

Број: 1/3-21
26. марта 2021. год.

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ

ГРАДСКЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ ПОТРОШАЧА ЛЕСКОВАЦ ЗА 2021. ГОДИНУ

ОПШТИ ПОДАЦИ

Градска организација потрошача Лесковац је самостална, независна, непрофитна, невладина, нестраначка организација за заштиту потрошача која има статус правног лица.

Организација је пререгистрована по Закону о удружењима код Агенције за привредне регистре 2009. године. ГОПЛ има права, обавезе и одговорности утврђене Законом о заштити потрошача и другим законима, актом о формирању и статутом. ГОПЛ је основана 1970. године и најстарија је организација потрошача у Србији.

ОСНОВНИ ПОКАЗАТЕЉИ

Скупштина и Управни одбор ГОПЛ стратешки су управљали ресурсима организације у заштити потрошача. Скупштина се састала једном, док је Управни одбор одржао 2 седнице. Белешке и записници са седница су архивирани.

Годишњи извештај ГОПЛ је одштампан и доступан члановима Скупштине и јавности, односно и оним особама које нису чланови, сарадници, активисти организације или њени донатори.

ГОПЛ има Стратешки план развоја (петогодишњи) који је у целини доступан свим члановима, сарадницима, активистима и волонтерима у организацији.

Материјали са седница Скупштине и Управног одбора достављани су унапред, осим изузетно, за ванредне састанке, а сваки члан Скупштине може да утиче на дневни ред. Постоји ажуриран списак чланова ГОПЛ.

ГОПЛ поседује документа која су прописана законом: 1. Одлуку о оснивању; 2. Решење о пререгистрацији код АПР по Закону о удружењима; 3. Статут; 4. ауторске уговоре, уговоре о делу, или уговоре о повременом и привременим пословима за сараднике који нису у сталном радном односу; 5. општи акт (правилник) о унутрашњој организацији; 6. општи акт о рачуноодственој политици; 7. решење о ПИБ броју и решење из статистике и др.

Белешке са редовних састанака сарадника (чланова, активиста и/или волонтера) су уредно архивирани, као и релевантне одлуке председника организације, руководиоца сектора по областима, одељења, одбора ...

Редовно је реализован волонтерски програм у организацији и правила која су се односила на: 1. регрутовање, 2. оријентацију, 3. тренинг, 4. евалуацију и награђивање волонтера у писаној форми.

ГОПЛ има органограм или на други начин представљену хијерархију, проток информација и начин доношења одлука који је био доступан свима у организацији.

ПРОГРАМ

Управни одбор и чланови програмског тима организације су сензибилисали све области заштите потрошача. У рад су били укључени сви припадници циљних група и експерти, односно стручњаци из тих области у дефинисању проблема, концепирање пројекта, његову реализацију и евалуацију.

Организација има стручна лица у тиму за израду пројекта која покривају релевантну област.

Организација има писане програмске стандарде којима се промовишу партиципација, оснаживање маргинализованих области и одрживи развој. Организација има процедуре за мониторинг и евалуацију пројекта које мере резултате и ефикасност, како квантитавним, тако и квалитативним методама. У оквиру организације постоји механизам за проверу усклађености нових пројектних идеја са стратешким планом. Адекватна процедура је доступна у писаној форми. Постоје јасне и обавезујуће процедуре за развој подршке и сарадњу са својом базом. Организација је у стању да генерише нове податке и анализе који се тичу њене базе и мисије.

КОМУНИКАЦИЈА И САРАДЊА

ГОПЛ има свој промотивни материјал:

1. брошуре,
2. периодични билтен организације,
3. плакате и „флајере“,
4. презентације у електронској форми,
5. канцеларијски материјал са логотипом, порукама (свеске, оловке и сл.),
6. неки други начин промоције који није наведен.

Организација има архивиран прес клипинг. Има изграђену комуникациону стратегију (део стратешког плана) којом се планира интерна и екстерна комуникација. Организација је учествовала у више кампања у сарадњи са другим организацијама пре свега из области заштите потрошача.

Искуства стечена током дугогодишњег рада, организација дели са сарадницима из одређених области, релевантном стручном службом и другим НВО. ГОПЛ има искуства у партнерској сарадњи на пројектима са организацијама потрошача у Србији и са организацијама потрошача у иностранству (Бугарском). ГОПЛ развија партнерске програме са другим организацијама које се баве истом облашћу, заштитом потрошача. У таквом партнерству, улоге, одговорности и ресурси су усклађени.

ИЗВОРИ ФИНАНСИРАЊА

ГОПЛ у 2021. години није имала никаква финансијска средства. Више пута је контактирана локална самоуправа са захтевом за једнократну новчану помоћ, али безуспешно.

ИНФОТЕКА

Инфотека је потрошачки сервис из више области који информише, саветује и заступа интересе потрошача. Инфотека ове организације обухвата 20 области са пратећом законском регулативом и примерима заштите потрошача, како у Србији, тако и у окружењу, а посебно у чланицама ЕУ.

САВЕТОВАЛИШТА И КОМИСИЈЕ ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА ПРИ ЈП И ЈКП

Представници ГОПЛ су чланови комисија за решавање рекламације које образују јавна предузећа који пружају услуге од општег економског интереса, и то:

1. ЈКП "Водовод" Лесковац
2. ЈКП "Комуналац" Лесковац
3. ЈП "Топлана" Лесковац
4. ЈП "Дом" Лесковац
5. "Канис" ТУП Лесковац (аутопревозник)
6. "Френки комерц" Лесковац (аутопревозник)
7. Метропаркинг-југ Лесковац

Градска организација потрошача Лесковац најредовније сарађује са **ЈКП "Водовод"** Лесковац. У 2021. години решене су **398 пријаве потрошача**. Сваке недеље редовно се одржавају састанци Комисије везано за решавање приговора. Комисија се састоји од 5 чланова, од тога 1 представник ГОПЛ. Већина приговора је решена у корист потрошача. После сваког заседања Комисије редовно се добија записник са исте који се прослеђује и потрошачу. Такође је основано и Саветодавно тело, у чијем раду учествује представник ГОПЛ, које је одржало 2 седнице. Овом приликом морамо да похвалимо рад овој ЈКП које је најозбиљније прихватило Закон о заштити потрошача и сарадњу са организајом потрошача, које поред редовних обавеза сарађује и на другим питањима у области заштите потрошача.

Редовна сарадња је и са ЈП "Топлана" Лесковац која је друга по броју приговора потрошача, као и са Метропаркингом-југ и ЈП "Комуналац" у Лесковцу.

Организација потрошача самостално, преко свог саветовалишта, решава случајеве обраћања потрошача путем телефона, мејла или личним контактом. Највише се потрошачи обраћају у прогледу реализовања рекламација код мобилних телефона, обуће (спортске патике), акумулатора, намештаја, компјутерске опреме, беле технике и друго. Још увек трговци не схватају обавезе из Закона о заштити потрошача, а потрошачи нерадо прихватају судску заштиту, тако да један одређени број предмета нисмо у стању да завршимо позитивно у корист потрошача.

Највећи број жалби потрошача односиле су се на лош квалитет обуће и патика. Жалбе су се односиле и на белу технику, мобилне телефоне, услуге јавних и јавно-комуналних предузећа и већина је решена у корист потрошача.

Број жалби драстично је умањен због тренутне епидемиолошке ситуације у земљи и ограниченог рада, како Саветовалишта, тако и других правних лица.

Број примљених приговора потрошача

У току 2021. године примљено је укупно **52 пријаве потрошача**. Већина пријава добијена је мејлом, док мањи број путем телефона. На Фејсбук страници додата је објава и обавештење за потрошаче о већем активирању адвоката организације, који регулише спорне и компликоване ситуације потрошача, првенствено са јавним и јавно комуналним предузећима и банкама. Направљем је нови мејл на који се потрошачи могу обраћати искључиво везани за такву врсту помоћи.

ЦЕНЕ

Организације потрошача прате цене одређених производа и услуга. Врши се упоређивање цена исте робе у више продајних објеката и о томе информишу потрошачи где могу пронаћи јефтинији производ. Прати се потрошачка корпа и информише јавност путем медија или одређених публикација.

По Закону о заштити потрошача још увек нису истакнуте цене на свим производима, а пре свега у изложбеном простору (изложима). Ово се нарочито односи на бутике текстилних производа. У овоме се очекује велика помоћ тржишне инспекције која је доста неактивна у примени напред наведеног закона.

ИЗДАВАШТВО

За потребе образовања (едукације) и информисања потрошача, организација потрошача, трговаца, произвођача, медија и др. у оквиру Издавачко-потрошачког центра издају се и штампају публикације, часописи, брошуре, флајери и др. формирајући стручну библиотеку под називом “Заштита потрошача”.

ЗАКЉУЧАК:

Извештај о раду Градске организације потрошача Лесковац за 2021. годину усвојен је на седници Скупштине ове организације дана 15. марта 2021. године, поводом обележавања Светског дана потрошача. На овој седници усвојен је Извештај и о финансијском пословању организације. Једногласно је одлучено да је ова организација од свог постојања, као и у протеклој години, оправдала сврху свог постојања, како кроз извештаје, тако и кроз акције и друге активности које је спроводила.

Овим извештајем подвлачимо да је најмања сарадња била са локалном самоуправом, захваљујући руководству Града. Више пута обрађали смо се дописом за пријем представника наше организације, као и дописима за помоћ око доделе адекватног канцеларијског простора. Још увек никакав одговор нисмо добили.

Без обзира на услове у којима ради ова организација потрошача, она и даље остварује своје програмске задатке и све више грађана, као потрошача и корисника услуга, обрађају се помоћ и заштиту у остваривању њихових права по Закону о заштити потрошача.

Шире сарадњу Градска организација потрошача Лесковац остварује и са другим организацијама потрошача у Србији.



ПРЕДСЕДНИК,
Марија Марковић