponašanja prilikom pružanja usluga sa dodanom vrijednosti kao oblika samoregulative, te pomoći operatorima u izradi Kodeksa	Udruge operatora javnih komunikacijskih usluga i Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Provedeno: Definirani i propisani svi uvjeti za pružanje usluga s posebnom tarifom. Pristupni operatori odgovorni prema svojim korisnicima su u obvezi rješavati sporove. Operatori potaknuti na izradu kodeksa – za sada u početnoj fazi	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012. godinu
Informiranje i edukacija korisnika javnih komunikacijskih usluga (sudjelovanje u radio i tv emisijama, izrada brošura sa savjetima za korisnike, provođenje anketa s korisnicima)	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Ostvarene su sve navedene aktivnosti: objava brošure za korisnike (2011.), objave i izjave za medije tijekom 2011. i 2012. Od svibnja 2012. godine Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije je prisutna na društvenim mrežama (Facebook)	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012. godinu
Unaprjeđenje odnosa korisnika i operatora (rješavanje prigovora potrošača, izvršavanje odluka Agencije, te kontrola Općih uvjeta poslovanja i primjene cjenovnih sustava operatora)	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Provedene su sve navedene aktivnosti. OUP i cjenici: 450 2011. godina: 1445 zahtjeva za rješavanje spora , opći upiti: 338, web HAKOM-a: 816, upiti putem CISZP-a: 251, upiti putem telefona:2732 Do 15. lipnja 2012.: 1111 (+7 za poštu) zahtjeva za rješavanje spora, upiti web HAKOM-a: 310, upiti putem CISZP-a: 136, upiti putem telefona:2065	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012. godinu
Analizirati pružanje usluga na tržištu, te na temelju tih rezultata, kao i zaprimljenih prigovora korisnika, provoditi stručni nadzor	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Tijekom 2011. i 2012. godine obavljeno je 11 nadzora.	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012. godinu

Intenzivna suradnja sa svim državnim i internacionalnim tijelima i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača u elektroničkim komunikacijama i poštanskim uslugama	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Aktivnosti za zaštitu djece (razne institucije) Tiskana je brošura o zaštiti djece na internetu – „Dani sigurnijeg interneta“ 2011. godine, te „Djeca na internetu“ 2012. godine	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012. godinu
Pratiti primjenu propisa u obavljanju poštanskih usluga	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Nakon donošenja izmjene i dopune Zakona o poštanskim uslugama i Pravilnika o poštanskim uslugama (u izradi u MPPI), provest će se usklađenje davatelja poštanskih usluga	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012. godinu
Aktivnosti na donošenju novog zakona o komunalnom gospodarstvu	Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja	2009. 2010. 2011. 2012.	Realizirano i nastavljaju se aktivnosti za donošenje izmjena i dopuna ili donošenje novog Zakona	Redovita proračunska sredstva Ministarstva
Upravni nadzor nad institucijama koje imaju javne ovlasti na području javnih komunalnih usluga	Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja	Kontinuirano	Proveden postupak po pristiglim predstavkama i pritužbama na način da je zatraženo izvješće, te otklanjanje nepravilnosti ili je proveden upravni nadzor. Provodi se kontinuirano.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva
Permanentne aktivnosti na obučavanju potrošača na ostvarivanju pravne zaštite potrošača kroz institut prigovora koji predviđa zakon o općem upravnom postupku putem davanja pravnih mišljenja i odgovora na predstavke	Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja	Kontinuirano	Realizacija se nastavlja	Redovita proračunska sredstva Ministarstva
Usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sukladno djelokrugu rada ministarstava i drugih državnih tijela	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2011.	Donošenje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 90/2011.) – stupio na snagu 10. kolovoza 2011. godine	Redovita proračunska sredstva Ministarstva
Donošenje Uredbe o uspostavi uslužnih područja i određivanju njihovih granica	Ministarstvo poljoprivrede	2013.	Ne	

3. Zdravstvene usluge				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Obvezati davatelje zdravstvenih usluga na isticanje cijena usluga, kao i uvjete korištenja zdravstvenih usluga, sadržaja usluga i ostalih uvjeta korištenja zdravstvenih usluga	Ministarstvo zdravlja	kontinuirano	Sukladno zadanim planovima	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja
e-zdravstvo	Ministarstvo zdravlja	kontinuirano	Sukladno zadanim planovima	
Sastanci ministra zdravlja s predstavnicima udruga za zaštitu prava pacijenata	Ministarstvo zdravlja	2012.	Sastanci u cilju unapređenja zaštite prava pacijenata. Tijekom 2012. održano je 39 sastanaka	
4. Sigurnost i kakvoća hrane				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Tehnička potpora nadležnom tijelu vezano za sigurnost hrane i hrane za životinje; sudjelovanje u radu povjerenstava Ministarstva poljoprivrede, Ministarstva zdravlja na izradi zakonskih i podzakonskih akata vezano za pitanja iz djelokruga rada Hrvatske agencije za hranu	Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano	Održano je 19 povjerenstava.	Redovita proračunska sredstva
Razvoj i funkcionalna nadogradnja informacijsko-komunikacijske tehnologije za Sustav brzog uzbuđivanja za hranu i hranu za životinje - HR RASFF ICT sustav	Ministarstvo poljoprivrede, Hrvatska agencija za hranu	2009. 2011.	Projekt sa Svjetskom bankom završen; Mogućnost daljnje nadogradnje	Ministarstvo poljoprivrede; Zajam Svjetske banke , Hrvatska agencija za hranu; Redovita proračunska sredstva
RASFF kontakt točka – izrada	Hrvatska agencija za hranu	Kontinuirano		Redovita proračunska

inicijalne procjene rizika			70 IPR-ova	sredstva Hrvatske agencije za hranu
Sudjelovanje u radnim grupama Europske agencije za sigurnost hrane (EFSA)	Hrvatska agencija za hranu (nacionalna kontakt točka)	Kontinuirano	17 stalnih radnih grupa	IPA Pretpristupni program/ Hrvatska agencija za hranu
Vodič za trgovine	Ministarstvo zdravlja, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska gospodarska komora	2009. 2010. 2011.	Vodič dobre higijenske prakse za trgovinu u poslovanju s hranom i HACCP vodič – praktična provedba HACCP sustava za trgovinu - Pozitivno je ocijenjen od strane Ministarstva zdravlja– 14. studenoga 2011. godine, te se smatra nacionalnim vodičem koji je primjenljiv u sektoru trgovine. 19. prosinca 2011. godine –održano je predstavljanje Vodič dobre higijenske prakse za trgovinu u poslovanju s hranom i HACCP vodič – praktična provedba HACCP sustava za trgovinu	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore
Pravilnik o izgledu i načinu korištenja znaka oznake izvornosti, oznake zemljopisnog podrijetla i oznake tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (Narodne novine, broj 23/2010).	Ministarstvo poljoprivrede	2010.		
Razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije za sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje na nacionalnoj razini – HR RASFF ICT sustav	Ministarstvo poljoprivrede	2010. 2011.	HR RASFF sustav uključuje tijela nadležna za provođenje službenih kontrola odnosno za upravljanje rizikom i institucije uključene u procjenu rizika. Tijela nadležna za provođenje službenih kontrola odnosno Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo zdravlja i Državni inspektorat odgovorna su za upravljanje rizikom, a za procjenu rizika je odgovorna Hrvatska agencija za hranu. U HR RASFF sustav uključeni su i laboratoriji kao dio sustava službenih kontrola. HR RASFF sustav osigurava kontinuiranu komunikaciju između tijela i institucija uključenih u taj sustav, a razmjena svih obavijesti i podataka u HR RASFF sustavu odvija se elektroničkim putem. HR RASFF sustav osigurava brzi protok informacija i dostavu podataka unutar sustava službenih kontrola te brzo i učinkovito poduzimanje potrebnih kontrolnih aktivnosti i/ili mjera.	Zajam Svjetske Banke (IBRD) „Croatian agricultural Acquis Cohesion Project (CAACP)“
Višegodišnji nacionalni plan službenih kontrola	Ministarstvo poljoprivrede	2011.	Plan sadrži opće informacije o strukturi i organizaciji sustava službenih kontrola hrane, hrane za životinje, zdravlja i zaštite	Redovita proračunska sredstva Ministarstva

			životinja, biljnog zdravstva, te postavlja ciljeve i prioritete kontrolnih aktivnosti tijekom predviđenog vremenskog razdoblja provedbe	poljoprivrede
Plan upravljanja krizom u području sigurnosti hrane i hrane za životinje	Ministarstvo poljoprivrede	2012.	Cilj Plana je pružiti opći pregled mehanizma odziva koji se aktivira u izvanrednim i kriznim situacijama te operativne smjernice o tome kako bi sustav upravljanja sigurnošću hrane trebao djelovati	
Pravilnik o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane (Narodne novine, br. 63/11 i 79/11)	Ministarstvo poljoprivrede	2011.	Pravilnikom o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane (Narodne novine br. 63/11 i 79/11) i Pravilnikom o navođenju hranjivih vrijednosti hrane (Narodne novine br. 29/2009) su propisani opći zahtjevi označavanja hrane. Dodatni zahtjevi označavanja propisani su vertikalnim propisima, a odnose na pojedine kategorije hrane.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede
Pravilnik o navođenju hranjivih vrijednosti hrane (Narodne novine broj 29/09)	Ministarstvo poljoprivrede	2009.		
Zakon o oznakama izvornosti, oznakama zemljopisnog podrijetla i oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (Narodne novine, broj 50/2012)	Ministarstvo poljoprivrede	2012.	Temeljem navedenog zakona donesena su i dva provedbena propisa: Pravilnik o oznakama izvornosti i oznakama zemljopisnog podrijetla poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (Narodne novine, broj 102/2012), Pravilnik o oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (Narodne novine, broj 105/2012).	
Pravilnik o oznakama zdravstvene ispravnosti i identifikacijskim oznakama hrane životinjskog podrijetla (Narodne novine, broj 92/2012)	Ministarstvo poljoprivrede	2012.	Predmetnim Pravilnikom su propisane oznake zdravstvene ispravnosti i identifikacijske oznake hrane životinjskog podrijetla porijeklom iz odobrenih objekata i objekata odobrenih pod posebnim uvjetima u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla	
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije na području hrane životinjskog podrijetla	Ministarstvo poljoprivrede	Kontinuirano	Pravilnik o zahtjevima sljedivosti za hranu životinjskog podrijetla (Narodne novine, broj 33/2012) kojim se propisuju zahtjevi sljedivosti za subjekte u poslovanju s hranom u odnosu na hranu životinjskog podrijetla	
Provođenje inspeksijskog nadzora	Ministarstvo poljoprivrede	Kontinuirano	Veterinarska inspekcija kontinuirano provodi nadzor u objektima u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla i hranom za životinje od primarne proizvodnje do stavljanja na tržište	
Provođenje nadzora	Ministarstvo zdravlja	2009. 2010. 2011. 2012.	U području sigurnosti hrane sanitarna inspekcija je provodila nadzore nad ugostiteljskim objektima, barovi, restorani, hotelima, trgovinama na malo i supermarketima, tržnicama, veleprodajama i skladištima, proizvodnji i vodoopskrbnim objektima.	

Monitoring genetski modificiranih organizama	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano		Financijska sredstva iz državnog proračuna
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije na području genetski modificiranih organizama	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano		Financijska sredstva iz državnog proračuna
Usklađivanje s EU odredbama na području prekograničnog prijenosa GMO	Ministarstvo kulture, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta i druga ministarstva	2010.	Donošenje Uredbe o prekograničnom prijenosu genetski modificiranih organizama	
5. Sigurnost proizvoda				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Zakon o općoj sigurnosti proizvoda	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2010. (izmjene i dopune)	U potpunosti su implementirane Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda (2001/95/EZ), te Direktiva (87/357/EEZ) koja se odnosi na proizvode koji, zbog toga što nisu onakvi kakvima se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača (opasne imitacije).	
Uredba o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (Narodne novine, broj 5/2011).	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Cilj sustava RAPEX je informiranje javnosti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost kao i olakšavanje praćenja učinkovitosti nadzora nad tržištem.	
Popis hrvatskih normi u području opće sigurnosti proizvoda (Narodne novine, broj 133/2010).	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Omogućeno je učinkovitije provođenje nadzora nad tržištem u području sigurnosti proizvoda	
Pravilnik o obavješćivanju o proizvodu koji je opasan za potrošače (Narodne novine, br. 55/10 i 90/10)	Ministarstvo gospodarstva	2010.		
Vodič za procjenu i vrednovanje rizika	Ministarstvo gospodarstva	2010.		
Naredba o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat i Naredba o stavljanju na tržište upaljača	Ministarstvo gospodarstva	2011.		

sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta“ (Narodne novine, broj 19/2011), te izmjene istih				
Inspekcijski nadzori gospodarskih inspektora	Državni inspektorat	2009. 2010. 2011. 2012.	Kontinuirano provođenje nadzora sigurnosti proizvoda prema godišnjem planu nadzora, uz uzorkovanje proizvoda radi ispitivanja sigurnosti. Poduzimanje mjera i informiranje potrošača putem web stranice Državnog inspektorata o opasnim proizvodima stavljenim na tržište Republike Hrvatske. Statistički podaci o broju nadzora i poduzetim mjerama u području sigurnosti proizvoda, prema Izvešćima o radu Državnog inspektorata odobrenim od strane Vlade RH, priloženi u tekstualnom dijelu Izvešća	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti (Narodne novine, broj 20/2010).	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti (Narodne novine, broj 20/2010) predstavlja usklađivanje Zakona s Uredbom 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. koja se odnosi na određivanje zahtjeva za akreditaciju i nadzor nad tržištem prilikom stavljanja proizvoda na tržište.	
Uredba o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva (Narodne novine, broj 28/09 i 154/09).	Ministarstvo gospodarstva	2009.	Ovom Uredbom propisan je postupak službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa te propisa o uslugama informacijskog društva prema Europskoj Uniji.	
Postupovnik o postupcima službenog obavješćivanja u području norma i tehničkih propisa (Narodne novine, broj 19/2011)	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Postupovnikom je propisan način postupanja i suradnje Informacijske središnjice (ISA-e), središnjih tijela državne uprave, informacijske točke (ITA) te način suradnje s gospodarskim subjektima	
Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti (Narodne novine, broj 34/2011).	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Ovim pravilnikom propisuju se uvjeti koji se odnose na tijela za ocjenjivanje sukladnosti (TOS) koja se prijavljuju EK, postupci prijavljivanja TOS-ova (EK i zemljama članicama EU) i uvjeti koji se odnose na tijela koja provode prijavljivanje. Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti stupa na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske u EU.	

Pravilnik o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ (Narodne novine, broj 18/11 i 133/12).	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Pravilnikom o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ („Narodne novine“ broj 18/11), propisuje se oblik, sadržaj, izgled i način upotrebe oznake „C“ za označivanje proizvoda kako bi se izbjegle moguće neusklađenosti i nepotrebna ponavljanja u različitim propisima. Ukoliko proizvod nije u području primjene Direktiva Novog pristupa tada se označivanje oznakom „CE“ ne primjenjuje.	
Izrada polugodišnjih izvješća o provedbi Strategije za primjenu pravne stečevine u području Slobode kretanja roba te o napretku u provedbi Akcijskog plana za usklađivanje s člancima 28.-30. Ugovora o Europskoj zajednici (sada članci 34.-36. Ugovora o funkcioniranju Europske unije).	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2010. 2011. 2012.		
Održavanje seminara o liberalizaciji tržišta roba i usluga.	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora	2012.	Ministarstvo gospodarstva i Hrvatska gospodarska komora organiziraju niz seminara na temu Liberalizacija tržišta roba i usluga koji će se održavati do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji. Seminari o liberalizaciji tržišta roba i usluga namijenjeni su svim poslovnim subjektima te tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave sa svrhom pružanje pravovremenih informacija o slobodi kretanja roba i usluga na europskom jedinstvenom tržištu.	
Aktivnosti na pripremi i definiranju sustava SOLVIT koji bi po pristupanju u EU mogao podržati rješavanje sporova medijacijom (posredovanjem), koji nastaju spornom primjenom propisa od strane državnih tijela prema gospodarstvenicima koji nastupaju s poslovnim poduhvatom kao i	Ministarstvo gospodarstva	2012.		

prema fizičkim osobama na unutarnjem tržištu.				
<p>Na području Direktiva Novog pristupa doneseni su sljedeći propisi u periodu od 2009.-2012. godine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pravilnik o opremi i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u potencijalno eksplozivnim atmosferama (Narodne novine, broj 34/2010) - Pravilnik o sigurnosti dizala (Narodne novine, br. 97/09 i 58/10) - Pravilnik o sigurnosti strojeva (Narodne novine, br. 97/09, i 28/11) - Pravilnik o tlačnoj opremi (Narodne novine, br. 135/05, 44/06, 126/08, 58/10 i 140/12) - Pravilnik o jednostavnim tlačnim posudama (Narodne novine, br. 135/05, 42/06, 126/08, 58/10 i 140/12) - Pravilnik za plinske aparate (Narodne novne, br. 135/05 i 55/10) - Pravilnik o zahtjevima za stupnjeve djelovanja novih toplovodnih kotlova na tekuće i plinovito gorivo (Narodne novine, br. 135/05 i 140/12) - Pravilnik o električnoj opremi namijenjenoj za uporabu 	Ministarstvo gospodarstva	2009.-2012.		

<p>unutar određenih naponskih granica (Narodne novine, br. 101/09 i 41/10)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pravilnik o zahtjevima za energetska učinkovitost prigušnica za fluorescentnu rasvjetu (Narodne novine, broj 32/2009) - Pravilnik o elektromagnetskoj kompatibilnosti (EMC) (Narodne novine, br. 112/08 i 23/11) - Pravilnik o radijskoj opremi i telekomunikacijskoj terminalnoj opremi (Narodne novine, br. 112/08 i 25/12) - Pravilnik o stavljanju na tržište osobne zaštitne opreme (Narodne novine, br. 106/07, 121/07 i 89/10) - Pravilnik o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn proizvoda koji koriste energiju (Narodne novine, broj 97/2009) - Pravilnik o postupcima ocjenjivanja sukladnosti, sadržaju i izgledu Izjave o sukladnosti te o obliku oznake sukladnosti za sigurnosne komponente i podsustava žičara za prijevoz osoba (Narodne novine, broj 104/2009) 				
---	--	--	--	--

<p>U području Direktiva Starog pristupa doneseni su sljedeći propisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pravilnik o aerosolnim raspršivačima (Narodne novine, br. 126/08 i 83/10) - Pravilnik za proizvode od kristalnog stakla (Narodne novine, br. 135/05 i 32/09) - Pravilnik o metodama kvantitativne analize trokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana (Narodne novine, br. 135/05 i 41/10) - Pravilnik o određenim metodama kvantitativne analize dvokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana (Narodne novine 40/08 i 41/10) - Pravilnik o sirovinskom sastavu i nazivima tekstila (Narodne novine, broj 41/2010) - Pravilnik o označivanju materijala glavnih dijelova obuće namijenjene prodaji potrošaču (Narodne novine, br. 40/08 i 41/10). 	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2010.		
Potpisivanje Multilateralnog sporazuma o priznavanju akreditacije (MLA) s Europskom organizacijom za akreditaciju (EA)	Hrvatska akreditacijska agencija	2010.	Ostvareno u travnju 2010.	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Potpisivanje Sporazuma o uzajamnom priznavanju	Hrvatska akreditacijska agencija	2010.	Ostvareno u travnju 2010.	Financijska sredstva iz državnog proračuna

akreditacije (MRA) s Međunarodnom organizacijom za akreditaciju laboratorija (ILAC)				
Sudjelovanje u radu EA	Hrvatska akreditacijska agencija	kontinuirano		Financijska sredstva iz državnog proračuna
Potpisivanje i provođenje bilateralnih sporazuma o suradnji s akreditacijskim tijelima iz regije	Hrvatska akreditacijska agencija	kontinuirano	HAA je aktivno sudjelovala u razvoju regionalne suradnje te je s tim u vezi potpisala bilateralne sporazume o suradnji sa sljedećim akreditacijskim tijelima iz zemalja regije: - Akreditaciono tijelo Crne Gore (ATCG) - 2008. - Institute for Accreditation of Republic of Macedonia (IARM) - 2008. - Slovenian Accreditation (SA) - 2009. - Kosovo Accreditation Directorate (DAK) - 2010. Ovi se sporazumi prvenstveno odnose na suradnju u organiziranju zajedničkih izobrazbi, razmjeni ocjenitelja te razmjeni iskustva u provedbi ocjenjivanja i akreditacijskih postupaka u cjelini.	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Provedba postupaka ocjenjivanja osposobljenosti tijela za ocjenjivanje sukladnosti u svrhu ovlaštenja	Hrvatska akreditacijska agencija	kontinuirano		Financijska sredstva iz državnog proračuna
Provedba Strategije razvoja Hrvatske akreditacijske agencije za razdoblje 2008.-2010. godine	Hrvatska akreditacijska agencija	2010.	Ostvareno 2010. godine	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Provedba Strategije razvoja Hrvatske akreditacijske agencije za razdoblje 2011.-2015. godine	Hrvatska akreditacijska agencija	2015.	Provedba Strategije razvoja Hrvatske akreditacijske agencije je u tijeku.	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Implementacijski plan za Direktivu 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu	Ministarstvo gospodarstva	2009.	U spomenutom planu definirane su aktivnosti, mjere te rokovi i tijela nadležna za njihovo provođenje.	
Zakon o uslugama (Narodne novine, broj 80/2011).	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Zakonom o uslugama (Narodne novine, broj 80/2011) omogućena je daljnja liberalizacija tržišta usluga u Republici Hrvatskoj i puna integracija na unutarnje tržište Europske unije. Navedeni Zakon pokriva široki segment komercijalnih uslužnih djelatnosti (poslovno	

			savjetovanje, turizam, smještaj, ugostiteljstvo, posredovanje u prometu nekretnina, izdavaštvo i mediji, prodaja i distribucija, graditeljstvo, edukacije i većina profesionalnih usluga).	
Pravilnik o upravnoj strukturi za primjenu Zakona o uslugama i primjenu IMI sustava (Narodne novine, broj 88/2012),	Ministarstvo gospodarstva	2012.	Pravilnikom se detaljnije prenose odredbe Direktive o uslugama koje nisu prenijete Zakonom o uslugama. Pravilnikom se uređuje upravna struktura za primjenu Zakona o uslugama i upravnu suradnju putem IMI sustava	
Uspostavljena elektronička Jedinствена kontaktna točka za usluge	Hrvatska gospodarska komora, Ministarstvo gospodarstva	2011.	u Centru za poslovne informacije Hrvatske gospodarske komore je 2011. godine uspostavljena elektronička Jedinствена kontaktna točka za usluge. Jedinствена kontaktna točka za usluge je internetski portal, koji pružateljima i primateljima usluga nudi relevantne poslovne informacije vezane za uslužne djelatnosti, a uskoro će omogućiti i elektronički postupak registracije sjedišta poslovanja	
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom EU	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2012.	Izmjene i dopune tehničkih pravila za plovila unutarnje plovidbe koja se usklađuju s izmijenjenom i dopunjenom EU Direktivom 2006/87/EC kao i njezinim izmjenama, a vezana su uz sigurnost proizvoda	
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom EU Izmjene i dopune Pravila za statutarnu certifikaciju brodova – Pomorska oprema vezano za usklađivanje s direktivom 2009/26/EZ od 06. travnja 2009. godine i direktivom 2010/68/EU o izmjenama i dopunama Direktive Vijeća 96/98/EZ o pomorskoj opremi	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2011.	U srpnju 2011.godine donesene su Izmjene i dopune Pravila za statutarnu certifikaciju brodova – Pomorska oprema vezano za usklađivanje s Direktivom 2009/26/EZ od 06. travnja 2009. godine i Direktivom 2010/68/EU o izmjenama i dopunama Direktive Vijeća 96/98/EZ o pomorskoj opremi	Nisu bila potrebna dodatna sredstva već su osigurana u redovnom poslovanju
Priprema za uspostavu sustava obavješćivanja potrošača i trgovaca o sigurnosti proizvoda na tržištu	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2011.	Donošenjem Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture (Narodne novine, broj 27/2012.) u 2012. godini u dijelu uprave za sigurnost plovidbe ustrojena je posebna Služba nadležna između ostaloga i za obavljanje poslova	Nisu bila potrebna dodatna sredstva već su osigurana u redovnom poslovanju

			nadzora nad stavljanja rekreacijskih Plovila i pomorske opreme na tržište i/ili u uporabu. U suradnji sa Ministarstvom financija-Središnjim uredom-Carinskom upravom, započet je proces uspostave zajedničke suradnje i izgradnje sustava nadzora i međusobne komunikacije kod puštanja rekreacijskih plovila u slobodan promet.	
Nacionalni plan sustavnog praćenja i nadziranja zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe na tržište Republike Hrvatske	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano	Tijekom 2010. godine proveden je monitoring na 26 uzoraka predmeta opće uporabe, dok je tijekom 2011. godine proveden monitoring na 160 uzoraka.	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Nacionalni plan sustavnog praćenja i nadziranja zdravstvene ispravnosti (monitoringa) igračkaka na tržištu Republike Hrvatske	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano	Tijekom 2010. godine proveden je monitoring na 74 uzorka igračkaka, dok je tijekom 2011. godine proveden monitoring na 53 uzorka.	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Nacionalni plan sustavnog praćenja i nadziranja zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe (monitoringa) kozmetike na tržištu Republike Hrvatske	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano.	Tijekom 2010. godine proveden je monitoring na 63 uzorka kozmetike, dok je tijekom 2011. godine proveden monitoring na 57 uzoraka.	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije na području predmeta opće uporabe, igračkaka i kozmetike	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano	U potpunosti	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Sigurnost proizvoda	Ministarstvo gospodarstva, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta i dr. minist.	2011. 2012.	Inicijativa međuresorne suradnje u području uvođenja sigurnosti dječjih igrališta (vanjskih i unutarnjih), te sportskih objekata	

6. Trgovina				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Izmjene i dopune Zakona o trgovini (Narodne novine, br. 87/08, 96/08, 116/08 i 76/09)	Ministarstvo gospodarstva	2009.	Zakon je usklađen s pravilima Europske unije u području tržišnog natjecanja, unutarnjeg tržišta i zaštite potrošača.	
Uredba o uvjetima za obavljanje trgovine na veliko i trgovine s inozemstvom za određenu robu (Narodne novine, br. 58/09, 27/10 i 37/11);	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2010.	Slijedom novog Zakona o trgovini (Narodne novine, br. 87/08, 96/08, 116/08 i 76/09) doneseni su tijekom 2009. i 2010. godine i odgovarajući podzakonski akti koji detaljnije uređuju navedena područja u trgovini, a neki od ovih propisa po prvi puta uređuju određena područja trgovine.	
Uredba o dražbi određenih drvnih proizvoda (Narodne novine, broj 56/2009)	Ministarstvo gospodarstva	2009.		
Uredba o uvjetima za osnivanje i rad predstavništava stranih osoba u Republici Hrvatskoj (Narodne novine, broj 21/2009);	Ministarstvo gospodarstva	2009.		
Uredba o uvjetima za organiziranje, način poslovanja te postupak prodaje ribe na tržnicama na veliko ribom (Narodne novine, broj 96/2009); Pravilnik o minimalnim tehničkim uvjetima i drugim uvjetima koji se odnose na prodajne objekte, opremu i sredstva u prodajnim objektima i uvjetima za prodaju robe izvan prodavaonica (Narodne novine, br. 66/09, 108/09 i 8/10)	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2010.		
Pravilnik o posebnim uvjetima za obavljanje poslova direktne prodaje putem zastupnika (Narodne novine,	Ministarstvo gospodarstva	2009.		

broj 102/2009)				
Pravilnik o klasifikaciji prodavaonica i drugih oblika trgovine na malo (Narodne novine, broj 39/2009),	Ministarstvo gospodarstva	2009.		
Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovini (Narodne novine, broj 114/2011)	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Zadnjim izmjenama i dopunama Zakona o trgovini naglasak je bio stavljen na rješenja koja će pojednostavniti obavljanje djelatnosti trgovine u svim njenim segmentima i stvoriti odgovarajući pravni temelj prilagođen potrebama razvoja kao i novonastalim uvjetima na tržištu Republike Hrvatske i globalnoj razini.	
Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu proizvoda	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca	2010.		
Pravilnik o posebnim uvjetima stručne spreme za djelatnost trgovine	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca	2010.		
Uredba o određivanju kriterija i posebnih uvjeta za obavljanje trgovine u određenim vrstama prodajnih objekata	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca	2010.		
Projekt „Učinci krize na trgovinu na malo i vizija izlaska iz krize“	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora,	2010.	Analizira učinke krize na trgovinu na malo temeljem primarnih podataka prikupljenih anketnim istraživanjem maloprodavača trgovačkih društava i maloprodavača obrtnika. Ciljevi istraživanja bili su analizirati poslovanje i stavove maloprodavača trgovačkih društava, poslovanje i stavove maloprodavača obrtnika i dati prijedlog mjera maloprodajne politike u uvjetima krize.	
„Analiza stanja i trendova u trgovini na malo 2007.-2011.“,	Ministarstvo gospodarstva u suradnji s komorskim udruženjima i Državnim zavodom za statistiku	2012.		
Stvarati bazu podataka za popis	Ministarstvo gospodarstva,	2010.	Kontinuirano se u suradnji s Ministarstvom gospodarstva i Državnim	Vlastita sredstva HGK

prodavaonica i oblika prodaje u trgovini na malo što će omogućiti praćenje svih promjena u maloprodajnoj strukturi prema pojedinim vrstama prodavaonica	Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2011. 2012.	Zavodom za statistiku provode se aktivnosti kako bi se osigurala usporediva baza podataka popisa prodavaonica	
Nastaviti s provedbom donesenih propisa kao i s analiziranjem postojeće regulative u cilju sagledavanja učinaka iste na razvoj djelatnosti trgovine	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca	2010. 2011. 2012.	Ministarstvo gospodarstva u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom, Hrvatskom obrtničkom komorom i Hrvatskom udrugom poslodavaca kontinuirano provodi aktivnosti prikupljanja mišljenja i prijedloga s ciljem unaprijeđenja djelatnosti trgovine	Vlastita sredstva HGK, HOK-a i HUP-a
Zakon o elektroničkoj trgovini (Narodne novine, br. 173/03, 67/08, 36/09 i 130/11)	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2011.	Zakon o elektroničkoj trgovini temeljen je na standardima koji vrijede u razvijenom gospodarstvu, odnosno baziran je na temeljnim načelima funkcioniranja suvremenih tržišnih mehanizama, među kojima je svakako zastupljeno i načelo zaštite potrošača koji nameće pružateljima usluga posebnu brigu za zaštitu potrošača te štiti potrošača od rizika koji sa sobom donosi novi oblik trgovanja putem interneta.	
Pravilnik o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanja vremenskog žiga i certifikata (Narodne novine, broj 107/2010)	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Donošenjem izmjena podzakonskih propisa Zakona o elektroničkom potpisu uklonjene su pravne prepreke za elektroničko poslovanje	
Popis normizacijskih dokumenata u području primjene zakona o elektroničkom potpisu i pravilnika o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za	Ministarstvo gospodarstva	2010.		

davatelje usluga izdavanje vremenskog žiga i certifikata u poslovanju davatelja usluga certificiranja u Republici Hrvatskoj (Narodne novine, broj 107/2010)				
Pravilnik o evidenciji davatelja usluga certificiranja u Republici Hrvatskoj (Narodne novine, broj 107/2010).	Ministarstvo gospodarstva			
Osnovano Nacionalno vijeće za elektroničko poslovanje	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Savjetodavno tijelo, sastavljeno od predstavnika državne uprave, akademske i poslovne zajednice, u cilju suradnje u izradi strateških, pravnih i implementacijskih dokumenta, kao i planiranja strategije i vizije razvoja e-Poslovanja u Republici Hrvatskoj.	
Nacionalni forum za e-Račun		2012.	Sljedeći praksu država članica EU na ovom području, Republika Hrvatska je u srpnju 2012. godine, Odlukom Vlade Republike Hrvatske, predvidjela u okviru Nacionalnog vijeća za elektroničko poslovanje i osnivanje Nacionalnog više-dioničkog foruma za e-Račun kao njegovog radnog tijela. Nacionalni forum za e-Račun osnovan je 6. studenoga 2012.godine.	
Provođenje mjera iz Strategije razvitka elektroničkog poslovanja za razdoblje 2009-2010. godine, koje su išle u pravcu uklanjanja prepreka za razvoj elektroničkog poslovanja		2009. 2010. 2011.	Jedna od mjera koja se provodila između ostalog i na inicijativu Ministarstva nadležnog za gospodarstvo, išla je u pravcu izjednačavanja e-Računa sa papirnatim računom, a što je tijekom 2011. godine, rezultiralo donošenjem Pravilnika o izmjenama i dopunama pravilnika o porezu na dodanu vrijednost (NN 89/11). Navedenim Pravilnikom elektronički je račun izjednačen pravno s papirnatim računom.	
Održavanje visokog standarda stručnog obrazovanja i etičkog ponašanja posrednika u prometu nekretninama, a što će se odraziti na višu razinu usluge i učinkovitiju zaštitu potrošača.	Ministarstvo gospodarstva Hrvatska gospodarska komora	2010. 2011. 2012.	Održan je Forum poslovanja nekretninama (Hrvatska gospodarska komora). Održana edukacija na temu „Provođenje mjera, radnji i postupaka za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i financiranja terorizma kod posrednika u prometu nekretninama“, Šesnaesti Forum poslovanja nekretninama. Usvojen je Kodeks etike u poslovanju posrednika u prometu nekretnina Održani stručni ispiti za agente posredovanja u prometu nekretnina,	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

			te 17. Forum poslovanja nekretninama.	
Provođenja stručnog ispita za agente posredovanja u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora	2010. 2011. 2012.	Tijekom 2010. godine u 8 ispitnih rokava ispitu je pristupilo 297 kandidata, od kojih je njih 225 položilo stručni ispit te im je Hrvatska gospodarska komora izdala Potvrdu o položenom stručnom ispitu za agenta posredovanja u prometu nekretnina. U 2011. godini organizirano je 7 ispitnih rokova kojima je pristupilo 252 kandidata od kojih je 215 položilo ispit za agenta u posredovanja u prometu nekretnina i dobilo mogućnost upisa u Imenik agenata posrednika u prometu nekretnina. Tijekom 2012. godine u 4 ispitna roka ispitu je pristupilo 158 kandidata, od kojih je njih 114 položilo stručni ispit te im je Hrvatska gospodarska komora izdala Potvrdu o položenom stručnom ispitu za agenta posredovanja u prometu nekretnina.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Vođenje Imenika agenata i Registra posrednika u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora u suradnji sa Ministarstvom gospodarstva	2010. 2011. 2012.	Tijekom 2010. godine u Imenik agenata upisano je 226 agenata dok je u Registar posrednika upisano 178 posrednika. Postojeći podaci se kontinuirano ažuriraju Tijekom 2011. godine u Imenik agenata upisano je 168 agenata dok je u Registar posrednika upisano 132 posrednika. Tijekom 2012. godine u Imenik agenata upisan je 91 agent dok je u Registar posrednika upisano 73 posrednika. Postojeći podaci se kontinuirano ažuriraju.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Provođenje edukacije za agenta posredovanja u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora	2010. 2011. 2012.	2010. godine održana je radionica na temu "Povezivanje knjige položenih ugovora i zemljišne knjige i nova uloga upravitelja nekretnina", te edukacija na temu obaveza posrednika u prometu nekretnina temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. Pripremni seminari za polaganje stručnog ispita nisu održani zbog nedovoljnog interesa kandidata. 2009. godine Komora je izdala Priručnik za polaganje stručnog ispita za agenta posredovanja u prometu nekretnina 2011. godine Hrvatska gospodarska komora u suradnji s Ministarstvom financija – Financijskim inspektoratom organizirala je program edukacije na temu „Provođenje mjera, radnji i postupaka za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i financiranja terorizma kod posrednika u prometu nekretninama”.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

			Na Forumu koji je održan 2012.godine predstavnik Financijskog inspektorata je održao edukaciju na temu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma.	
Izrada Kodeksa etike u poslovanju posrednika u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora	2010. 2011. 2012.	Udruženja poslovanja nekretninama usvojilo je 22. studenoga 2011. godine Kodeks etike u poslovanju posrednika u prometu nekretnina, a koji je Skupština Hrvatske gospodarske komore potvrdila na sjednici održanoj 30. studenoga 2011. godine. Kodeks je potpisalo 170 posrednika u prometu nekretninama.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Forum poslovanja nekretninama	Hrvatska gospodarska komora	2010. 2011. 2012.	Petnaesti forum poslovanja nekretninama održan je u Svetom Martinu na Muri, te mu je prisustvovalo 140 sudionika koji su dobili Zbornik radova sa svim predavanjima. Šesnaesti forum poslovanja nekretninama održan je na Brijunima, na kojem je prisustvovalo 200 sudionika te je izrađen Zbornik radova sa svim predavanjima. Sedamnaesti forum poslovanja nekretninama održan je 4 i 5. svibnja 2012. godine u Solarisu u Šibeniku. Forum je bio izuzetno posjećen, te je od strane sudionika ocijenjen izuzetno korisnim za njihov rad.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Vođenje Očevidnika nekretnina i pokretnina koje se prodaju u ovršnom i stečajnom postupku	Hrvatska gospodarska komora	2010. 2012.	U 2010 godine objavljeno je 3753 oglasa vezano uz prodaje u ovršnom postupku i 403 predmeta vezano uz prodaje u stečajnom postupku. U 2012 g godini (1. siječnja. – 30. lipnja) objavljeno je 2663 oglasa vezano uz prodaje u ovršnom postupku i 264 predmeta vezano uz prodaje u stečajnom postupku.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača	Ministarstvo gospodarstva	2012.	Implementirana je Direktiva 2008/122/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. godine o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni. Izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača trgovcima se zabranilo naplaćivati opomene koje dostavljaju potrošačima radi naplate dospjelih novčanih potraživanja.	

7. Financijske usluge, osiguravateljske usluge i bankarstvo

ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa tehničkim zakonodavstvom Europske unije	Ministarstvo financija	2009.	Stupanjem na snagu Zakona o potrošačkom kreditiranju (Narodne novine, broj 75/2009) stvorene regulatorne pretpostavke, a kroz funkciju nadzora Ministarstvo financija kontinuirano prati primjenu konkretnih odredbi	Redovna sredstva Ministarstva financija
Pravilnik o odobrenju za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja i Pravilnik o obvezi informiranja potrošača i o dodatnim pretpostavkama za izračun efektivne kamatne stope	Ministarstvo financija	2010.	Stupanjem na snagu Pravilnika o odobrenju za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja i Pravilnika o obvezi informiranja potrošača i o dodatnim pretpostavkama za izračun efektivne kamatne stope (Narodne novine, broj 14/10) stvorene regulatorne pretpostavke, a kroz funkciju nadzora Ministarstvo financija kontinuirano prati primjenu konkretnih odredbi	Redovna sredstva Ministarstva financija
Analiza potreba i provedba pilot projekta financijske pismenosti	Ministarstvo financija	2010.		Redovna sredstva Ministarstva financija
Analiza potreba i pokretanje projekta financijske pismenosti na temelju rezultata pilot projekta	Ministarstvo financija	2010.	Uredbom o izmjenama i dopunama Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva financija (Narodne novine, broj 29/2009) ustrojen Odsjek za koordinaciju zaštite potrošača i financijsku pismenost u Odjelu za nadzor financijskih usluga i financijsku pismenost u Sektoru za financijski sustav	Redovna sredstva Ministarstva financija
Izmjene i dopune Zakona o institucijama za elektronički novac	Ministarstvo financija	2010.		Redovna sredstva Ministarstva financija
Izmjene i dopune Zakona o potrošačkom kreditiranju	Ministarstvo financija	2012.		Redovna sredstva Ministarstva financija
Izmjene i dopune Zakona o osiguranju	Ministarstvo financija	2013.	Planirano donošenje u narednom razdoblju	Redovna sredstva Ministarstva financija
Zakon o kreditnim registrima	Ministarstvo financija	2013.	Planirano donošenje u narednom razdoblju	Redovna sredstva Ministarstva financija
Izmjene i dopune Zakona o osiguranju depozita	Ministarstvo financija	2013.	Planirano donošenje u narednom razdoblju	Redovna sredstva Ministarstva financija
Usklađivanje Zakona o platnom prometu sa zakonodavstvom Europske unije (s Direktivom 2007/64/EZ)	Ministarstvo financija	2011.		Redovna sredstva Ministarstva financija

Usklađivanje Zakona o osiguranju depozita sa zakonodavstvom Europske unije	Ministarstvo financija	2012.		Redovna sredstva Ministarstva financija
Priprema Zakona o založnom kreditiranju	Ministarstvo financija	2012.		Redovna sredstva Ministarstva financija
Kontinuirano obavljanje aktivnosti vezanih uz zaštitu potrošača iz djelokruga rada HANFA-e:- informiranje javnosti putem publikacija, vijesti, edukativnih tekstova i priopćenja - objava izvješća i odluka Agencije, anonimiziranih sudskih odluka i sl. - zaprimanje i rješavanje predstavlki potrošača - ostale aktivnosti vezane uz zakonski definirana načela Agencije	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga	Kontinuirano		Redovna sredstva Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (nije proračunski korisnik)
Poduzeti odgovarajuće aktivnosti usmjerene ka podizanju razine znanja potrošača o financijskim pitanjima;	Hrvatska narodna banka, Hrvatska udruga banaka, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora	2011. 2012.	U 2011. godini održane su besplatne radionice za građane "Kako uskladiti primanja i troškove?". Komuniciranje prema javnostima o važnosti vođenja kućnog budžeta financijske pismenosti (objave, okrugli stolovi). Poticanje na korištenje besplatne e-aplikacije (www.hub.hr/uof/) o upravljanju osobnim financijama. U 2012. godini počele su radionice za građane "Štednja i ulaganje: Mudro je znati". Hrvatska udruga banaka je koordinator, a djelatnici banaka vode radionice.	Vlastita sredstva Hrvatske udruge banaka
Poduzeti odgovarajuće aktivnosti usmjerene podizanju razine znanja potrošača o financijskim pitanjima	Hrvatska narodna banka, Hrvatsko udruženje banaka, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2011. 2012.	Hrvatska gospodarska komora, Udruženje osiguravatelja, kao partner, sudjelovalo je u organizaciji sljedećih okruglih stolova: <ul style="list-style-type: none"> • Životno osiguranje - ulaganje u budućnost, 14. travnja 2011. godine • Osiguranje malih i srednjih poduzetnika - potreba ili luksuz, 25. svibnja 2011. godine • Osiguranje motornih vozila - prepreke i izgledi za rast tržišta, 15. lipnja 2011. godine • Zdravstveno osiguranje – otvoreno o privatnom i javnom, 	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

			<p>27. rujna 2011. godine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Životno osiguranje – istine i zablude, 28. studenoga 2011. godine • Osiguravatelji u 2012.-prioriteti su EU I financijske pismenost, 20.ožujka 2012. godine <p>Hrvatska gospodarska komora, kao partner izdanja, financijski je podržala izdanje publikacija Magazina Banka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osiguranje – ulaganje u budućnost, 2011. godine, a sve s ciljem podizanja razine znanja potrošača o financijskim pitanjima <p>Novac za novi početak, 2012. godine</p>	
<p>Osigurati da sve kreditne institucije:</p> <p>a) imaju pisane procedure rješavanja prigovora potrošača;</p> <p>b) na transparentan način upoznaju potrošače s tijekom i dinamikom postupka rješavanja eventualnih prigovora;</p> <p>c) u svojim poslovnicaama imaju lako uočljiv šalter na kojem se primaju prigovori potrošača i</p> <p>d) vode evidenciju rješavanja prigovora i o tome redovito informiraju Hrvatsku narodnu banku;</p>	Hrvatska narodna banka	2009.	Stupanjem na snagu Zakona o kreditnim institucijama (Narodne novine, br. 117/08, 74/09 i 153/09) stvorene su regulatorne pretpostavke, a kroz funkciju nadzora Hrvatska narodna banka kontinuirano prati primjenu konkretnih odredbi.	Redovna sredstava Hrvatske narodne banke
Kontinuirano nadzirati kreditne institucije u kontekstu njihove obveze informiranja potrošača o proceduri rješavanja prigovora;	Hrvatska narodna banka	2010.	Provedene određene analize i ispitivanja prakse kreditnih institucija kako bi se detektirala područja koja je potrebno dodatno unaprijediti	Redovna sredstava Hrvatske narodne banke
Osnažiti suradnju Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja i Hrvatske narodne banke te provesti	Hrvatska narodna banka	2010.		Redovna sredstava Hrvatske narodne banke

istraživanja na tržištima u kontekstu prakse prodaje vezanih proizvoda				
Ojačati suradnju između Hrvatske narodne banke, Hrvatske udruge banka, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, te tijela za zaštitu potrošača i na planu edukacije potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga	Hrvatska narodna banka	2010.	Izrađen plan aktivnosti	Redovna sredstava Hrvatske narodne banke
Osigurati da sve kreditne institucije: a) imaju metodološki definiran i razrađen pristup korekciji visine promjenjive kamatne stope i visine naknade u okviru kreditno-depozitnog poslovanja s potrošačima; b) na transparentan način upoznaju potrošače s tijekom i dinamikom postupka razmatranja promjene ugovorene promjenjive kamatne stope i utvrđivanja i promjene visine naknada;	Hrvatska narodna banka	2011.		Redovna sredstava Hrvatske narodne banke
Kontinuirano nadzirati kreditne institucije u kontekstu njihove obveze informiranja potrošača sukladno važećoj zakonskoj regulativi;	Hrvatska narodna banka	2011. 2012.		Redovna sredstava Hrvatske narodne banke
Potaknuti kreditne institucije da dodatno pojednostave prodajne materijale koji bi bili u dovoljnoj mjeri razumljivi prosječnom potrošaču;	Hrvatska narodna banka	2012.	U tijeku i razmatranje propisivanja regulatorne obveze za sve kreditne institucije	Redovna sredstava Hrvatske narodne banke
Poduzeti odgovarajuće aktivnosti	Hrvatska narodna banka,	2011.	Održan seminar za predstavnike Saveza i Savjetovaništa udruga za	Redovna sredstava

usmjerene ka podizanju razine znanja potrošača o financijskim pitanjima;	Hrvatsko udruženje banaka i Hrvatska gospodarska komora	2012.	zaštitu potrošača u organizaciji HNB-a, a završnoj fazi je izrada proširenog dijela internet stranice HNB-a na kojoj će se objavljivati materijali namijenjeni potrošačima-korisnicima bankovnih i financijskih usluga	Hrvatske narodne banke
8. Turizam i ugostiteljstvo				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Donošenje podzakonskih akata vezanih uz pružanje turističkih usluga u posebnim oblicima turističke ponude koje uključuju sportsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti	Ministarstvo turizma	2012.	Navedena problematika regulirat će se kroz novi zakon o pružanju usluga u turizmu čija je javna rasprava završena u prosincu 2012. U postupku je usuglašavanje s pristiglim prijedlozima i primjedbama, te upućivanje u proceduru donošenja.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva turizma
9. Zadaće jedinica lokalne i regionalne samouprave				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Usklađivanje obavljanja komunalnih djelatnosti opskrbe pitkom vodom, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda sa Zakonom o vodama	Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i trgovačka društva koja pružaju javne usluge	2013.	Ne	Vlastita sredstva isporučitelja vodnih usluga
Sustavno promicanje zaštite potrošača korisnika javnih usluga na području Grada Zagreba kroz programe/projekte edukacije, informiranja i savjetovanja potrošača	Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave s udrugama za zaštitu potrošača	2012.	2012.	60.000,00 kuna
Rješavanje zaprimljenih prigovora i reklamacija potrošača – korisnika javnih usluga na području Grada Zagreba	Grad Zagreb (CISZP) i Povjerenstvo za reklamacije potrošača (Zagrebački holding d.o.o.)	2009. 2010. 2011. 2012.	kontinuirano	Redovita proračunska sredstva i sredstva Zagrebačkog holdinga d.o.o.
Podupiranje djelovanja udruga za zaštitu potrošača na području Grada Zagreba kroz osiguranje prostora za rad Savjetovalištu i	Jedinica lokalne i regionalne samouprave	2009. 2010. 2011. 2012.	kontinuirano	

drugim udrugama				
Sustavno promicanje zaštite potrošača na svom području	Grad Vodnjan-Dignano	2010.	Grad Vodnjan-Dignano je 2010. godine prije donošenja Odluke o promjeni cijena komunalne usluge sakupljanja, odvoza i odlaganja otpada na području Grada Vodnjana i prije donošenja Općih uvjeta isporuke komunalnih usluga sakupljanja, odvoza i odlaganja komunalnog otpada razmatrao iste na sjednici Savjeta za zaštitu potrošača javnih usluga Grada Vodnjana, te su iste jednoglasno usvojene i dane su suglasnosti	
Javne usluge	Grad Poreč-Parenzo	2009. 2010. 2011. 2012.	<p>U navedenom razdoblju održano je nekoliko sjednica Savjeta potrošača Grada Poreča-Parenzo na kojima su razmatrani prijedlozi : Odluke o cjeniku usluga gospodarenja otpadom za kategoriju kućanstvo, Cjenika komunalnih usluga za tržište-čistoća, izmjena cijene vodne usluge i vodne usluge javne odvodnje, itd. Također su razmatrani razni prigovori građana koji se odnose na određivanje cijena i sistema naplate usluga od strane komunalnog poduzeća „Usluga“ Poreč. Prilikom razmatranja prijedloga i prigovora surađivalo se s Povjerenstvom za reklamacije potrošača i Društvom za zaštitu potrošača Istre.</p> <p>Potrebno je istaknuti kako su svi upravni odjeli Grada u svome radu orijentirani na kvalitetu javnih usluga koje se pružaju građanima grada Poreča i drugim korisnicima. Kroz informiranje, podršku i zaštitu nastoji se ostvariti visoka razina zadovoljstva korisnika.</p>	Za navedene aktivnosti ne vodi se posebna evidencija utrošenih proračunskih sredstava
Javne usluge	Grad Pazin	2009. 2010. 2011. 2012.	<p>Savjet za zaštitu potrošača javnih usluga osnovan je Odlukom Gradskog poglavarstva Grada Pazina 4. listopada 2005. godine. U periodu 2009.-2012. godine održane su tri sjednice Savjeta za zaštitu potrošača na kojima se raspravljalo i dalo mišljenje o cijeni skupljanja, odvoza i odlaganja komunalnog otpada, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda, održavanja groblja, cijenama na sajmu, cijeni vodne usluge, javne odvodnje.</p> <p>Iz proračuna Grada Pazina podupire se rad raznih udruga na području grada koje direktno ili indirektno vode skrb o zaštiti potrošača</p>	Ne vode se zasebne evidencije o utrošenim sredstvima

Javne usluge	Grad Rovinj-Rovigno	2009. 2010. 2011. 2012.	Savjet za zaštitu potrošača grada Rovinja-Rovigno u razdoblju 2009.-2012. godine sastajao se da bi dao mišljenje na sljedeće: odluka o promjeni cijena odvoza i odlaganja otpada za kućanstva, Cijene usluga odvoza otpada za korisnike usluge „vrata do vrata“; Opće uvjete isporuke komunalne usluge odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda; usklađivanje cijene naknade za parkiranje na otvorenim i zatvorenim parkiralištima u gradu Rovinju; Cijene jednosmjernih i povratnih karata za prijevoz putnika u javnom prometu u gradu Rovinju; Prijedlog Odluke o cijeni vodnih usluga; Prijedlog cjenika dimnjačarskih usluga na području grada Rovinja	
Provođenje edukacije i informiranja potrošača	Tijela jedinica lokalne i regionalne samouprave Udruge za zaštitu potrošača	2010. 2011. 2012.	Podupiranje djelovanja udruga za zaštitu potrošača	Proračunska sredstva karlovačke županije u iznosu od 15.083,00 kuna
Javne usluge	Ličko-senjska županija	2009. 2010. 2011. 2012.	Pokrenuta je inicijativa za osnivanje Savjeta za zaštitu potrošača Ličko-senjske županije koje je u pripremi i čekaju se očitovanja o interesu jedinica lokalne samouprave za sudjelovanje u radu ovog Savjeta. Osnovani su Savjeti potrošača javnih usluga u sljedećim jedinicama lokalne samouprave: Grad Gospić, grad Otočac, Općina Brinje, Općina Karlobag, Općina Perušić (postupak je u tijeku). Na javni poziv za predlaganje javnih potreba i financiranje udruga građana u županiji koji se godišnje objavljuje nije bilo inicijativa udruga potrošača.	
Informiranje i edukacija potrošača, suradnja s drugim državnim institucijama, sudjelovanje u radu Skupine za suradnju s nositeljem prava intelektualnog vlasništva (SSNOPIV)	Društvo za zaštitu potrošača Međimurske županije	2009. 2010. 2011. 2012.	Okrugli stolovi, predavanja, seminari na temu telekomunikacija, financijskih institucija, ekologije, gospodarenja otpadom	
Donacije udrugama za zaštitu potrošača	Sisačko-moslavačka županija	2011.		Proračun Sisačko-moslavačka županije 30.000,00 kuna
Predavanje na temu pružanja i	Razvojna agencija Sisačko-	2011.	Trajanje projekta 3 mjeseca; do 31. prosinca 2011. godine	Proračun SIMORA-e

korištenja javnih usluga	moslavačka županije SIMORA			40.000,00 kuna
Edukacija potrošača i trgovaca kroz projekte informiranja i edukacije	Razvojna agencija Sisačko-moslavačka županije SIMORA	2011.	Trajanje projekta 3 mjeseca; do 31. prosinca 2011. godine	
Informiranje, edukacija, savjetodavna pomoć	Varaždinska županija i Udruga „Varaždinski potrošač“	2011. 2012.	Kontinuirano	Proračun Varaždinske županije 5.000,00 kuna
Informiranje i edukacija	Županija u suradnji s Centrom za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije „Glas potrošača“ te ostalim partnerima	2009. 2010. 2011. 2012.	Realizirani su projekti: „Osiganje u sustavu zaštite potrošača“, „Pravo na zdravlje i zdrav okoliš“, „Za čišće i ljepše Vinkovce“, „Osnovne informacije korisnicima dimnjačarskih usluga“, „Genetski modificirani organizmi“, „Osnovne informacije korisnicima vodnih usluga“. Pored navedenih projekata u suradnji s udrugom „Glas potrošača“ Županija je sudjelovala u akciji promotivnih materijala (letaka, brošura)	20.000,00 kuna
Suradnja na realizaciji planiranih aktivnosti udruge „Zadarski potrošač“ te financijska potpora udruzi	Zadarska županija, Udruga „Zadarski potrošač“	2010. 2011. 2012.		130.000,00 kuna
Provođenje edukacije i informiranja potrošača	Tijela jedinica lokalne i regionalne samouprave, Zagrebačka županija	2011.	Projekt udruge za zaštitu potrošača Grada Samobora „Jačanje svijesti potrošača i trgovaca o pravima potrošača, uz podučavanje temeljnih vještina u zaštiti prava“ „Volim malo“-projekt za očuvanje zaprešićkih malih poslovnih subjekata Centra za poticanje sretnijeg života „Sretna misao“	20.000,00 kuna
10. Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Doprinos izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova-zaprimanje pismenih prijava potrošača i provođenje postupka sukladno	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2009.	133 prijave u radu (od toga 2 prijave iz 2006. godine i 3 prijave iz 2007. godine godine i 37 prijava iz 2008.) Održano je:	- za potrebe rješavanja potrošačkih sporova sud je iz sredstava državnog proračuna uprihodio

Pravilniku o Sudu časti pri HGK, Zakonu o parničnom postupku i Zakonu o zaštiti potrošača			-53 prethodnih postupaka mirenja -109 rasprava prvostupanijskih vijeća - -u Privrednom vjesniku i na web stranici Hrvatske gospodarske komore objavljeno je 13 pravomoćnih presuda -na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore objavljene su 3 presude. -U Sudski registar upisane su sve pravomoćno izrečene mjere, a temeljem sudskog registra izdano je 88 uvjerenja o neizricanju mjera, u svrhu izdavanja ili produženja licencije za obavljanje auto taxi prijevoza, odnosno javnog cestovnog prijevoza u unutarnjem cestovnom prometu, te za potrebe javnog natječaja.	228.398,47 kuna, a ukupan trošak je iznosio 228.408,42 kuna.
Rješavanje po žalbama podnesenim na prvostupanijske odluke Suda	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2009.	U drugostupanijskom postupku postupljeno je po 45 žalbi u potrošačkim sporovima (od toga 9 žalbi iz 2008. godine i 36 žalbi zaprimljenih u 2009. godine) -održano je 8 sjednica drugostupanijskih vijeća	
Odgovori na upite potrošača	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2009.	Odgovoreno je na 26 upita potrošača.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Izrada Zbirke pravomoćnih odluka Suda časti donesenih u razdoblju od 2006. do 2009. godine i temeljnih propisa iz područja zaštite kupaca, potrošača i korisnika usluga	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2009.	Prikupljene su i odabrane pravomoćne odluke Suda časti za razdoblje 2006. do 2009. godinu, te je izrađen tekst Zbirke koja sadrži 134 odluke Suda, izbrane članke Zakona o obveznim odnosima, pročišćeni tekst Zakona o zaštiti potrošača, pročišćeni tekst Pravilnika o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Kodeks etike o poslovanju potvrđen od Skupštine Hrvatske gospodarske komore.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Permanentno stručno usavršavanje i obrazovanje radnika Suda časti	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2009.	U cijelosti je izvršen Plan obrazovanja i stručnog usavršavanja djelatnika Suda časti za 2009. godinu.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Izvanjudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2009.	Zaprimljeno je 8 prijedloga za pokretanje postupka mirenja od čega je jedan prihvaćen i proveden je postupak mirenja	ukupan trošak provođenja postupka mirenja iznosio je 1.523,40 kuna – na teret državnog proračuna.
Doprinos izvanjudskom rješavanju potrošačkih sporova-zaprimanje pismenih prijava potrošača i provođenje postupka sukladno	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2010.	107 prijava potrošača u radu (od toga 28 prijava iz 2009. i 79 prijava zaprimljenih u 2010. godini) Održano je :	Troškovi postupka koji se financiraju iz državnog proračuna iznosili su 167.577,34 kuna,

Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zakonu o parničnom postupku i Zakonu o zaštiti potrošača			-56 prethodnih postupaka mirenja -94 rasprave prvostupanijskih vijeća --u Privrednom vjesniku i na web stranici Hrvatske gospodarske komore objavljeno je 11 pravomoćnih presuda. - na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore objavljeno je 11 presuda. U Sudski registar upisane su sve pravomoćno izrečene mjere, a temeljem sudskog registra izdano je 88 uvjerenja o neizricanju mjera, u svrhu izdavanja ili produženja licencije za obavljanje auto taxi prijevoza, odnosno javnog cestovnog prijevoza u unutarnjem cestovnom prometu, te za potrebe javnog natječaja.	a iz državnog proračuna nisu doznačena sredstva.
Rješavanje po žalbama podnesenim na prvostupanijske odluke Suda	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2010.	U drugostupanijskom postupku postupljeno je po 22 žalbe (od toga 5 žalbi iz 2009. i 17 žalbi zaprimljenih u 2010. godini). -održane su 4 sjednice drugostupanijskih vijeća	
Odgovori na upite potrošača	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2010.	Odgovoreno je na 18 upita potrošača.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Imenovanja sudaca Suda časti za novo četverogodišnje mandatno razdoblje	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Upravni odbor Hrvatske gospodarske komore	Tijekom 2010.	Na listu sudaca imenovan je 101 sudac. Time je omogućeno formiranje prvostupanijskih vijeća po pojedinim županijskim komorama i to u sastavu koji je za potrošačke sporove propisan Zakonom o zaštiti potrošača. Svečanu prisegu pred predsjednikom Hrvatske gospodarske komore suci su položili 19. svibnja 2010. godine.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Decentralizacija postupka Suda časti	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, županijske komore	Tijekom 2010.	Po županijskim komorama određeni su voditelji postupka Suda časti. Za voditelje postupka Sud je organizirao predavanje u svrhu edukacije.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Objava Zbirke pravomoćnih odluka Suda časti donesenih u razdoblju od 2006. do 2009. godine i temeljnih propisa iz područja zaštite kupaca, potrošača i korisnika usluga	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2010.	Zbirka je objavljena u svibnju 2010. godine, u nakladi od 700 primjeraka -distribuirano 390 primjeraka	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Izrada i objava Brošure o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj	2010.	U svibnju 2010. godine objavljena je Brošura o Sudu časti, u nakladi od 500 primjeraka.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

komori	komori			
Permanentno stručno usavršavanje i obrazovanje radnika Suda časti	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2010.	U cijelosti je izvršen Plan obrazovanja i stručnog usavršavanja djelatnika Suda časti za 2010. godinu.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2010.	Zaprimljeno je 5 prijedloga za pokretanje postupka mirenja ali nisu prihvaćeni pa mirenje nije provedeno.	Troškova provođenja postupka mirenje nije bilo.
Doprinos izvensudskom rješavanju potrošačkih sporova-zaprimanje pismenih prijava potrošača i provođenje postupka sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zakonu o parničnom postupku i Zakonu o zaštiti potrošača	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	139 prijava u radu (od toga 33 prijave iz 2010. godine i 106 prijava zaprimljenih u 2011. godini). Održano je : -65 prethodnih postupaka mirenja -76 rasprava prvostupanjskih vijeća -u Privrednom vjesniku i na web stranici Hrvatske gospodarske komore objavljeno je 6 pravomoćnih presuda - na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore objavljeno je 8 presuda.	Troškovi postupka koji se financiraju iz sredstava državnog proračuna iznosili su 150.405,20 kuna, a iz državnog proračuna nisu doznačena sredstva.
Rješavanje po žalbama podnesenim na prvostupanjske odluke Suda	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	U drugostupanjskom postupku postupljeno je po 24 žalbe (od toga 3 iz 2010. godine i 21 zaprimljena u 2011.godini). - održano je 8 sjednica drugostupanjskih vijeća	
Odgovori na upite potrošača	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	Odgovoreno je na 40 upita potrošača.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Vođenje Registra pravomoćno izrečenih mjera i izdavanje uvjerenja o neizricanju mjera društvene stege	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	U Sudski registar upisane su sve pravomoćno izrečene mjere, a temeljem sudskog registra izdano je 59 uvjerenja o neizricanju mjera, u svrhu izdavanja ili produženja licencije za obavljanje auto taxi prijevoza, odnosno javnog cestovnog prijevoza u unutarnjem cestovnom prometu, te za potrebe javnog natječaja.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Promoviranje djelovanja Suda časti	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori u suradnji sa županijskim komorama i udrugama za zaštitu potrošača		Predsjednik Suda održao je predavanje na radionici koju su pod nazivom „Javna usluga na usluzi potrošačima“ organizirali Županijska komora Karlovac i Udruga za zaštitu potrošača Karlovačke županije. Gostovanje tajnika Suda na Hrvatskom radiju Karlovac, u emisiji „Potrošački informator“.	

Izrada drugog izdanja Zbirke odluka Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	Prikupljene su pravomoćne odluke Suda časti iz 2010. 2011. godine i izbrane nagodbe zaključene pred sudom	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Dotisak Brošure Sudu časti	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	Izvršen je dostisak Brošure o Sudu časti u nakladi od 1000 primjeraka	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Permanentno stručno usavršavanje i obrazovanje radnika Suda časti	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	U cijelosti je izvršen Plan obrazovanja i stručnog usavršavanja djelatnika Suda časti za 2011. godinu.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	Zaprimljeno je 7 prijedloga za pokretanje postupka mirenja ali ni jedno mirenje nije održano jer protustranke nisu prihvatile prijedloge.	Troškova provođenja postupka mirenje nije bilo.
Izvensudsko rješavanju potrošačkih sporova iz područja bankovnih i financijskih usluga	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	Zaprimljeno je 11 prijedloga za pokretanje postupka mirenja ali ni jedno mirenje nije održano jer protustranke nisu prihvatile prijedloge.	
Održavanje kolokvija o arbitraži i mirenju	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	U suradnji sa Stalnim arbitražnim sudištem od 4. do 6. svibnja 2011. godine na Brijunima je održan VIII. kolokvij o arbitraži i mirenju, na kojem su, između ostalih, razmatrane i teme vezane uz rješavanje potrošačkih sporova mirenjem, a bilo je tridesetak sudionika.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Organizacija (u suradnji sa Stalnim arbitražnim sudištem pri Hrvatskoj gospodarskoj komori) međunarodne konferencije o arbitraži i mirenju - HDAM	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	U suradnji sa Stalnim arbitražnim sudištem 1. i 2. prosinca održana je međunarodna konferencija XIX. Hrvatski dani arbitraže i mirenja. Na skupu je bilo stotinjak sudionika.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Tiskanje godišnjaka Croatian Arbitration Yearbook (CAY) u kojem se na engleskom jeziku objavljuju članci o mirenju i arbitraži	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	U prosincu 2011. godine tiskan je u nakladi od 500 komada XVIII. CAY (Croatian Arbitration Yearbook) u kojem su na engleskom jeziku objavljeni članci vezani uz rješavanje sporova mirenjem.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Promocija mirenja i edukacija članica	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	Provedene su prezentacije usluga Centra na gospodarskim vijećima u Županijskoj komori Krapina, Osijek, Split i Požega kao i na sjednici Vijeća udruženja poslovanja nekretninama. U Karlovcu su prezentirane usluge Centra na radionici „ Javne usluge na usluzi potrošačima“ koju je organizirala Udruga potrošača Korana. U suradnji s istom udrugom promovirane su usluge Centra u emisiji	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

			„Potrošački informator“ Hrvatskog radija Karlovac.	
Stručno usavršavanje i obrazovanje djelatnika Centra za mirenje	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2011.	U cijelosti je izvršen Plan obrazovanja i stručnog usavršavanja djelatnika Centra za mirenje za 2011. godinu.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Doprinos izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova-zaprimanje pismenih prijava potrošača i provođenje postupka sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zakonu o parničnom postupku i Zakonu o zaštiti potrošača	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2012.	155 prijava potrošača u radu (od toga 1 prijava iz 2009. godine, 3 prijave iz 2010. godine, 37 prijave iz 2011. godine i 114 prijava zaprimljenih u 2012. godini). Održano je : -71 prethodni postupak mirenja -107 rasprava prvostupanijskih vijeća -na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore objavljeno je 8 presuda. -u Privrednom vjesniku i na web stranici Hrvatske gospodarske komore objavljeno je 5 pravomoćnih presuda	Troškovi postupka koji se financiraju iz državnog proračuna iznosili su 171.217,10 kuna, a iz državnog proračuna nisu doznačena sredstva.
Rješavanje po žalbama podnesenim na prvostupanijske odluke Suda	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2012.	U drugostupanijskom postupku postupljeno je po 35 žalbi (od toga 4 iz 2011. godine i 31 zaprimljena u 2012. godini) -održano je 6 sjednica drugostupanijskih vijeća	
Odgovori na upite potrošača	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2012.	Odgovoreno je na 40 pismenih upita potrošača	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Vođenje Registra pravomoćno izrečenih mjera i izdavanje uvjerenja o neizricanju mjera društvene stege			U Sudski registar upisane su sve pravomoćno izrečene mjere, a temeljem sudskog registra izdano je 69 uvjerenja o neizricanju mjera, u svrhu izdavanja ili produženja licencije za obavljanje auto taxi prijevoza, odnosno javnog cestovnog prijevoza u unutarnjem cestovnom prometu, te za potrebe javnog natječaja.	
Doprinos edukaciji potrošača i trgovaca	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	Do kraja 2013. god.	Kao doprinos edukaciji potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obvezama propisanim Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o obveznim odnosima, kao i drugim posebnim propisima koji se odnose na zaštitu potrošača(hrana, komunikacijske usluge, elektronička trgovina, kreditne i druge usluge, tržišno natjecanje), sud je u 2012. godini poduzeo stručne aktivnosti u svrhu izrade Rječnika pojmova iz navedenih područja, a objava istog planira se	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

			krajem 2013. godine.	
Doprinos promoviranju rada Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori		Tajnik Suda sudjelovao je na 17. Forumu poslovanja nekretninama, održanom u svibnju 2012. godine u Šibeniku te je kroz svoje izlaganje upoznao sudionike Foruma sa radom Suda	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Objava druge Zbirke odluka Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i nagodbi zaključenih pred sudom, u razdoblju 2010.-2011.godine	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	Tijekom godine	Izrađen je tekst druge Zbirke odluka Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i nagodbi zaključenih pred sudom u razdoblju od 2010.-2011. godina te je ista objavljena u studenom 2012. godine, u nakladi od 700 primjeraka	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Permanentno stručno usavršavanje i obrazovanje radnika Suda časti	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	Tijekom godine	Stručno obrazovanje i usavršavanje djelatnika Suda provodi se sukladno Planu stručnog usavršavanja i obrazovanja za 2012. godinu.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2012.	Zaprimljena su 2 prijedloga za pokretanje postupka mirenja ali ni jedno mirenje nije održano jer protustranke nisu prihvatile prijedloge.	Troškova provođenja postupka mirenje nije bilo.
Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova iz područja bankovnih i financijskih usluga	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2012.	Zaprimljena su 2 prijedloga za pokretanje postupka mirenja ali ni jedno mirenje nije održano jer protustranke nisu prihvatile prijedloge	
Održavanje kolokvija o arbitraži i mirenju	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2012.	U suradnji sa Stalnim arbitražnim sudištem od 2. do 4. svibnja 2012. godine u Trakošćanu je održan IX. kolokvij o arbitraži i mirenju, na kojem su, između ostalih, razmatrane i teme vezane uz rješavanje potrošačkih sporova mirenjem, a bilo je tridesetak sudionika.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Organizacija (u suradnji sa Stalnim arbitražnim sudištem pri Hrvatskoj gospodarskoj komori) međunarodne konferencije o arbitraži i mirenju - HDAM	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2012.	5. i 6. prosinca 2012. godine održana je međunarodna konferencija XX. Hrvatski dani arbitraže Na skupu je bilo stotinjak sudionika.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Tiskanje godišnjaka Croatian Arbitration Yearbook (CAY) u kojem se na engleskom jeziku objavljuju članci o mirenju i arbitraži	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2012.	Tiskano u prosincu	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Promocija mirenja i edukacija članica	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2012.	Provedena je prezentacije usluga Centra na Forumu poslovanja nekretninama u Šibeniku, u Županijskim komorama Dubrovnik,	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

	komori		Virovitica i Karlovac i Pula	
Stručno usavršavanje i obrazovanje djelatnika Centra za mirenje	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	2012.	Stručno obrazovanje i usavršavanje djelatnika Centra provodi se sukladno Planu stručnog usavršavanja i obrazovanja za 2012. godinu.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Alternativno rješavanje potrošačkih sporova	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska obrtnička komora Sud časti	2009.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 82 -trošak administriranja predmeta	41.000,00 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Redovan rad po prijavama potrošača, odgovori na upite potrošača, edukacija sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Pravilnika Suda i Odluci o troškovima mirenja i postupaka u potrošačkim sporovima pred Sudom časti i Centrom za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska obrtnička komora Sud časti	2009.	Rad na ukupno potrošačkih predmeta: 151 Riješeno: 126 Postotak nagodbi od predmeta upućenih na meritorno odlučivanje: 29% Izrečenih mjera: -opomena - 4 -javna opomena u glasilu Komore i na web stranici Komore u trajanju 60 dana – 12 -javna opomena uz objavu na sjednici Skupštine Komore - 3 -zabrana obavljanja djelatnosti u trajanju 6 mjeseci - 4 -prijedlog za oduzimanje obrtnice u trajanju 1 godine - 1 -prijedlog za oduzimanje obrtnice u trajanju 2 godine - 5	113.120,34 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Alternativno rješavanje potrošačkih sporova	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska obrtnička komora Centar za mirenje	2009.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 2 -trošak administriranja predmeta	600,00 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Ukupno 2009. g. 154.720,34 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska obrtnička komora Sud časti	2010.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 79 -trošak administriranja predmeta	39.500,00 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Redovan rad po prijavama potrošača, odgovori na upite potrošača, edukacija sukladno Zakonu o zaštiti potrošača,	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska obrtnička komora Sud časti	2010.	Rad na ukupno potrošačkih predmeta: 94 Riješeno: 62 Postotak nagodbi od predmeta upućenih na meritorno odlučivanje: 27%	86.488,04 kuna I vlastita sredstva Hrvatske

Pravilniku Suda i Odluci o troškovima mirenja i postupaka u potrošačkim sporovima pred Sudom časti i Centrom za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori			Izrečene mjere: -javna opomena u glasilu Komore i na web stranici Komore u trajanju 60 dana – 7 -javna opomena uz objavu na sjednici Skupštine Komore - 2 -prijedlog za oduzimanje obrtnice u trajanju 6 mjeseci – 1	obrtničke komore
Alternativno rješavanje potrošačkih sporova	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska obrtnička komora Centar za mirenje	2010.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 5 -trošak administriranja predmeta	1.500,00 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Ukupno 2010.g. 127.488,04 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska obrtnička komora Sud časti	2011.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 63 -trošak administriranja predmeta	31.500,00 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Centru za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori Rad po zaprimljenim prijedlozima za mirenje i promocija usluga Centra Edukacija izmiritelja za rješavanje potrošačkih sporova Zaprimanje pismenih prijedloga za mirenje potrošača i provođenje postupaka mirenja sukladno Pravilniku Centra za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori i Zakonu o zaštiti potrošača	Ministarstvo gospodarstva Hrvatska obrtnička komora Centar za mirenje	2011.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 4 -trošak administriranja predmeta	1.200,00 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Sudu časti Hrvatske obrtničke komore	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Rad na ukupno potrošačkih predmeta: 104 Riješeno: 63 Postotak nagodbi od predmeta upućenih na meritorno odlučivanje :	59.934,74 kuna

Redovan rad po prijavama potrošača, odgovori na upite potrošača, edukacija sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Pravilniku Suda i Odluci o troškovima mirenja i postupaka u potrošačkim sporovima pred Sudom časti i Centrom za mirenje pri Hrvatske obrtničke komore	Hrvatska obrtnička komora Sud časti		27% Izrečene mjere: - javna opomena u glasilu Komore i na web stranici Komore u trajanju 60 dana – 8 - javna opomena uz objavu na sjednici Skupštine Komore - 2 - zabrana obavljanja djelatnosti u trajanju 6 mjeseci – 1 - zabrana obavljanja djelatnosti u trajanju od 1 godine – 1	I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Ukupno 2011. godina: 92.634,74 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Izvangsudsko rješavanje potrošačkih sporova	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska obrtnička komora, Sud časti	Do 30.06. 2012.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 41 -trošak administriranja predmeta	20.500,00 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Izvangsudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Centru za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori Rad po zaprimljenim prijedlozima za mirenje i promocija usluga Centra Edukacija izmiritelja za rješavanje potrošačkih sporova Zaprimanje pismenih prijedloga za mirenje potrošača i provođenje postupaka mirenja sukladno Pravilniku Centra za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori i Zakonu o zaštiti potrošača	Ministarstvo gospodarstva Hrvatska obrtnička komora Centar za mirenje	Do 30.06. 2012.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 2 -trošak administriranja predmeta	600,00 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Izvangsudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Sudu časti Hrvatske obrtničke komore Redovan rad po prijavama potrošača, odgovori na upite potrošača, edukacija sukladno Zakonu o zaštiti potrošača,	Ministarstvo gospodarstva Hrvatska obrtnička komora Sud časti	Do 30.06. 2012.	Rad na ukupno potrošačkih predmeta: 82 56 evidentiranih savjeta - Održano 22 prethodnih postupaka mirenja - Održano 15 glavnih rasprava - Održano 2 sjednice drugostupanjskog vijeća , rad na ukupno 8 predmeta	46.453,04 kuna I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Ukupno 2012.g.: 67.553,04 kuna

Pravilniku Suda i Odluci o troškovima mirenja i postupaka u potrošačkim sporovima pred Sudom časti i Centrom za mirenje pri Hrvatske obrtničke komore			<ul style="list-style-type: none"> - Održana saslušanja i rasprave po POK-ovima - Tijekom 2012.godine Sud časti je radio na 82 predmeta (41 preneseno iz 2011. i 41 zaprimljen tijekom 2012.godine) od toga broja je od 1. siječnja 2012.godine riješeno 50 predmeta, a u radu je 32 predmeta. - U područnim obrtničkim komorama od predmeta Suda časti proslijeđenih na nadležno postupanje u radu je 11 predmeta. - U radu u sjedištu Suda je 21 predmeta. - Tijekom 2012.godine zaprimljeno novih potrošačkih prijava: 41 	<p>I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore</p> <p>Ukupno 2009.-2012. godina (do 30. lipnja 2012. godine):</p> <p>442.396,16 kuna</p> <p>I vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore</p> <p>Napomena: Hrvatska obrtnička komora utrošila je značajna vlastita sredstva koja ovdje nisu posebno iskazivali i odnose se na aktivnosti u svim prioritetnim područjima koje su prikazane u izvješću</p>
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca	2010. 2011. 2012.		Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca
Rješavanje sporova iz područja bankovnih i financijskih usluga kao i svih sporova financijskih i kreditnih institucija	Hrvatska udruga poslodavaca, Hrvatska Udruga banaka, Hrvatska gospodarska komora, Centri za mirenje	2011. 2012.	<p>Hrvatska udruga banaka aktivno potiče korištenje alternativnog rješavanja sporova, posebice mirenja, kako unutar financijskog sektora, tako i prema svim zainteresiranim javnostima.</p> <p>Hrvatska udruga banaka upućuje potrošače kako da se i kome obrate, ovisno o pitanju, te daje odgovore u ime sektora na pitanja od šireg interesa javnosti.</p> <p>U listopadu 2010. Hrvatska udruga banaka je organizirala skup za miritelje i banke o postupcima mirenja te je početkom 2011. počeo s radom, u suradnji s Hrvatskom udrugom poslodavaca, Centar za mirenje u bankarstvu.</p>	Vlastita sredstva Hrvatske udruge banaka
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca i Hrvatske udruge banaka	2011. 2012.	Centar za mirenje u bankarstvu, koji je uspostavljen u okviru Centra za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, mjesto je kompetentne podrške bankama i njihovim klijentima u tome procesu, a svojim konceptom i načinom rada otvara prostor specijalizaciji vansudskih	Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca i Hrvatske udruge banaka

			<p>centara za mirenje kao nužnoj pretpostavci za daljnje faze razvoja i implementacije mirenja u Hrvatskoj.</p> <p>Za sporove banaka s klijentima fizičkim osobama, temeljem suradnje Hrvatske udruge poslodavaca i Hrvatske udruge banaka u promotivnom razdoblju tijekom 2011. godine osigurana je besplatna usluga za građane. Uz to je bitno naglasiti da je Centar pod jednakim uvjetima otvoren svim zainteresiranim strankama, fizičkim i pravnim osobama, neovisno o članstvu u Hrvatskoj udruzi banaka i Hrvatskoj udruzi poslodavaca.</p> <p>Ukupno 117 predmeta u bankarskim sporovima (tijekom 2011.)</p>	
11. Nadzor nad tržištem				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača sukladno godišnjim operativnim planovima Državnog inspektorata	Državni inspektorat	Kontinuirano kroz redovne i akcijske nadzore	Statistički podaci o broju nadzora i poduzetim mjerama nad provedbom Zakona, prema Izvješćima o radu Državnog inspektorata odobrenim od strane Vlade Republike Hrvatske, priloženi u tekstualnom dijelu Izvješća.	Inspekcijski poslovi Državnog inspektorata redovna djelatnost -nije iziskivala dodatna sredstva
Postupanje po predstavkama potrošača	Državni inspektorat	Kontinuirano	Statistički podaci o broju nadzora temeljem prijave potrošača i poduzetim mjerama nad provedbom Zakona, prema Izvješćima o radu Državnog inspektorata odobrenim od strane Vlade Republike Hrvatske, priloženi u tekstualnom dijelu Izvješća.	Inspekcijski poslovi Državnog inspektorata redovna djelatnost -nije iziskivala dodatna sredstva
Nadzor odredbi Zakona o zaštiti potrošača u dijelu koji se odnosi na javne usluge koje se pružaju potrošačima	Državni inspektorat	Kontinuirano	Statistički podaci o broju nadzora i poduzetim mjerama u području javnih usluga, prema Izvješćima o radu Državnog inspektorata odobrenim od strane Vlade Republike Hrvatske, priloženi u tekstualnom dijelu Izvješća.	Inspekcijski poslovi Državnog inspektorata redovna djelatnost -nije iziskivala dodatna sredstva
Nadzor nad primjenom Zakona o potrošačkom kreditiranju nad vjerovnicima i posrednicima kojima odobrenje izdaje Ministarstvo Financija	Državni inspektorat	Kontinuirano kroz redovne i akcijske nadzore	Statistički podaci o broju nadzora i poduzetim mjerama u području nadzora potrošačkog kreditiranja, prema Izvješćima o radu Državnog inspektorata odobrenim od strane Vlade Republike Hrvatske, priloženi u tekstualnom dijelu Izvješća	Inspekcijski poslovi Državnog inspektorata redovna djelatnost -nije iziskivala dodatna sredstva
Pojačani nadzor nad javnom	Ministarstvo pomorstva,	2010.	Ostvareno sukladno administrativnim kapacitetima	Redovita proračunska

komunikacijskom mrežom	prometa i infrastrukture			sredstva Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture
Pojačani nadzor nad pružanjem usluga s dodanom vrijednosti (060 brojevi)	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2010.	Obavljena su 33 inspekcijska pregleda.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture
Analiza prekršajnih odredbi Zakona o elektroničkim komunikacijama koje izravno utječu na prava potrošača	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2011.	Ostvareno, sukladno Godišnjem planu rada Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture - Uprave prometne inspekcije, Službe poštanske inspekcije	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture
Pojačani nadzor stavljanja na tržište i stavljanja u pogon radijske i telekomunikacijske terminalne opreme	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2011.	Ostvareno, sukladno Godišnjem planu rada Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture - Uprave prometne inspekcije, Službe poštanske inspekcije	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture
Unapređivanje suradnje s drugim inspekcijskim tijelima, posebno Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije u pogledu zaštite potrošača	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	Godišnji plan rada Ministarstva – Uprave elektroničkih komunikacija i pošte za 2011. godinu	Ostvareno, sukladno Godišnjem planu rada Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture -Uprave prometne inpekcije, Službe poštanske inspekcije	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture
Pripreme za uspostavu sustava obavješćivanja potrošača i trgovaca o sigurnosti proizvoda na tržištu Nadzor nad provedbom zakona o eksplozivnim tvarima i pripadajućim pravilnicima Nadzor nad opremom i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u potencijalno eksplozivnim atmosferama	Ministarstvo unutarnjih poslova	Kontinuirano	Ministarstvo unutarnjih poslova, u okviru svoje nadležnosti, kontinuirano obavlja inspekcijski nadzor nad opremom i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u potencijalno eksplozivnim atmosferama, odnosno pravnih osoba u kojima postoji takva oprema, te eksplozivnih tvari, sukladno planovima rada Sektora za inspekcijske poslove i inspektorata unutarnjih poslova policijskih uprava. Ministarstvo aktivno sudjeluje u radu Povjerenstva za koordinaciju i komunikaciju između inspekcija nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište i/ili raspolaganje na tržištu Republike Hrvatske	Sredstva su osigurana u financijskom planu Ministarstva unutarnjih poslova, te se ne mogu zasebno izdvojiti