

**GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O RADU MINISTARSTVA TRGOVINE, TURIZMA I  
SAOBRAĆAJA****ZA PERIOD 01.01.2022 – 31.12.2022. GODINE****1) Uvod**

Izveštaj o radu Ministarstva trgovine, turizma i saobraćaja (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) za period 01.01.2022. – 31.12.2022. godine sadrži pregled i analizu izvršenja programa (mjera) i aktivnosti/projekata iz godišnjeg plana rada Ministarstva. Izveštaj o radu je pripremljen u skladu sa godišnjem planom rada Ministarstva za 2022. godinu, a sve u cilju kako bi se osigurao uvid u provođenje planiranih programa (mjera) i aktivnosti/projekata, te analizirali i ocijenili učinci u pogledu dostizanja glavnog programa Ministarstva.

Izveštaj o radu stavlja fokus na planirane (ciljne) i ostvarene vrijednosti indikatora na nivou programa (mjera) te očekivane i ostvarene rezultate na nivou projekata i aktivnosti. U skladu s tim, ovaj izvještaj o radu pomaže da se sagleda i ocijeni doprinos Ministarstva u implementaciji zajedničkih strateških i implementacionih dokumenata.

**2) Osvrt na ostvareni napredak u realizaciji godišnjih programa (mjera) Ministarstva trgovine, turizma i saobraćaja, uključujući glavna dostignuća.**

U izvještajnom periodu realizovane su brojne planirane programske aktivnosti, kao i aktivnosti koje proizilaze iz nadležnosti Ministarstva.

Ističemo neke od glavnih aktivnosti koje su realizovane po odjeljenjima.

**1. Odjeljenje trgovine i turizma**

1.1. U cilju unapređenja znanja potrošača o pravima koja su propisana Zakonom o zaštiti potrošača u BiH realizirane su sljedeće aktivnosti:

- Organizovan je sastanak sa predstavnicima podružnica, tržnih centara zastupljenih na području Tuzlanskog kantona (BINGO, ROBOT, KONZUM, MERCATOR, CRVENA JABUKA i FRUKTA). Razgovor se vodio o unapređenju odnosa na relaciji trgovac – potrošač/potrošač – trgovac, o povećanju odgovornosti i transparentnosti, uz isticanje stručnosti i značaja milenijuskog trgovinskog zanata. Učesnici su prošli kroz prezentaciju „Jačanje svijesti trgovaca o pravima potrošača – Postupanje u slučaju potrošačkih prigovora“, te se došlo do prijedloga da svi objekti maloprodaje postave na ulaznim vratima naljepnicu kojom se potrošači informišu o pravu njihove potrošačke pritužbe/žalbe/prigovora, kontaktnim tačkama nadležnih za zaštitu potrošača, da se kod potrošača stvori osjećaj sigurnosti i povjerenja, a kod trgovaca osjećaj odgovornosti, transparentnosti i uvođenje stručnih procedura u rješavanju žalbi potrošača.
- Predavanje o temi „Reklamacija na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu“ u Lukavcu sa predstavnicima podružnice potrošača grada Lukavac i građanima grada Lukavac. Potrošače smo upoznali sa održanim sastankom sa trgovcima, pokazana im je pripremljena prezentacija, te se kroz samo predavanje istaknula potreba da potrošači