



Europska
komisija



CASP2021

Koordinirane aktivnosti
za sigurnost proizvoda



Pripravnost za krizu
i upravljanje krizom



Završno
izvješće

Obsah

Sadržaj	2
Popis kratica	2
Izvršni sažetak	3
1. dio	
1. Pregled aktivnosti	4
1.1 Uvod i ciljevi	4
1.2 Pregled uključenih TNT-ova	5
2. Glavne aktivnosti i rezultati	6
2.1 Opseg aktivnosti	6
2.2 Pristup radu	6
2.2.1 Izrada dokumenta sa smjericama	8
2.2.2 Razvoj rezultata „Aktivnosti TNT-ova tijekom pandemije bolesti COVID-19”	9
3. Zaključci i preporuke	10
3.1 Opći zaključci	10
3.2 Naučene lekcije	10
3.3 Preporuke	11
2. dio	
1. Što je CASP?	12
Uloge i odgovornosti	12
2. Hodogram za HA	13
3. Pregled pristupa HA-a	14

Popis kratica

KRATICA	OPIS
AdCos	Grupe za administrativnu suradnju
CASP	Koordinirane aktivnosti za sigurnost proizvoda
CSN	Mreža za sigurnost potrošača
EGP	Europski gospodarski prostor
EISMEA	Izvršna agencija za Europsko vijeće za inovacije i MSP-ove
EK	Europska komisija
EU	Europska unija
GU JUST	Glavna uprava za pravosuđe i zaštitu potrošača
KoM	Početni sastanak
OZO	Osobna zaštitna oprema
Safety Gate	Sustav za brzo obavješćivanje o opasnim neprehrambenim proizvodima
TNT	Tijelo za nadzor tržišta

Izvršni sažetak

Cilj

Projektima koordiniranih aktivnosti za sigurnost proizvoda (CASP) omogućuje se suradnja svih tijela za nadzor tržišta (TNT-ovi) iz zemalja Europske unije (EU) / Europskoga gospodarskog prostora (EGP) pri jačanju sigurnosti proizvoda koji se stavljaju na jedinstveno europsko tržište.

Horizontalna aktivnost pripravnosti za krizu i upravljanja krizom CASP 2021. (HA) usredotočena je na identificiranje glavnih elemenata koje bi TNT-ovi trebali uzeti u obzir kako bi jedinstveno tržište EU-a održali sigurnim u iznimnim i kriznim situacijama kao što je ona s pandemijom bolesti COVID-19.

Konkretnije, aktivnost je imala sljedeće ciljeve:

- razmjena mišljenja i iskustava o tome kako se nositi s izazovima koji nastaju u kriznim situacijama
- dijeljenje pristupa i primjera najboljih praksi koje su usvojili TNT-ovi tijekom pandemije bolesti COVID-19
- razvijanje zajedničke strategije o tome kako se pripremiti za buduće krizne situacije i kako uspješno upravljati njima.

Rezultati

Uključeni TNT-ovi, Glavna uprava za pravosuđe i zaštitu potrošača (GU JUST), projektni tim i tehnički stručnjak za ovu aktivnost zajedno su razvili dokument sa smjernicama koji sadržava popis relevantnih elemenata za pripremu na krizu kako bi jedinstveno tržište EU-a bilo sigurno u iznimnim situacijama. Nadalje, na temelju iskustava i naučenih lekcija koje su podijelili uključeni TNT-ovi pripremljen je pregled aktivnosti koje su TNT-ovi provodili tijekom krize uzrokovane pandemijom bolesti COVID-19.

Dokument sa smjernicama.

Dokument sa smjernicama sadržava pristup pripravnosti na krizu i upravljanja krizom s fokusom na četiri glavne faze: pripravnost, razdoblje prije krize, odgovor na krizu i razdoblje nakon krize. U dokumentu su navedeni glavni elementi koje bi TNT-ovi trebali razmotriti u svakoj fazi kao i popis preporuka izrađenih na temelju nalaza. Upotrijebljene su tri studije slučaja za procjenu primjerenosti pristupa pripravnosti za krizu i upravljanja krizom te za njegovo potvrđivanje.

Aktivnosti TNT-ova tijekom pandemije bolesti COVID-19.

S TNT-ovima su vođeni individualni razgovori kako bi se prikupile povratne informacije o aktivnostima koje su proveli i izazovima s kojima su se suočili tijekom pandemije bolesti COVID-19. Iskustva koja su podijelili TNT-ovi i lekcije koje su naučili objedinjeni su u dokumentu „Aktivnosti TNT-ova tijekom pandemije bolesti COVID-19“.

Zaključci i preporuke

Pojam kriza vrlo je subjektivan jer ono što bi jednoj organizaciji moglo predstavljati krizu drugoj se možda neće činiti takvim. Stoga je važno da svaka organizacija razvije strategiju koja najbolje odgovara njezinoj strukturi, misiji i viziji. Međutim, zajednički nazivnik za sve organizacije, uključujući TNT-ove, jest **potreba za razvojem kriznog plana** (uključujući plan angažmana dionika i komunikacijsku strategiju) i **plana kontinuiteta poslovanja** kako bi bili pripravi za potencijalnu krizu i kako bi njome mogli učinkovito upravljati dođe li do nje.

Na temelju rasprava na sastancima tijekom aktivnosti formulirane su brojne preporuke.

Za TNT-ove

- Olakšajte rano otkrivanje incidenata.
- Osigurajte nesmetanu komunikaciju i suradnju s drugim TNT-ovima, Europskom komisijom (EK) i drugim dionicima. Nalazi i znanja trebaju se razmjenjivati i među TNT-ovima i sa znanstvenicima i istraživačima kako bi se pružili znanstveni dokazi kada je potrebno izvršiti procjenu rizika ili usvojiti mjere.
- Oslonite se na sve naučene lekcije i zatražite povratne informacije od dionika, drugih TNT-ova i Europske komisije na kraju krize.

Za europska tijela

- Pomozite TNT-ovima u tumačenju i provedbi relevantnog zakonodavstva.

Za potrošače i gospodarske subjekte

- Prijavite svaki problem ili incident nadležnom TNT-u kako biste mu pomogli identificirati potencijalne prijetnje.

1. Pregled aktivnosti

1.1 Uvod i ciljevi

Imajući na umu izazove s kojima su se TNT-ovi susreli tijekom pandemije bolesti COVID-19, pripravnost za krizu i pravovremeni odgovor na iznimne i krizne situacije smatrali su se ključnim elementima za očuvanje sigurnosti jedinstvenog tržišta EU-a. Utvrdilo se da su postojanje kriznog plana, uključujući komunikacijsku strategiju, i plana kontinuiteta poslovanja ključni elementi za bolju pripremu za krizu i upravljanje krizom. Međutim, oni moraju biti prilagođeni svakoj organizaciji. Stoga je cilj aktivnosti bio razviti pristup, koji predstavlja kostur koji svaki TNT treba dodatno razraditi na temelju svojih specifičnih potreba i vrijednosti.

Glavni ciljevi aktivnosti bili su:

- razmjena mišljenja i iskustava o tome kako se nositi s izazovima koji nastaju u kriznim situacijama;
- dijeljenje pristupa i primjera najboljih praksi koje su usvojili TNT-ovi tijekom pandemije bolesti COVID-19;
- razvijanje zajedničke strategije o tome kako se pripremiti za buduće krizne situacije i kako uspješno upravljati njima.

Prilikom razvoja aktivnosti uzeti su u obzir i elementi pripravnosti i upravljanja.

- 1. Pripravnost za krizu.** Odnosi se na praksu pripreme za incidente koji mogu ometati kontinuitet poslovanja i dovesti do krize kako bi se minimizirala povezana šteta i poremećaj te kako bi se organizacija što prije vratila svojim uobičajenim poslovnim aktivnostima. Uključuje predviđanje prijetnji, izradu strategije i plana, dovršetak procjena rizika, identificiranje dionika, definiranje komunikacijskog plana i, konačno, validaciju kriznog plana i obuku za njegovu provedbu.
- 2. Upravljanje krizom.** Krizu treba pravodobno identificirati, treba provesti plan za ograničavanje njezine ozbiljnosti i trajanja te treba izvući pouke na temelju iskustva kako bi se spriječilo da se ona ponovi, ako je to moguće. Jedan od glavnih izazova u procesu upravljanja krizom jest pretvaranje krize u priliku.

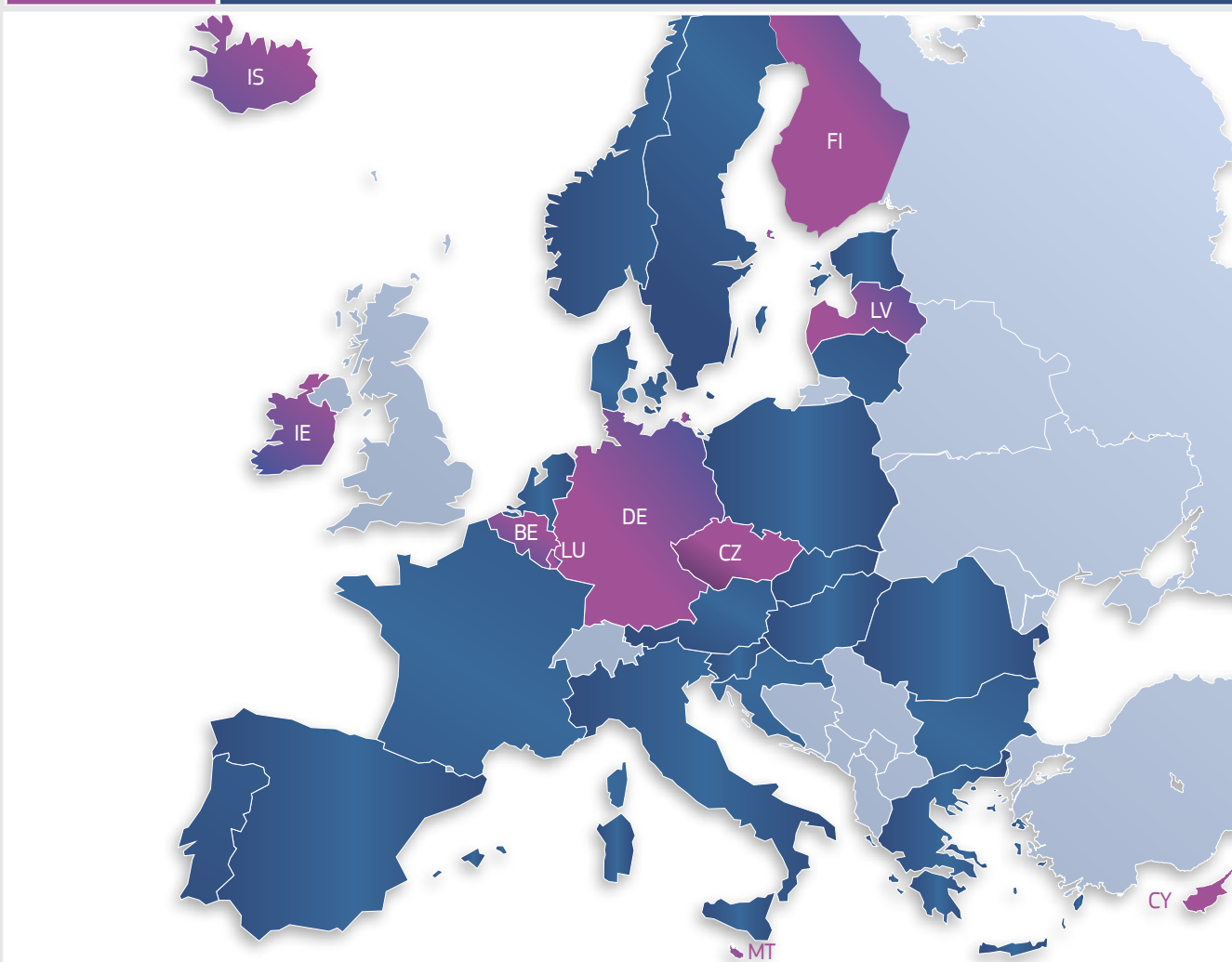


1.2 Pregled uključenih TNT-ova

Ukupno 12 TNT-ova iz devet zemalja EU-a i jedne zemlje EGP-a sudjelovalo je u aktivnostima pripravnosti za krizu i upravljanja krizom, kao što je prikazano na slici u nastavku.

Tablica 1 – Uključeni TNT-ovi

ZEMLJA	TNT
Belgija	Federalno gospodarstvo za javne službe – Opća uprava za kvalitetu i sigurnost
	Federalna javna služba financije – carinska uprava
Cipar	Zavod za inspekciju rada
Češka	Ministarstvo industrije i trgovine
Finska	Finska agencija za sigurnost i kemikalije
Irska	Povjerenstvo za zaštitu tržišnog natjecanja i zaštite potrošača
Island	Uprava za stanovanje i izgradnju
Latvija	Centar za zaštitu prava potrošača
Luksemburg	Odjel za nadzor tržišta
Malta	Malteška uprava za zaštitu tržišnog natjecanja i potrošača
Njemačka	Ministarstvo okoliša, klime i energetike
	Vlada Srednje Franačke – Trgovinski inspektorat



2. Glavne aktivnosti i rezultati

2.1 Opseg aktivnosti

Kriza je situacija koja ometa kontinuitet poslovanja organizacije. Krize mogu biti vrlo raznolike prirode i stoga je u preliminarnoj fazi projekta bilo važno identificirati različite vrste kriza s kojima se TNT-ovi mogu susresti. Kriza iz perspektive TNT-a može imati različite aspekte.

- **Generički:** Generički aspekt krize vjerojatno će slično utjecati na više vrsta institucija ili organizacija. Na primjer, kibernetički napad bi imao sličan učinak na TNT i na privatnu tvrtku iako strategija odgovora može varirati ovisno o, na primjer, veličini organizacije. Ublažavanje generičkih aspekata krize na sličan način utječe na više vrsta institucija ili organizacija.
- **Poslovanje specifično za pojedini TNT:** Kriza može biti povezana s jednom dnevnom aktivnosti koje obavlja TNT ili s

više njih, ili može utjecati na njih. Na primjer, TNT bi se mogao suočiti s krizom ako nekoliko laboratorija nije dostupno za ispitivanje proizvoda o kojima su potrošači obavijestili u određenom vremenskom okviru.

- **Vežano za konkretni proizvod:** Kriza se može povezati s određenim proizvodom (kategorijom), na primjer ako proizvod odjednom postane ključan i potražnja eksponencijalno poraste.

Uključeni TNT-ovi odlučili su da se u ovoj aktivnosti neće baviti generičkim aspektima kriza, već da će se posebno usredotočiti na aspekte koji mogu utjecati na svakodnevne aktivnosti TNT-ova ili koji su povezani s određenim proizvodima.

2.2 Pristup radu

Kako bi se iskoristile lekcije naučene iz prethodnih kriza i TNT-ovima pružile daljnje smjernice o tome kako se pripremiti za krizu i upravljati njome, razvijena su dva rezultata:

- dokument sa smjernicama za TNT-ove u kojem se opisuju glavni elementi koje treba razmotriti kako bi se očuvala sigurnost jedinstvenog tržišta EU-a u iznimnim i kriznim situacijama;
- pregled aktivnosti koje su TNT-ovi proveli tijekom krize uzrokovane bolesti COVID-19 kako bi osigurali sigurnost proizvoda koji se prodaju za borbu protiv pandemije.

Ta dva rezultata proizvod su bliske suradnje s TNT-ovima, a usvojeni pristup potvrđivao se tijekom cijele aktivnosti (i tijekom sastanaka i na Wiki platformi).

Tijekom početne faze projekta fokus je bio na prikupljanju što više informacija od TNT-ova. Taj cilj postignut je pozivanjem

svih uključenih TNT-ova da popune internetsku anketu i organiziranjem individualnih razgovora s TNT-ovima kako bi se usredotočili na njihove specifične izazove i iskustva.

Na početnom sastanku (KoM) utvrđen je obujam aktivnosti i usuglašeni su glavni prioriteti i izazovi koje je potrebno riješiti. Na temelju rasprava i zaključaka definiranih tijekom KoM-a projektni je tim počeo razvijati pristup za upravljanje krizom. O pristupu se dalje raspravljalo te se razvijao s uključenim TNT-ovima tijekom trajanja cijele aktivnosti. Sastanci tijekom provedbe predstavljali su ključne prekretnice na kojima su odobravani pristupi i rezultati. Završne rasprave održane su tijekom završnog sastanka (koji je bio posljednja prilika TNT-ovima da osobno podijele svoje povratne informacije). Međutim, povratne informacije i komentari TNT-ova prikupljeni su i na platformi Wiki nakon završnog sastanka kako bi se osigurali što temeljitiji i iscrpniji rezultati.



Slika 1 – Faze radnog pristupa



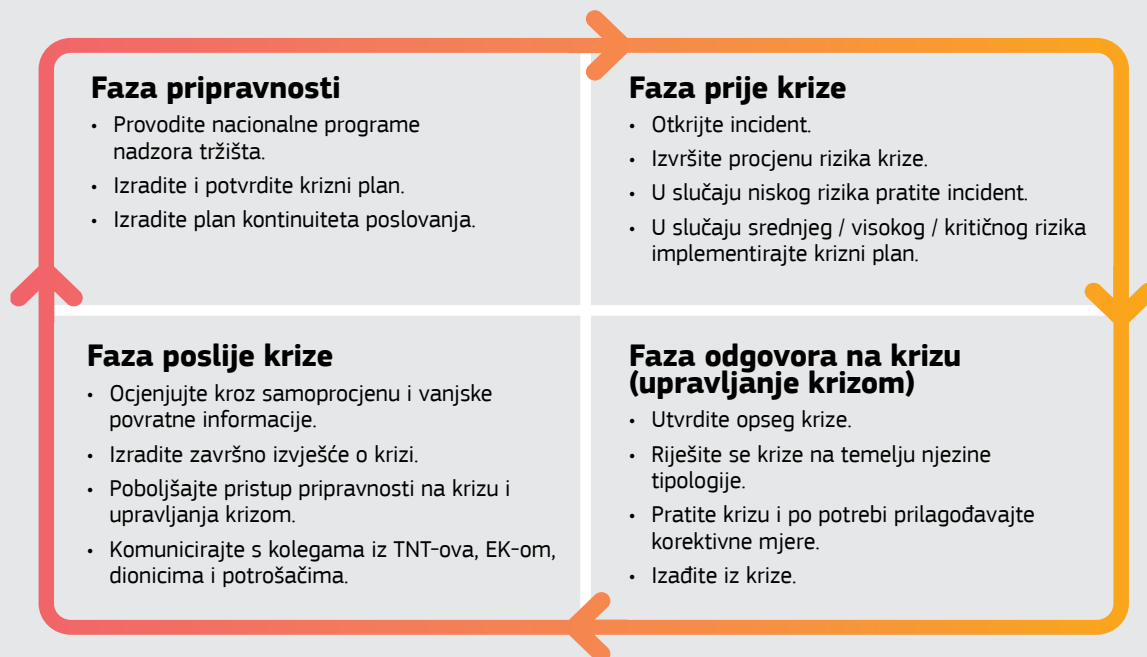
2.2.1 Izrada dokumenta sa smjernicama

Dokument sa smjernicama uključuje i opisuje elemente potrebne za očuvanje sigurnosti jedinstvenog tržišta EU-a u iznimnim i kriznim situacijama. Dokument ilustrira pristup razvijen s uključenim TNT-ovima o načinu kako se bolje pripremiti za krizu i kako njome upravljati kada se dogodi.

Utvrđene su četiri glavne faze i svaka je od njih detaljno razrađena:

- 1) pripravnost;
- 2) faza prije krize;
- 3) odgovor na krizu;
- 4) faza poslije krize.

Slika 2 - Faze pristupa pripravnosti za krizu i upravljanja njome



Dokument sa smjernicama sadržava popis savjeta i najboljih praksi koje TNT-ovi trebaju uzeti u obzir pri izradi vlastitih kriznih planova. Nadalje, uključuje dio o tome kako upravljati paneuropskom krizom, o alatima koji su dostupni TNT-ovima za komunikaciju i suradnju na razini EU-a te preporuke o tome kako TNT-ovi i EK mogu dodatno poboljšati taj proces. Teorijski pristup primijenjen je i potvrđen u trima studijama slučaja (primjeri iz stvarnog života koje su identificirali i doživjeli uključeni TNT-ovi).

- 1. studija slučaja Kriza uzrokovana bolesti COVID-19 i, konkretnije, eksponencijalno povećanje potražnje za osobnom zaštitnom opremom (OPO) i drugim srodnim proizvodima.
- 2. studija slučaja Kriza povezana s vatrometom u novogodišnjoj noći dala je primjer krize izvan radnog vremena. TNT je dan prije Nove godine obaviješten da se na njegovu tržištu nalazi 300 neispravnih proizvoda. Morali su hitno upozoriti potrošače i obavijestiti ih da ne upotrebljavaju te proizvode.
- 3. studija slučaja Kriza plinskih uređaja bila je primjer krize nepoznatog uzroka. TNT je zaprimio pritužbe o curenju plina povezane s plinskim uređajima koji su se uobičajeno prodavali na tržištu i koji su bili dostupni širokom krugu kupaca i u ugostiteljstvu i za kućnu upotrebu. Provedeni standardni testovi nisu pokazali nikakve nedostatke pa je TNT-ovima i drugim uključenim tijelima bilo komplicirano identificirati izvor problema.

Taj je rezultat razvijen na temelju:

- **intervjua s TNT-ovima.** Pri izradi dokumenta sa smjernicama u obzir su uzete informacije razmijenjene tijekom intervjua, posebno o naučenim lekcijama i načinima bolje pripreme za buduće krize.
- **povratnih informacija dobivenih tijekom sastanaka u aktivnosti.** Pri izradi dokumenta sa smjernicama u obzir su uzeti prioriteta i interesi koje su TNT-ovi izrazili tijekom KoM-a i sastanka tijekom provedbe. Na drugom sastanku tijekom provedbe projektni je tim predstavio razvijeni pristup pripravnosti za krizu i upravljanja (na temelju tri studije slučaja). Tijekom završnog sastanka predstavljena je konačna verzija dokumenta, a daljnje povratne informacije dobivene od TNT-ova uključene su u tekst.
- **Ad hoc konzultacije na Wikiju.** Projektni tim pokrenuo je konzultacije na Wikiju kako bi prikupio povratne informacije od TNT-ova.

2.2.2 Razvoj rezultata „Aktivnosti TNT-ova tijekom pandemije bolesti COVID-19”

Cilj rezultata „Aktivnosti TNT-ova tijekom pandemije bolesti COVID-19” bio je sažetiglavne izazove s kojima se suočavaju TNT-ovi i njihove pristupe za pripravnost za krizu i upravljanje krizom tijekom pandemije bolesti COVID-19. Izvješće uključuje lekcije koje su TNT-ovi naučili i prikupljene primjere najbolje prakse.

Kako bismo razumjeli glavne izazove s kojima se susreću TNT-ovi i njihova iskustva povezana s krizom uzrokovanom bolesti COVID-19, projektni tim i tehnički stručnjak prikupili su informacije na sljedeće načine:

- **internetskom anketom** pokrenutom na početku projekta;
- **individualnim intervjuima** organiziranim s TNT-ovima kako bi se prikupile informacije o njihovim individualnim iskustvima – 9 od 12 uključenih TNT-ova odgovorilo je na poziv koji je poslao projektni tim te su intervjuirani;
- raspravama na sastancima tijekom aktivnosti.

Glavni izazov s kojim smo se suočili tijekom pandemije uzrokovane bolesti COVID-19 bio je osigurati sigurnost proizvoda, kao što su OZO (maske za lice) i sredstva za dezinfekciju ruku, koji su stavljeni na tržište. Zbog neviđenog povećanja potražnje za takvim proizvodima, velik broj gospodarskih subjekata pokušao ih je pružiti iako možda nisu bili odgovarajuće kvalificirani ili kompetentni. To je rezultiralo stavljanjem krivotvorenih i/ili nesigurnih proizvoda na tržište. TNT-ovi su tijekom prve godine pandemije uzrokovane bolesti COVID-19 provodili neke od sljedećih aktivnosti:

- informativne kampanje o primjenjivim zahtjevima i komunikacija s gospodarskim subjektima radi savjetovanja o problemima s njihovim proizvodima. To je moglo biti izazovno jer nekoliko TNT-ova nije imalo dovoljno resursa (a ponekad i stručnosti) da se nose s porastom broja upita gospodarskih subjekata.
- komunikacija s javnošću o proizvodima povezanim s pandemijom. Jedan od izazova bilo je upravljanje komunikacijom s novinarima. U kriznim vremenima važno je imenovati glasnogovornika koji je svjestan koje informacije treba dijeliti i koji može biti glas autoriteta.
- suradnja i komunikacija s drugim tijelima (npr. carinom) i drugim TNT-ovima u zemlji i u drugim državama članicama. Razlike u donesenim nacionalnim protokolima – na primjer, u pogledu određenih vrsta OZO-a (ponekad proizvedenog prema skraćenom protokolu ispitivanja) – stvorile su određene izazove jer su dopuštale stavljanje proizvoda na tržišta samo nekih država članica. Međutim, koordinirane aktivnosti poput projekta CASP Corona 2020, koji su pokrenuli GU JUST, Europsko vijeće za inovacije i Izvršna agencija za mala i srednja poduzeća (EISMEA), odigrale su ključnu ulogu u razmjeni iskustava i primjera najboljih praksi s drugim TNT-ovima o najvažnijim proizvodima tijekom pandemije.

Popis primjera najboljih praksi i naučenih lekcija uključen je u rezultat.



3. Zaključci i preporuke

3.1 Opći zaključci

Aktivnost pripravnosti na krizu i upravljanja krizom bila je važan forum za TNT-ove. Omogućila im je da razgovaraju o izazovima s kojima su se suočili tijekom krize uzrokovane pandemijom bolesti COVID-19 i da zajednički razmotre načine kako se bolje pripremiti za moguće buduće krize. Ti su nalazi prikupljeni u izvješću koje je dalo pregled aktivnosti TNT-ova tijekom krize uzrokovane bolesti COVID-19, sažetak informacija koje su TNT-ovi dijelili u vezi s tim aktivnostima i popis primjera najboljih praksi identificiranih tijekom intervjua s TNT-ovima i sastanaka tijekom aktivnosti.

Nadalje, razvijen je pristup pripravnosti na krizu i upravljanja krizom kako bi se TNT-ovima pomoglo da jedinstveno tržište EU-a očuvaju sigurnim u vrijeme krize. Ovaj pristup predstavlja

srž dokumenta sa smjernicama (koji je usmjeren na pružanje smjernica i preporuka TNT-ovima za vrijeme postavljanja ili detaljne prilagodbe vlastitih alata, procesa i kriznih planova). Ono što predstavlja krizu za jednu organizaciju ne mora biti kriza za drugu organizaciju. Stoga bi svaki TNT trebao razviti ad hoc krizni plan koji najbolje odgovara njegovoj organizaciji, procesima i kulturi. Međutim, neki od zajedničkih elemenata koje treba istražiti radi bolje pripravnosti za krizu ili upravljanja njome dogovoreni su s uključenim TNT-ovima i navedeni su u dokumentu sa smjernicama.

3.2 Naučene lekcije

U individualnim intervjuima TNT-ove se pitalo da podijele lekcije koje su naučili tijekom upravljanja krizom uzrokovanom bolesti COVID-19. O povratnim informacijama koje su podijelili TNT-ovi dodatno se raspravljalo na sastancima tijekom provedbe. U nastavku su navedene neke od glavnih lekcija koje su naučili TNT-ovi (koje se mogu primijeniti pri poboljšanju strategija i pristupa upravljanju budućim krizama).

Ažurnost odgovora. Vrlo je važno donositi promptne odluke i brzo reagirati kako bi se umanjili rizici koje nosi kriza. Što je organizacija bolje pripremljena za krizu, to je odgovor brži.

Umrežavanje. Važno je ojačati i unutarne (u zemlji) i vanjske (druge zemlje) mreže TNT-ova. Brzo osnivanje radnih skupina, kao što su CASP Corona 2020 ili AdCos, pomoglo je u pružanju podrške radu TNT-ova u vezi s krizom. Te inicijative olakšavaju komunikaciju i usklađivanje s drugim TNT-ovima i EK-om, što u vrijeme krize može biti izazovno. Na primjer, nekoliko TNT-ova navelo je da su imali poteškoća u tumačenju Preporuke (EU) 2020/403¹. Bolje usklađivanje s drugim TNT-ovima i EK-om u tumačenju Preporuke moglo je pridonijeti njezinoj usklađenijoj provedbi.

Stručnjak za domenu. Ako resursi dopuštaju, korisno je u TNT-u imati stručnjake za domenu koji će se usredotočiti na određene proizvode. Traženje usluga vanjskog stručnjaka može pomoći kada ne postoje interni resursi koji mogu pružiti stručna znanja o određenoj domeni.

Otpornost. Organizacije, uključujući TNT-ove, morale su pokazati znatnu otpornost i sposobnost prilagodbe novim i izazovnim situacijama. TNT-ovi su se uglavnom fokusirali na nadzor internetskog tržišta jer su trgovine bile zatvorene. Međutim, mnogi TNT-ovi razvili su samo sposobnost obavljanja nadzora internetskog tržišta samo nekoliko mjeseci prije izbijanja krize. Dodatan izazov bila je nužnost brze uspostave IT mreže koja je ljudima omogućila rad na daljinu. Posljedična poboljšanja pokazuju kako je moguće krizu pretvoriti u priliku.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020H0403&from=EN>

3.3 Preporuke

Na temelju rasprava na sastancima tijekom aktivnosti formulirane su brojne preporuke.

Za nacionalna tijela

Rano otkrijte incidente. Ako se kriza otkrije u vrlo ranoj fazi, lakše se može riješiti i njezine se posljedice mogu lakše ublažiti. Stoga je iznimno važno da kultura organizacije omogući zaposlenicima svih razina da prijave svaki otkriveni incident iako on možda neće odmah ozbiljno utjecati na organizaciju. Redovito praćenje onoga što se prijavljuje preko alata koje je EK stavio na raspolaganje (Safety Gate, Mreža za sigurnost potrošača, AdCos) može pomoći u otkrivanju incidenata koje su prijavili drugi dionici u ranoj fazi. Upotreba alata koje je razvio EK također je učinkovita za izazivanje zabrinutosti o potencijalnim pitanjima koja bi mogla dovesti do krize.

Krizni plan. Kad dođe do krize, prekasno je početi razvijati krizni plan. TNT-ovi bi trebali razviti vlastiti krizni plan tijekom faze pripravnosti, kada imaju više vremena za pripremu za događaje koji se još nisu dogodili. Krizni plan također treba uključivati komunikacijsku strategiju i plan angažmana dionika.

Komunikacija s drugim TNT-ovima, EK-om i dionicima.

- Trebalo bi imenovati časnike za vezu koji su odgovorni za redovito komuniciranje i razmjenu relevantnih informacija s EK-om i kolegama iz TNT-ova. Ti bi službenici također trebali osigurati interno izvješćivanje o ključnim informacijama i nalazima (u sklopu TNT-a).
- Za brzu razmjenu osjetljivih i hitnih informacija povezanih s krizama trebalo bi upotrebljavati postojeće platforme kao što su prostori na Wikiju koje je uspostavio GU JUST kao kontaktne točke za CSN i RAPEX.
- Od samog početka treba uključiti relevantne dionike; popis dionika treba izraditi u ranoj fazi.
- Nalazi i znanja trebaju se razmjenjivati i među TNT-ovima i sa znanstvenicima i istraživačima kako bi se pružili znanstveni dokazi kada je potrebno izvršiti procjenu rizika ili usvojiti mjere.

Oslanjajte se na naučene lekcije i tražite povratne informacije. Na kraju svake krize potrebno je ocijeniti usvojeni pristup i sastaviti popis naučenih lekcija. To treba uzeti u obzir pri unapređivanju kriznog plana i strategije pripravnosti za krizu i upravljanja krizom. Prikupljanje povratnih informacija od drugih TNT-ova i EK-a može biti korisno pri ocjenjivanju pristupa i utvrđivanju područja za poboljšanje.

Za europska tijela

Pravni okvir. *Ad hoc* preporuke i drugi obvezujući i neobvezujući akti korisni su i nužni tijekom paneuropske krize jer pridonose davanju usklađenog smjera koji države članice i TNT-ovi mogu slijediti. Provjerite jesu li Preporuke jasne kako bi ih različiti akteri koji ih primjenjuju tumačili na isti način. Objavljivanje popratnog dokumenta sa smjernicama o tome kako tumačiti Preporuku moglo bi pomoći da se osigura da je sve strane ispravno provode.

Za potrošače i gospodarske subjekte

Prijavite probleme ili incidente. Potrošači i gospodarski subjekti trebali bi prijaviti sve sigurnosne probleme s određenim proizvodom relevantnom TNT-u². To TNT-u omogućuje da provjeri je li incident jednokratna epizoda ili je vjerojatno da će se ponoviti te da procijeniti povezane rizike.

² Potrošači također mogu prijaviti nedostatke proizvoda na Informacijskom i komunikacijskom sustavu za tržišni nadzor (ICSMS).

1. Što je CASP?

Koordinirane aktivnosti za sigurnost proizvoda (CASP) tijelima za nadzor tržišta (TNT-ovi) iz zemalja EU-a/EGP-a omogućuju suradnju i jačanje sigurnosti proizvoda koji se stavljaju na jedinstveno tržište.

Horizontalne aktivnosti (HA-ovi)

pružaju forum TNT-ovima za razmjenu ideja i primjera najboljih praksi. Pod vodstvom tehničkog stručnjaka razvijaju zajedničke pristupe, postupke i praktične alate za nadzor tržišta.

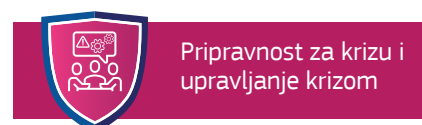
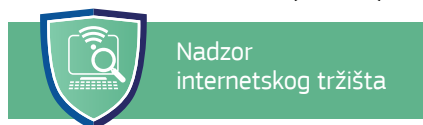
Aktivnosti povezane s određenim

proizvodom (AOP-ovi) ispituju različite vrste proizvoda koji mogu predstavljati rizik za potrošače. Proizvode biraju i prikupljaju TNT-ovi koji su uključeni i pregledavaju ih prema zajednički utvrđenom planu ispitivanja.

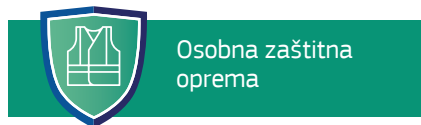
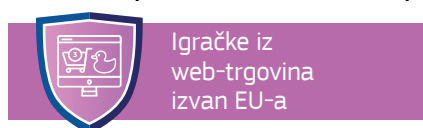
Hibridne aktivnosti olakšavaju horizontalne rasprave i provode kampanje ispitivanja. Rezultati se upotrebljavaju za razvoj zajedničkih pristupa i metodologija.

CASP 2021. uključuje tri HA-ova, pet AOP-ova i jednu hibridnu aktivnost. Njih su prethodno odabrali uključeni TNT-ovi kroz konzultacije koje je organizirao GU JUST.

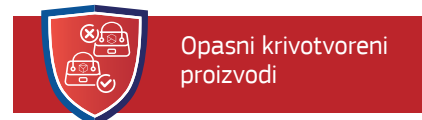
Horizontalne aktivnosti (HA-ovi)



Aktivnosti povezane s određenim proizvodom (AOP-ovi)



Hibridna aktivnost



Uloge i odgovornosti

EISMEA

- Ugovorno tijelo – upravlja upravnim odnosom s izvođačem radova u ime GU JUST-a
- Nadgleda i odobrava sve ugovorne isporuke

Ugovaratelj EY/Pracsis

- Koordinira provedbu i organizaciju aktivnosti
- Pruža tehničku i logističku pozadinu
- Odgovoran za izvješćivanje, komunikaciju i širenje ishoda

Tijela za nadzor tržišta država članica EU-a/EGP-a

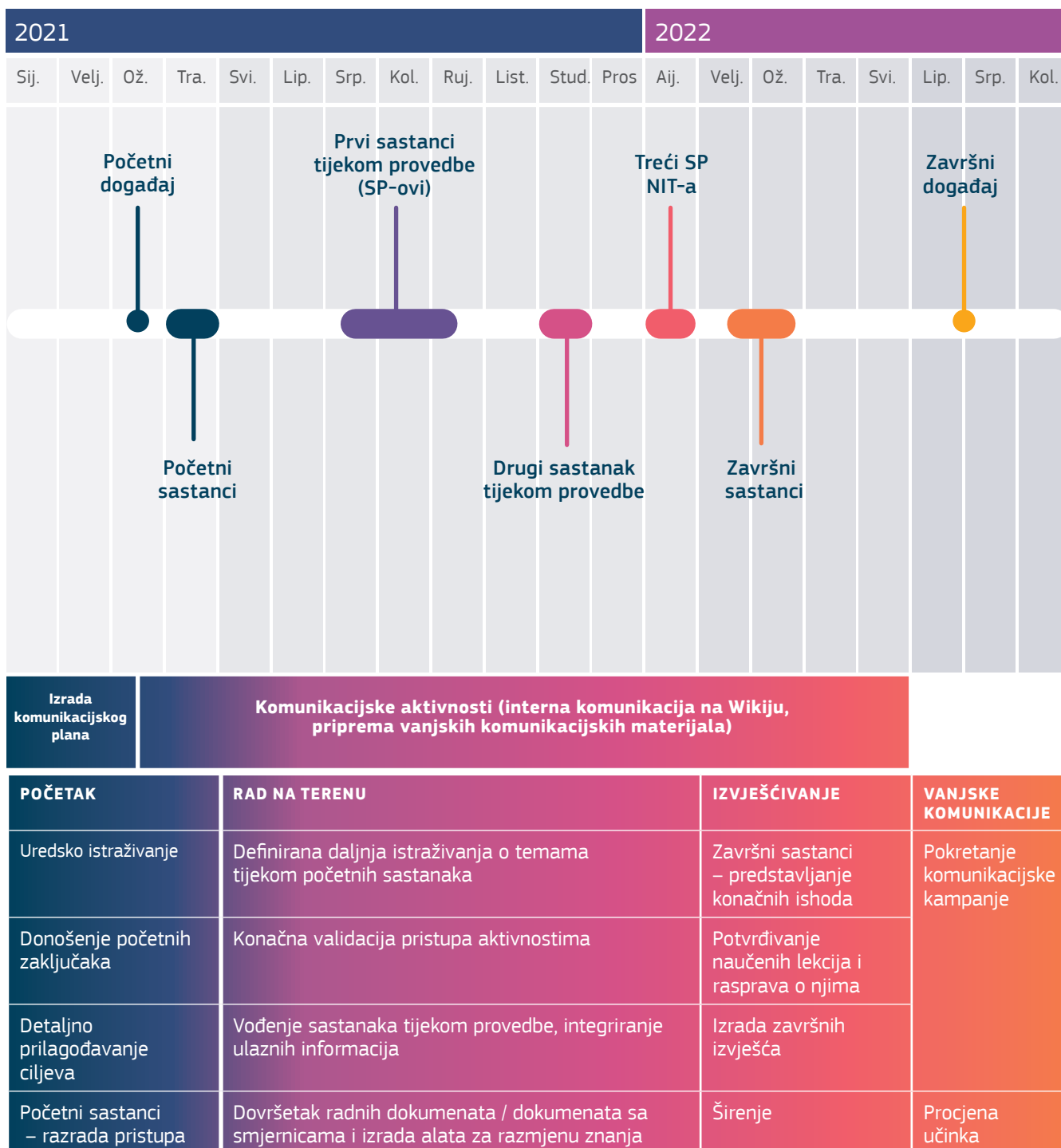
Tehnički stručnjak (jedan po HA-u)

- Pruža tehničke savjete i smjernice TNT-ovima
- Pomaže pri izradi plana uzorkovanja i ispitivanja te odabiru najprikladnijeg laboratorija
- Analizira rezultate, pomaže pri procjeni utvrđenih rizika i predlaže preporuke

GU JUST

- Nadgleda planiranje i izvršenje projekata CASP-a
- Osigurava operativno vodstvo, upravljanje i uspješnu provedbu
- Podržava TNT-ove koji sudjeluju pružanjem smjernica

2. Hodogram za HA



3. Pregled pristupa HA-a

0

Postupak prije CASP-a

- GU JUST proveo je postupak utvrđivanja prioriteta kako bi odabrao teme od zajedničkog interesa za tijela za nadzor tržišta (TNT-ovi).
- Horizontalne aktivnosti CASP-a 2021. odabrane su savjetovanjem koje je organizirao GU JUST i odražavaju trenutni interes za nadzor internetskog tržišta, metodologije procjene rizika i upravljanje krizama.

1

Prikupljanje i analiza podataka

- Koristeći se različitim alatima, kao što su ankete, intervjui i uredska istraživanja, izvođač je prikupio potrebne pozadinske informacije.
- Rezultati su analizirani kako bi se utvrdile potrebe, nerazmjeri i izazovi.
- Ciljevi i plan rada projekta dodatno su detaljno prilagođeni i podijeljeni na internoj platformi Wiki uz nalaze početnog istraživanja.

4

Zaključci, preporuke i izvješćivanje

- Tijekom završnih sastanaka TNT-ovi su potvrdili konačnu verziju relevantnih dokumenata te su raspravili o stečenim iskustvima i mogućim uvidima u svaku horizontalnu aktivnost.
- Radni dokumenti / dokumenti sa smjericama i drugi alati za razmjenu znanja pružaju se svim tijelima kako bi se učenje prevelo u praksu.

3

SP-ovi

- Tijekom dvaju sastanaka tijekom provedbe predstavljen je napredak u svakoj aktivnosti, a TNT-ovi su napredovali u izradi različitih dokumenata sa smjericama uz pomoć relevantnog stručnjaka za područje.
- Zbog složenosti teme održan je treći sastanak tijekom provedbe za aktivnost nadzora internetskog tržišta.

2

Početni sastanci

- Uključena tijela nadležna za nadzor tržišta raspravljala su o ciljevima i rezultatima tijekom početnog sastanka svake horizontalne aktivnosti.
- Na temelju rezultata opsežnog istraživanja i prikupljanja podataka pristup je dodatno doraden.
- Nakon sastanka radni dokumenti dijeljeni su na platformi Wiki na kojoj su TNT-ovi mogli razmjenjivati mišljenja.

5

Vanjska komunikacija

Vanjske komunikacijske aktivnosti pokrenute su na završnom događaju, što je označilo početak paneuropske informativne kampanje duge dva do tri tjedna.

Alati

Završna izvješća izrađuju se za svaku horizontalnu aktivnost i za projekt CASP 2021. u cjelini. Dostupna su na svim službenim jezicima EU-a te na norveškom i islandskom te su podijeljena svim tijelima za nadzor tržišta.

Izrađeni su **audiovizualni isječci** koji sažimaju ishode projekta CASP 2021.

Kanali

Komunikacijski materijal dijeli se s pomoću:

- [internetske stranice Safety Gate](#)
- [internetske stranice EK CASP](#)
- [društvenih medija GU JUST-a](#)
- [nacionalnih komunikacijskih kanala TNT-ova](#)
- [relevantnog tiska i ostalih dionika.](#)

EUROPSKA KOMISIJA

Directorate-General for Justice and Consumers
Directorate Consumers
Unit E.4 Product Safety and Rapid Alert System
Email: JUST-RAPEX@ec.europa.eu

Europska komisija nije odgovorna za bilo kakve posljedice koje proizlaze iz ponovne uporabe ove publikacije.

© Europska unija, 2022

Politika ponovne uporabe dokumenata Europske komisije uređena je na temelju Odluke Komisije 2011/833/EU od 12. prosinca 2011. o ponovnoj uporabi dokumenata Komisije (SL L 330, 14.12.2011., str. 39). Osim ako je navedeno drukčije, ponovna uporaba ovog dokumenta dopuštena je u skladu s licencijom Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). To znači da je ponovna uporaba dopuštena uz navođenje relevantnih podataka i svih izmjena.

Za svaku uporabu ili reprodukciju elemenata koji nisu u vlasništvu Europske unije možda će biti potrebno zatražiti dopuštenje izravno od odgovarajućih nositelja prava.

Informacije o Europskoj uniji na svim službenim jezicima EU-a dostupne su na internetskim stranicama Europa:
https://europa.eu/european-union/index_hr



Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2022

PDF ISBN 978-92-76-51948-5 doi: 10.2838/299266 DS-01-22-327-HR-N