

## Statut Hrvatske call centar udruge

Na temelju članka 13. Zakona o udrugama ("Narodne novine" broj 74/2014; dalje: Zakon), Skupština Udruge 'Hrvatska call centar udruga' na sjednici održanoj 23.09.2015. u V. Varičaka 10 , 10010 Zagreb, donijela je

# STATUT UDRUGE

## Hrvatska call centar udruga

### I. OSNOVNE ODREDBE

#### Članak 1

Ovim se statutom (dalje: Statut) uređuje naziv udruge, skraćeni naziv, naziv na stranom jeziku, skraćeni naziv na stranom jeziku; sjedište udruge; zastupanje , izgled pečata udruge; ciljevi udruge; područja djelovanja udruge sukladno ciljevima; ciljane skupine udruge; djelatnosti kojima se ostvaruju ciljevi udruge; način osiguranja javnosti djelovanja udruge; uvjeti i način u članjivanja u udruhu, prestanak članstva, prava, obveze i odgovornosti članova, stegovna odgovornost članova i način vođenja popisa članova; tijela udruge, njihov sastav i način sazivanja sjednica, izbor, opoziv, ovlasti, način odlučivanja i trajanje mandata u tijelima upravljanja te način sazivanja skupštine u slučaju isteka mandata; izbor i opoziv likvidatora udruge; prestanak postojanja udruge; imovina udruge, te način stjecanja i raspolaganja imovinom udruge; postupak s imovinom u slučaju prestanka udruge; način rješavanja sporova i sukoba interesa unutar udruge i druga pitanja od značaja za udruhu 'Hrvatska call centar udruga'.

#### Članak 2

Naziv udruge glasi: **Hrvatska call centar udruga** (u daljnjem tekstu: Udruga).  
Skraćeni naziv Udruge glasi: "**HCCU**".  
Naziv Udruge na engleskom jeziku glasi: **Croatian Call Center Association**.  
Skraćeni naziv Udruge na engleskom jeziku glasi: "**CCCA**".

#### Članak 3

Sjedište Udruge je u V. Varičaka 10 , 10010 Zagreb.  
Odluku o promjeni sjedišta, adresi i promjeni adrese sjedišta Udruge donosi Skupština Udruge (dalje: Skupština).

#### Članak 4

Udruhu zastupaju predsjednik Udruge (dalje: Predsjednik), dopredsjednik Udruge (dalje: Dopredsjednik) i tajnik Udruge (dalje: Tajnik).  
Skupština može ovlastiti i druge osobe za zastupanje Udruge.

#### Članak 5

Udruga ima pečat.  
Pečat Udruge je pravokutnog oblika 4 x 2 cm s upisanim tekstom uz rub koji glasi HCCU - Hrvatska call centar udruga'.  
Pečat čuva Predsjednik.

Pečat su ovlašteni koristiti Predsjednik, Dopredsjednik i Tajnik, te drugi članovi Udruge koje Predsjednik ovlašti

## **II. CILJEVI, PODRUČJA DJELOVANJA, CILJANE SKUPINE I DJELATNOSTI UDRUGE**

### Članak 6

Udruga je osnovana s ciljem promicanja, razvitka i unapređenja djelatnosti upravljanja kontaktima u multimedijalnim interaktivnim kanalima u Republici Hrvatskoj..

### Članak 7

Područja djelovanja Udruge sukladno ciljevima su:

- gospodarstvo
- ostala područja djelovanja

### Članak 8

Ciljne skupine Udruge s obzirom na članstvo i/ili korisnike prema kojima je udruga usmjerena su:

- poslovne organizacije ( davatelji i korisnici) usluga kontakt centara
- specijalisti komunikologije i psihologije
- voditelji kontakt centara
- djelatnici kontakt centara
- konzultanti i specijalisti upravljanja kontaktima
- poslodavci
- žene poduzetnice
- mali i srednji poduzetnici i obrtnici
- potrošači
- ostali

### Članak 9

Djelatnosti kojima se ostvaruju ciljevi Udruge su:

- Socijalno poduzetništvo
- Inovatorstvo
- umreživanje i širenje znanja

One se ostvaruju kroz:

- Strukovno povezivanje i okupljanje svih osoba profesionalno vezanih uz kontaktnu industriju u RH
- Predlaganje mjera nadležnim tijelima i institucijama te izrada projekata i programa usmjerenih na unapređenje djelatnosti call centara u RH kao i razvoja informacijskog društva u Hrvatskoj
- Praćenje razvoja, trendova i metoda rada u u multimedijalnim interaktivnim kanalima sa svrhom unapređenja djelatnosti upravljanja kontaktima
- suradnja sa svim dionicima informacijskog društva u Republici Hrvatskoj i šire
- organiziranje i izvođenje aktivnosti potrebnih za daljnje promicanje kontaktne industrije, definiranje stručnih zvanja i znanja i strukovnog povezivanja
- planiranje aktivnosti i priprema planova rada iz područja svoje djelatnosti
- prevođenje dokumenata i drugih materijala srodnih djelatnosti
- pripremanje i izvođenje specifične edukacija za sve profila djelatnika kontakt centara informacijskog društva
- uspostava, organiziranje i održavanje međunarodne suradnje te uključivanje u rad međunarodnih udruga srodnih djelatnosti;
- jačanje suradnje sa srodnim organizacijama i udrugama u Hrvatskoj i izvan nje;

- poticanje, razvoj i širenje mreže volontera-suradnika na aktivnostima razvoja i afirmacije kontaktne industrije
- proučavanje i ocjenjivanje rješenja i tehnologija koje se koriste u razvoju, izgradnji i implementaciji kontaktnih centara
- organiziranje tribina, skupova, konferencija, radionica i seminara iz područja svoje djelatnosti;
- informiranje javnosti o novostima, dostignućima i razvoju iz područja svoje djelatnosti;
- izdavanje multimedijalnih publikacija poput ad hoc dokumenata, periodičkih biltena ili časopisa u skladu s posebnim zakonskim propisima
- organiziranje stručnih studijskih putovanja vezanih uz djelatnost u skladu sa zakonom
- uspostava referentne baze podataka i literature za članove Udruge;

### **III. JAVNOST DJELOVANJA UDRUGE**

#### **Članak 10**

Rad Udruge je javan.

Javnost djelovanja Udruge osigurava se:

- pravodobnim izvješćivanjem članstva o radu Udruge i značajnim događajima, pisanim izvješćima, na sjednicama tijela Udruge, na posebnim skupovima ili na drugi prikladan način,
- multi medijalnim oblicima javnim priopćavanjem. korištenjem informacijsko-komunikacijskih tehnologija (internetske stranice, društvene mreže i slično),
- stručnim istupanjem, prezentacijama i sudjelovanjima na javnim skupovima
- članstvom na društvenim i stručnim web sitovima
- javnim priopćavanjem,
- organiziranjem posebnih događanja,
- na druge primjerene načine

### **IV. ČLANSTVO U UDRUZI**

#### **Članak 11**

Članom Udruge može postati svaka fizička ili pravna osoba koja je zainteresirana za rad u Udruzi i pružanje doprinosa ostvarivanju ciljeva Udruge te prihvaća odredbe Statuta.

#### **Članak 12**

Član udruge može postati maloljetna ili punoljetna fizička osoba, te pravna osoba.

Član udruge postaje se upisom u evidenciju članova na temelju potpisane pristupnice, a koju prethodno razmatra i daje pozitivno mišljenje Predsjednik ili Tajnik Udruge u roku od 15 dana od podnošenja pristupnice.

Ukoliko se radi o maloljetnoj osobi mlađoj od 14 godina, pristupnicu potpisuje njezin skrbnik ili zakonski zastupnik.

Ukoliko se radi o maloljetnij osobi starijoj od 14 godina, njezin skrbnik ili zakonski zastupnik treba dati svoju pisanu suglasnost na pristupnici.

### Članak 13

Prava, obveze i odgovornosti članova Udruge su:

- aktivno sudjelovanje u djelatnostima Udruge u skladu s programom djelovanja i Planovima rada Udruge
- poštivanje odredbi, važećih zakona i propisa, ovog Statuta te drugih akta Udruge
- izvršavanje preuzetih obveza
- aktivno djelovanje
- predlaganje novih aktivnosti Udruge
- čuvanje i kontinuirano promicanje ugleda Udruge
- čuvanje materijalnih dobara Udruge
- sudjelovanje u stručnom radu i prezentira radove na konferencijama, savjetovanjima, seminarima, tribinama, radionicama, okruglim stolovima i drugim stručnim skupovima
- prikupljanje sredstava potrebnih za rada Udruge
- informiranje o radu Udruge
- da bira i bude biran u tijela Udruge,
- da sudjeluje u radu Skupštine.
- plaćanje članarine
- kontinuirano usavršavanje.

### Članak 14

Udruga vodi popis svojih članova. Popis članova vodi se elektronički i sadrži podatke o osobnom imenu ili nazivu člana, osobnom identifikacijskom broju (OIB), datumu rođenja, datumu pristupanja Udruzi, datumu prestanka članstva u Udruzi, te po potrebi može uključivati i druge podatke važne za Udrugu kao što su e-mail adresa, broj mobilnog telefona, podatke o uplati članarine i slično.

Popis članova dostupan je na uvid svim članovima Udruge te nadležnim tijelima, na njihov zahtjev.

Popis članova vodi Tajnik ili druga osoba, koja se odredi i preuzme obvezu.

### Članak 15

Članstvo u Udruzi prestaje na sljedeće načine:

- prestankom postojanja Udruge,
- istupanjem iz članstva,
- , smrću člana,
- neplaćanjem članarine,
- isključenjem iz članstva.

### Članak 16

Član istupa iz Udruge na osnovu pismene ili usmene obavijesti Predsjedniku Udruge s datumom davanja navedene obavijesti.

Član se briše iz popisa članova bez posebne odluke ako s plaćanjem članarine kasni više od 12 mjeseca i to s danom protoka navedenog roka od kad je članarina trebala biti plaćena.

Član se isključuje iz članstva s danom protoka roka za žalbu na odluku o isključenju ukoliko se član nije žalio na odluku o isključenju od strane Predsjednika, odnosno s danom donošenja odluke o isključenju od strane Skupštine ukoliko se član žalio na odluku o isključenju od strane Predsjednika.

## Članak 17

Članovi Udruge stegovno odgovaraju za povredu članskih obveza i odgovornosti.

Stegovna odgovornost članova Udruge utvrđuje se u stegovnom postupku.

Stegovni postupak može pokrenuti bilo koji član Udruge.

Stegovni postupak vodi i stegovne mjere izriče Predsjednik.

U stegovnom postupku utvrđuju se okolnosti uslijed kojih je došlo do povrede članskih obveza i odgovornosti, težina povrede i šteta nastala za Udrugu.

Za utvrđenu povredu članskih obveza i odgovornosti može se izreći stegovna mjera isključenja iz udruge.

Član Udruge kojem je izrečena stegovna mjera isključenja iz Udruge ima pravo u roku od 15 dana, računajući od dana pismeno potvrđene dostave odluke, podnijeti žalbu Skupštini. Skupština je dužna riješiti žalbu u roku 30 dana računajući od dana dostave žalbe. Odluka Skupštine o isključenju je konačna.

## V. UPRAVLJANJE UDRUGOM I TIJELA UDRUGE

### Članak 18

Članovi Udruge upravljaju Udrugom neposredno na Skupštini i putem izabраних predstavnika u drugim tijelima Udruge.

Tijela Udruge su:

- Skupština,
- Predsjednik
- Dopredsjednik i
- Tajnik.

### Skupština

### Članak 19

Skupština je najviše tijelo upravljanja Udrugom.

Skupštinu čine svi članovi Udruge.

### Članak 20

Skupština može biti redovita, izborna i izvanredna.

Skupština se može održati komunikacijom elektroničkim kanalima ukoliko je to članovima primjereno i jedino moguće.

Skupština redovito zasjeda jednom u tijeku godine, dok se izborna sjednica Skupštine održava svake 4 godine.

### Članak 21

Sjednice skupštine saziva i vodi Predsjednik.

U slučaju njegove spriječenosti sjednicu Skupštine saziva i vodi Dopredsjednik, a u slučaju njegove spriječenosti Tajnik. Skupština se saziva najmanje 7 dana prije održavanja sjednice pozivom koji se upućuje svim članovima Udruge putem pošte, e-maila, SMS-a, telefonskim pozivom ili usmeno. Poziv na sjednicu sadrži prijedlog dnevnog reda sjednice, te dan i mjesto održavanja sjednice.

### Članak 22

Izvanrednu sjednicu Skupštine saziva predsjednik Udruge na vlastitu inicijativu ili na zahtjev najmanje 1/3 članova Udruge. U svom zahtjevu za sazivanje izvanredne sjednice Skupštine predlagatelji su obvezni predložiti dnevni red sjednice. Ako Predsjednik ne sazove izvanrednu sjednicu Skupštine u roku od 30 dana od dana dostave zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, sazvat će je predlagatelji. Postupak sazivanja izvanredne sjednice Skupštine istovjetan je postupku opisanom u prethodnom članku.

#### Članak 23

U slučaju isteka mandata tijelima Udruge koja su ovlaštena sazvati sjednicu Skupštine, sjednicu Skupštine saziva posljednji izabrani predsjednik Udruge prema postupku opisanom u prethodnom članku.

#### Članak 24

Skupština pravovaljano odlučuje ako je na sjednici nazočna natpolovična većina svih članova Udruge. Skupština donosi odluke većinom glasova nazočnih članova, ako Statutom nije određena posebna većina. Glasovanje na sjednicama Skupštine je javno. Skupština može odlučiti da se o pojedinim pitanjima glasuje tajno. O radu sjednice vodi se zapisnik koji se trajno čuva u arhivi Udruge.

#### Članak 25

Skupština ima sljedeća prava i obveze:

- usvaja Statut i njegove izmjene i dopune
- bira i razrješava Predsjednika, Dopr predsjednika i Tajnika
- bira i razrješava likvidatora Udruge
- odlučuje o udruživanju u saveze, zajednice, mreže i druge oblike povezivanja udruga
- usvaja plan rada i financijski plan za sljedeću kalendarsku godinu i izvješće o radu za prethodnu kalendarsku godinu
- usvaja godišnje financijsko izvješće
- odlučuje o promjeni ciljeva i djelatnosti, gospodarskih djelatnosti, prestanku rada i raspodjeli preostale imovine Udruge
- donosi odluku o statusnim promjenama
- određuje postojanje, iznos i dinamiku plaćanja članarine,
- odlučuje o prigovorima i žalbama članova Udruge,
- odlučuje i o drugim pitanjima za koja statutom nije utvrđena nadležnost drugih tijela Udruge.

### **Predsjednik**

#### Članak 26

Predsjednik je ovlašten za zastupanje Udruge.  
Predsjednik obavlja izvršne i druge poslove određene Statutom.

#### Članak 27

Predsjednika bira Skupština na mandat od 4 godine.  
Ista osoba može više puta biti birana za Predsjednika.  
Za svoj rad Predsjednik je odgovoran Skupštini kojoj podnosi godišnje izvješće o svom radu.

#### Članak 28

Predsjedniku može prestati mandat prije isteka vremena na koje je biran:

- na vlastiti zahtjev,
- u slučaju nemogućnosti obavljanja dužnosti duljem od 6 mjeseci, te
- opozivom.

#### Članak 29

Do opoziva Predsjednika može doći zbog povreda članskih i predsjedničkih obveza i odgovornosti sukladno Statutu.

Postupak za opoziv Predsjednika može se pokrenuti na zahtjev najmanje 1/3 članova Udruge.

O zahtjevu za opoziv Predsjednika raspravlja se i odlučuje na izvanrednoj sjednici Skupštine koja se saziva u skladu s odredbama ovog Statuta.

Predsjednik će biti opozvan ako je odluka o opozivu donesena dvotrećinskom većinom svih članova Udruge.

#### Članak 30

U slučaju prestanka mandata Predsjednika prije isteka vremena na koje je biran ili u slučaju opoziva Predsjednika, provodi se postupak izbora novog Predsjednika za preostali dio mandata na izvanrednoj sjednici Skupštine.

#### Članak 31

Predsjednik ima sljedeća prava i obveze:

- odgovara za zakonitost rada Udruge,
- vodi poslove Udruge sukladno odlukama Skupštine ,
- odgovoran je za podnošenje godišnjeg financijskog izvješća i godišnjeg izvješća o radu Skupštini,
- predlaže skupštini plan rada i financijski plan za sljedeću kalendarsku godinu,
- predlaže izmjene i dopune Statuta Udruge,
- predlaže projekte i programe Udruge i slično,
- dostavlja zapisnik sa sjednica Skupštine nadležnom uredu koji vodi Registar udruga,
- sklapa ugovore i poduzima druge pravne radnje u ime i za račun Udruge,
- obavlja i druge poslove u skladu sa zakonom, Statutom i aktima Udruge.

### **Dopredsjednik**

#### Članak 32

Dopredsjednik zastupa Udruhu.

Dopredsjednika bira Skupština na četiri (4) godine, s tim da ista osoba može biti ponovno birana za Dopredsjednika.

U slučaju odsutnosti ili spriječenosti Predsjednika zamjenjuje ga Dopredsjednik, s time da dok zamjenjuje Predsjednika ima i njegove nadležnosti propisane ovim Statutom.

### **Tajnik**

#### Članak 33

Tajnik zastupa Udruhu.

Tajnika bira Skupština na četiri (4) godine, s tim da ista osoba može biti ponovno birana za tajnika.

U slučaju odsutnosti ili spriječenosti Predsjednika i Dopredsjednika zamjenjuje ga Tajnik, s time da dok zamjenjuje Predsjednika ima i njegove nadležnosti propisane ovim Statutom.

Tajnik ima sljedeća prava i obveze:

- provodi zadatke Udruge,
- obavlja administrativno-tehničke i financijske poslove
- vođenje registra članova
- komunicira s Knjigovođom i poslovnom bankom
- organizira i priprema materijale za Skupštinu,
- obavlja i druge poslove u skladu sa ovim Statutom i drugim općim aktima Udruge.

## **Druga tijela udruge**

### **Članak 34**

Udruga može osnivati tijela potrebna za ostvarivanje svojih ciljeva u skladu sa Statutom.

Odluku o osnivanju tijela donosi Skupština na prijedlog Predsjednika.

U odluci o osnivanju tijela utvrđuje se sastav tijela, ciljevi osnivanja, prava i obveze tijela i članova tijela te vrijeme na koje se tijelo osniva.

## **VI. UDRUŽIVANJE UDRUGA I USTROJSTVENI OBLICI UDRUGA**

### **Članak 35**

Udruga se može udruživati u domaće i međunarodne saveze ili zajednice udruga i učlanjivati se u domaće i međunarodne udruge i institucije. Odluku o udruživanju i učlanjivanju donosi Skupština na prijedlog Predsjednika.

### **Članak 36**

Udruga može osnovati podružnice u drugim gradovima na području Republike Hrvatske. Podružnice se osnivaju radi ostvarenja ciljeva te učinkovitijeg djelovanja Udruge. Podružnice nemaju svojstvo pravne osobe. Odluku o osnivanju i ukidanju podružnica donosi Skupština na prijedlog Predsjednika.

### **Članak 37**

Unutarnji ustroj, nadležnost te ostala prava i obveze podružnica uređuju se Pravilnikom o radu podružnica. Pravilnik o radu podružnica mora biti u skladu sa Statutom, a donosi ga Skupština na prijedlog Predsjednika.

## **VII. IMOVINA, NAČIN STJECANJA I RASPOLAGANJA IMOVINOM**

### **Članak 38**

Imovinu Udruge čine:

- novčana sredstva koja je udruga stekla uplatom članarina, dobrovoljnim priložima i darovima,
- novčana sredstva koja udruga stekne obavljanjem djelatnosti kojima se ostvaruju ciljevi,
- financiranjem programa i projekata udruge iz državnog proračuna i proračuna jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te fondova i/ili inozemnih izvora,
- druga novčana sredstva stečena u skladu sa zakonom,
- njezine nepokretne i pokretne stvari, te
- druga imovinska prava.



#### Članak 39

Udruga raspolaže svojom imovinom samo za ostvarivanje ciljeva i obavljanje djelatnosti određenih Statutom, u skladu sa zakonom.

O raspolaganju imovinom odlučuju Predsjednik, Dopredsjednik i Tajnik.

### **VIII. PRESTANAK POSTOJANJA UDRUGE I POSTUPAK S IMOVINOM U SLUČAJU PRESTANKA POSTOJANJA UDRUGE**

#### Članak 40

Udruga prestaje postojati:

- odlukom Skupštine o prestanku Udruge,
- odlukom Skupštine o pripajanju drugoj udruzi, spajanju s drugom udrugom, podjelom udruge razdvajanjem,
- u drugim slučajevima predviđenim Zakonom.

Odluke Skupštine iz prethodnog stavka donose se dvotrećinskom većinom svih članova Udruge.

#### Članak 41

Likvidator zastupa Udrugu u postupku likvidacije te se otvaranjem likvidacijskog postupka upisuje u Registar udruga kao osoba ovlaštena za zastupanje Udruge do okončanja postupka likvidacije i brisanja udruge iz Registra udruga.

Likvidatora bira i opoziva Skupština na mandat od 4 godine, s tim da kod izbora Likvidator treba dati svoj pisani pristanak.

Ista osoba može više puta biti birana za Likvidatora.

#### Članak 42

U slučaju prestanka postojanja Udruge, imovina se, nakon namirenja vjerovnika i troškova likvidacijskog, sudskog i drugih postupaka, predaje udruzi, ustanovi ili zakladi koje imaju iste ili slične statutarne ciljeve, na osnovi odluke Skupštine.

U slučaju da se iz bilo kojeg razloga Skupština ne može sastati i donijeti odluku iz prethodnog stavka, preostalu imovinu stječe jedinica lokalne samouprave na čijem je području sjedište Udruge.

### **IX. NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA I SUKOBA INTERESA UNUTAR UDRUGE**

#### Članak 43

Ako postoji spor između članova Udruge koji otežava ili onemogućava rad Udruge te se ne može riješiti kroz postupke propisane ovim Statutom, članovi Udruge dužni su pokušati taj spor riješiti mirenjem.

Ako postupak mirenja ne uspije, članovi Udruge spor rješavaju pred mjesno nadležnim općinskim sudom.

#### Članak 44

Članovi Udruge u svim poslovima od interesa i značaja za Udrugu moraju postupati časno, pošteno, savjesno, odgovorno i nepristrano čuvajući vlastitu vjerodostojnost i vjerodostojnost Udruge. U obavljanju djelatnosti Udruge članovi ne smiju svoj privatni interes stavljati iznad interesa Udruge.

#### Članak 45

U slučaju da su privatni interesi člana Udruge u suprotnosti s interesom Udruge ili kad privatni interes utječe ili može utjecati na nepristran rad člana Udruge u obavljanju djelatnosti Udruge, član Udruge koji se zatekne u sukobu interesa dužan je o tome bez odlaganja izvijestiti Predsjednika i, ako je moguće, izuzeti se od daljnjeg rada na konkretnoj djelatnosti.

#### Članak 46

U slučaju dvojbe o mogućem sukobu interesa, bilo koji član Udruge može zatražiti mišljenje Predsjednika.

U slučaju pojavljivanja mogućeg sukoba interesa Predsjednik je dužan razriješiti ga tako da zaštiti interes Udruge.

### **X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

#### Članak 47

Statut Udruge odnosno izmjene i dopune Statuta donosi Skupština većinom glasova ukupnog broja prisutnih članova Udruge nakon provedene rasprave.

#### Članak 48

Inicijativu za izmjene i dopune Statuta može pokrenuti najmanje 1/3 članova udruge. Inicijativa za izmjene i dopune Statuta podnosi se u pisanom obliku Predsjedniku koji je prijedlog izmjena i dopuna dužan uvrstiti na dnevni red prve sljedeće sjednice Skupštine. Prijedlog izmjena i dopuna statuta mora sadržavati novu formulaciju članaka Statuta čije se izmjene i dopune predlažu uz obrazloženje prijedloga.

#### Članak 49

Tumačenje odredbi ovog Statuta daje Skupština.  
Tumačenje drugih akata Udruge daje Predsjednik.

#### Članak 50

Ovaj Statut stupa na snagu danom donošenja.

Predsjednik Udruge  
Miho Pitarević

---

U Zagrebu, 23.09.2015. godine

