

DUBROVAČKA RAZVOJNA AGENCIJA DURA d.o.o., Dubrovnik, Branitelja Dubrovnika 15, OIB: 80026201761 (dalje u tekstu: DURA d.o.o.) kao poduzetnička potporna institucija upisana u registar poduzetničkih potpornih institucija Republike Hrvatske dana 23. siječnja 2025. godine donosi:

# **UPUTE ZA PRIJAVITELJE**

## **na Javni poziv za uspostavu mentorske mreže i procesa mentoriranja u okviru projekta Startup akademija**

### **1. UVODNE ODREDBE**

#### Članak 1.

(1) Ovim Uputama za prijavitelje (dalje u tekstu: Upute) uređuju se osnove za uspostavu mentorske mreže te postupak i sadržaj mentoriranja u okviru projekta Startup akademija kojeg provodi DURA d.o.o.

(2) Svrha Uputa je odrediti mentorsku mrežu i područja mentoriranja, vrste mentorskih usluga, utvrditi kriterije i postupak odabira mentora i korisnika. Također, u Uputama se uređuje postupak mentoriranja, obveze mentora i korisnika te način ocjene postupka mentoriranja.

#### Članak 2.

Uputama se definiraju:

- svrha, ciljevi i sudionici mentorske mreže
- nazivi i definicije
- područja mentoriranja i vrste mentorskih usluga
- kriteriji i postupak odabira mentora
- kriteriji i postupak odabira korisnika
- provedba procesa mentoriranja
- prava i obveze mentora u procesa mentoriranja
- prava i obveze korisnika u procesa mentoriranja
- ocjena i pokazatelji uspješnosti procesa mentoriranja.

### Članak 3.

Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje, a koriste se u ovim Uputama odnose se jednako na ženski i muški rod.

## II. SVRHA, CILJEVI I SUDIONICI MENTORSKIH MREŽA I PROCESA MENTORIRANJA

### Članak 4.

(1) Svrha provedbe ovog postupka je uspostava mentorske mreže u okviru projekta Startup akademije i testiranje kvalitete uspostavljene mreže od strane korisnika, a s ciljem dobivanja konkretnih povratnih informacija koje su ključne za dugoročnu održivosti i kvalitetno funkcioniranje uspostavljene mentorske mreže i cijelog projekta.

(2) Dugoročni ciljevi uspostave mentorske mreže i procesa mentoriranja su:

- razvoj poduzetničkih vještina, kompetencija i inovacija poduzetnika;
- povećanje razine poduzetničke aktivnosti na području grada Dubrovnika;
- očuvanja postojećih radnih mjesta kao i povećanja broja radnih mjesta koja stvaraju poduzetnici;
- rast poslovanja poduzetnika

(3) Korisnici koji će proći kroz mentorske usluge mogu biti fizičke osobe starije od 18 godina koje su osnivači ili upravljački uključene osobe u poslovanje gospodarskog subjekta (obrta ili trgovačkog društva koji spadaju pod kategoriju mikro i malih poduzetnika), a koji ima poslovni nastan na području grada Dubrovnika te posluje do trenutka prijave maksimalno 5 godina.

## III. NAZIVI I DEFINICIJE

### Članak 5.

(1) Pojedini pojmovi u smislu ovih Uputa imaju sljedeće značenje:

1. **Mentor** je osoba koja prati, odnosno savjetuje korisnika u procesu mentoriranja.
2. **Korisnik** je osoba koja koristi mentorske usluge, izravno je uključena u proces mentoriranja te ima dodijeljenog mentora koji ga savjetuje i prati.
3. **Mentoriranje** je jedan termin savjetovanja koje mentor pruža korisniku u trajanju od šezdeset (60) minuta.
4. **Mentorska mreža** se sastoji od svih mentora uključenih u program mentoriranja s obzirom na njihovo iskustvo i stručnost u pojedinom području savjetovanja.
5. **Mentorski obrazac** se odnosi na formalni obrazac koji mentori ispunjavaju prilikom sudjelovanja u programu i postupku mentoriranja korisnika.

6. **Povjerenstvo** je tijelo koje se sastoji od predstavnika DURA d.o.o. i predstavnika grada Dubrovnika. Zadatak povjerenstva je kontrola pristigle dokumentacije za prijave na javni poziv te pripreme prijedloga za Upravu DURA d.o.o.

#### **IV. PODRUČJA MENTORIRANJA I VRSTE MENTORSKIH USLUGA**

##### Članak 6.

(1) U svrhu kategorizacije i jednostavnijeg povezivanja mentora i poduzetnika, mentorska mreža formirana je oko dva atributa mentora:

1. Područje poslovne stručnosti
2. Vrsta podrške.

##### Članak 7.

(1) Mentorska mreža sastoji se od mentora okupljenih oko jednog područja poslovne stručnosti.

(2) Područja poslovne stručnosti se odnose na područja u kojima mentor posjeduje odgovarajuće vještine i znanja, a stekao ih je formalnim obrazovanjem, cjeloživotnim učenjem i usavršavanjem.

(3) Popis područja poslovne stručnosti nalazi se u nastavku, a objašnjenja pojedinih područja nalaze se u prilogu ovih Uputa:

1. Digitalizacija poslovanja
2. Distribucija proizvoda ili usluge
3. Dizajn i branding
4. Financije i računovodstvo
5. Informacijske i komunikacijske tehnologije
6. Korisnička podrška i odnosi s korisnicima
7. Marketing, komunikacije, oglašavanje
8. Online prodaja
9. Osobni i profesionalni razvoj
10. Planiranje izlaska na tržište
11. Porezni propisi i savjetovanje
12. Poslovna administracija i savjetovanje
13. Poslovna strategija i planiranje
14. Pravo i zakonska regulativa
15. Prikupljanje investicija za financiranje poslovanja
16. Prodaja i razvoj prodajnih procesa
17. Upravljanje ljudskim potencijalima i zapošljavanje
18. Razvoj poslovnog modela
19. Razvoj proizvoda - hardware

- 20. Razvoj proizvoda - software
- 21. Testiranje i certifikacija novih proizvoda i usluga
- 22. Upravljanje i razvoj operacija
- 23. Validacija poslovne ideje
- 24. Organizacija i menadžment
- 25. Zaštita intelektualnog vlasništva

(4) Navedena područja stručnosti moguće je, ovisno o potrebama korisnika i poslovnim trendovima te iskazu interesa korisnika tijekom provedenog postupka, nadopuniti i nadograditi kroz izmjene i dopune ovih Uputa.

#### Članak 8.

(1) Vrsta podrške određena je ulogom, načinom i obuhvatom mentorske podrške.

(2) Uloga Mentora može biti dvojaka:

ULOGA 1: Rješavanje konkretnih problema i pitanja o poslovanju. To su specijalisti koji imaju znanje i iskustvo u području poslovne stručnosti kako bi mogli savjetovati o rješavanju konkretnog problema ili poslovnog pitanja u kratkom vremenu. Rezultat savjetovanja treba biti povratna informacija s obzirom na specifična pitanja, a koja najčešće mogu biti povezana sa zakonskim odredbama, pravilima ili tehničkim problemom.

i/ili

ULOGA 2: Podržati korisnika u postupku osmišljanja, razvoja i izgradnje pojedinog segmenta poslovanja. Oni posjeduju specifična znanja za izgradnju poslovanja te njen rast i razvoj iz pozicije upravitelja pojedinim segmentom poslovanja. Rezultat mentoriranja treba bit prijenos znanja i iskustva koje će osposobiti poduzetnika za pokretanje ili razvoj pojedinog dijela poslovnog procesa.

## VI. KRITERIJI I POSTUPAK ODABIRA MENTORA

#### Članak 9.

(1) Mentori koji sudjeluju u mentorskoj mreži mogu biti isključivo fizičke osobe i kao takve se prijavljuju za mentorsku mrežu.

(2) Postupak odabira mentora sastoji se od administrativne i kvalitativne provjere, a temeljem dostavljenih podataka u prijavi na javni poziv.

*Prijava na javni poziv*

#### Članak 10.

(1) Nakon objavljenog javnog poziva za prijavu mentora u mentorsku mrežu, svi zainteresirani kandidati ispunjavaju prijavni obrazac u kojem pored osnovnih informacija odabiru sva

područja poslovne stručnosti u kojima imaju odgovarajuće iskustvo i mogu pružiti mentorsku podršku.

(2) Za predaju valjane prijave na javni poziv za mentore potrebno je priložiti:

- životopis kandidata s istaknutim bitnim činjenicama s obzirom na prijavljena područja poslovne stručnosti i vrstu podrške te s popisom i kontakt podacima mentoriranih poduzetnika/osoba;
- diploma /dokument koji dokazuje ostvareni stupanj obrazovanja;
- ispunjenu listu projekata koja dokazuje radno iskustvo i stručnost;
- ispunjeni obrazac prijave s potvrdom o točnosti podataka;
- potpisanu izjavu pristanka na uvjete mentorske mreže;
- fotografiju;
- kratku biografiju do 250 znakova.

*Provjera administrativnih uvjeta*

Članak 11.

(1) Povjerenstvo će pregledom prijave ustanoviti udovoljava li kandidat za mentora administrativnim uvjetima. Administrativni uvjeti za odabir mentora razlikuju se ovisno o vrsti mentorske podrške koju će mentor pružati. Na temelju uloge koje su definirane u članku 8. definirani su sljedeći minimalni administrativni uvjeti:

Vrsta uloge	Uvjeti	Dokaz
<b>Uloga 1</b>	<p><b>1)</b> visoka stručna sprema odnosno završen preddiplomski i diplomski sveučilišni studij ili integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij kojim se stječe akademski naziv magistar ili završen odgovarajući specijalistički diplomski stručni studij kojim se stječe stručni naziv stručni specijalist ako je tijekom cijelog svog studija stekla najmanje <del>300</del> <b>180</b> ECTS bodova odnosno razinu obrazovanja 7.1 prema Hrvatskom klasifikacijskom okviru (HKO) ili Europskom klasifikacijskom okviru (EQF) razinu odnosno koja je stekla odgovarajući stupanj obrazovanja sukladno propisima države u kojoj je obrazovanje stečeno</p> <p><b>2)</b> najmanje 5 godina iskustva u području poslovne stručnosti</p> <p><b>3)</b> iskustvo rada s poduzetnicima</p>	<p>Životopis Diploma</p>

<b>Uloga 2</b>	<p><b>1)</b> visoka stručna sprema odnosno završen preddiplomski i diplomski sveučilišni studij ili integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij kojim se stječe akademski naziv magistar ili završen odgovarajući specijalistički diplomski stručni studij kojim se stječe stručni naziv stručni specijalist ako je tijekom cijelog svog studija stekla najmanje <del>300</del> 180 ECTS bodova odnosno razinu obrazovanja 7.1 prema Hrvatskom klasifikacijskom okviru (HKO) ili Europskom klasifikacijskom okviru (EQF) razinu odnosno koja je stekla odgovarajući stupanj obrazovanja sukladno propisima države u kojoj je obrazovanje stečeno</p> <p><b>2)</b> 5 ili više godina iskustva na upravljačkoj poziciji (direktor, voditelj sektora ili projekta) u području poslovne stručnosti u privatnom sektoru</p>	Životopis Diploma
----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

(2) Kandidati koji ne zadovolje administrativne uvjete neće biti uključeni u daljnji postupak odabira te biti obavješteni o nezadovoljavanju administrativnih uvjeta te o završetku procesa odabira pisanim putem.

*Provjera kvalitativnih kriterija*

Članak 12.

(1) Ukoliko je potvrđeno da su zadovoljeni administrativni uvjeti povjerenstvo provodi kvalitativnu provjeru kandidata temeljem sljedećih kriterija ovisno o ulozi mentora.

(2) Uloga 1 - Kvalitativni kriterij

<b>Kvalitativni kriterij</b>	<b>Bodovi</b>	<b>Dokaz</b>
Radno iskustvo u području poslovne stručnosti	1 bod: 5-6 godina iskustva 2 boda: 7-9 godina iskustva 3 bodova: 10 ili više godina iskustva	Životopis

Iskustvo i spremnost na rad s poduzetnicima	<p>0 bodova: nema iskustvo u mentoriranju ili radu s poduzetnicima</p> <p>1 bod: mentoriranje ili povremeni rad s poduzetnicima u trajanju kraćem od 2 godine tijekom čega je mentoriran minimalno 1 poduzetnik</p> <p>2 boda: mentoriranje ili povremeni rad s poduzetnicima dulje od 2 godine tijekom čega je mentorirano minimalno 5 poduzetnika</p> <p>3 bodova: mentoriranje ili povremeni rad s poduzetnicima dulje od 5 godina tijekom čega je mentorirano minimalno 20 poduzetnika</p>	Životopis
Međunarodno iskustvo u radu i poslovanju	<p>1 bod: iskustvo rada na 1 ili više projekata na jednom međunarodnom tržištu</p> <p>2 boda: iskustvo rada na 2 projekta i na 2 međunarodna tržišta</p> <p>3 boda: iskustvo rada na 3 ili više projekata i 3 ili više međunarodnih tržišta</p>	Životopis

(3) Za pozitivnu ocjenu kandidat za mentora koji obnaša Ulogu 1 mora prikupiti minimalno 4 boda temeljem kvalitativnih kriterija.

(4) Uloga 2 — kvalitativni kriteriji

<b>Kvalitativni Kriterij</b>	<b>Bodovi</b>	<b>Dokaz</b>
Radno iskustvo u području poslovne stručnosti	1 bod: 5 ili više godina iskustva u jednom sektoru 2 boda: 5 ili više godina iskustva u 2 sektora ili najmanje 10 godina radnog iskustva ukupno 3 boda: 5 ili više godina iskustva u 3 ili više sektora ili najmanje 15 godina ukupno	Životopis
Upravljačko iskustvo u privatnom sektoru	1 bod: upravljanje organizacijskom jedinicom unutar poduzeća do 7 zaposlenih 2 boda: upravljanje organizacijskom jedinicom unutar poduzeća od 7 do 15 zaposlenih 3 boda: upravljanje organizacijskom jedinicom unutar poduzeća od 15 ili više zaposlenih	Životopis
Iskustvo i spremnost na rad s poduzetnicima	0 bodova: nema iskustvo u mentoriranju ili radu s poduzetnicima 1 bod: mentoriranje ili povremeni rad s poduzetnicima u trajanju kraćem od 2 godine tijekom čega je mentoriran minimalno 1 poduzetnik 2 boda: mentoriranje ili povremeni rad s poduzetnicima dulje od 2 godine tijekom čega je mentorirano minimalno 5 poduzetnika 3 boda: mentoriranje ili povremeni rad s poduzetnicima dulje od 5 godina tijekom čega je mentorirano minimalno 20 poduzetnika	Životopis
Međunarodno iskustvo u radu i poslovanju	1 bod: iskustvo rada na 1 ili više projekata na jednom međunarodnom tržištu 2 boda: iskustvo rada na 2 projekta i na 2 međunarodna tržišta 3 boda: iskustvo rada na 3 ili više projekata i 3 ili više međunarodnih tržišta	Životopis

(5) Za pozitivnu ocjenu kandidat za mentora koji obnaša Ulogu 2 mora prikupiti minimalno 5 bodova temeljem kvalitativnih kriterija.

(6) Ukoliko je prijava kandidata ocijenjena pozitivno, Uprava DURA d.o.o. na prijedlog povjerenstva donosi odluku o odabiru kandidata za uključivanje u program mentoriranja i mentorsku mrežu. Ukoliko prijava kandidata nije ocijenjena pozitivno, obavijest o neispunjavanju uvjeta dostavlja se kandidatu nakon završetka postupka ocjene prijava.



(7) S kandidatima koji su odabrani od strane korisnika za proces mentoriranja biti će sklopljen Ugovor o pružanju mentorskih usluga.

(8) DURA d.o.o. prije potpisivanja Ugovora od mentora može zatražiti dostavu sljedeće dokumentacije:

- ažurirani životopis;
- potvrdu o relevantnom iskustvu kao i drugim dokazima o postignućima i iskustvu u vrednovanju projekata u relevantnom području;
- uvjerenje o podacima iz kaznene evidencije — dokaz da osoba nije kažnjavana dokazom o nekažnjavanju odnosno pravomoćnom sudskom odlukom ne starije od tri (3) mjeseca;
- izjavu o povjerljivosti, nepristranosti i izbjegavanju sukoba interesa;
- ostalu dokumentaciju koju DURA d.o.o. procijeni potrebnom

(9) Nakon sklapanja ugovora, odabrani mentor će biti javno objavljen na popisu mentora mentorske mreže dostupnoj poduzetnicima.

(10) Sva komunikacija između kandidata i DURA d.o.o. vodit će se elektronskim putem.

## **VII. KRITERIJI I POSTUPAK ODABIRA KORISNIKA MENTORSKIH USLUGA**

### Članak 13.

(1) Mentorsku podršku prilikom procesa mentoriranja mogu koristiti sve fizičke osobe starije od 18 godina koje su osnivači ili osobe upravljački uključene u poslovanje gospodarskog subjekta (obrta ili trgovačkog društva koji spadaju pod kategoriju mikro i malih poduzetnika), a koji ima poslovni nastan na području grada Dubrovnika koji posluje do trenutka prijave maksimalno pet (5) godina.

(2) Korisnici ne mogu dobiti mentorsku podršku ako se utvrdi da:

1. je fizička osoba s prebivalištem na području grada Dubrovnika ili gospodarski subjekt koji ima poslovni nastan na području grada Dubrovnika ili osoba koja je član upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili ima ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora toga gospodarskog subjekta i koja je građanin grada Dubrovnika pravomoćnom presudom osuđena za:

- a. sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji, na temelju: članka 328. (zločinačko udruženje) i članka 329. (počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja) iz Kaznenog zakona (NN, br. 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23, 36/24), članka 333. (udruživanje za počinjenje kaznenih djela) iz Kaznenog zakona (NN, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)
- b. korupciju, na temelju:

članka 252. (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 253. (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 254. (zlouporaba u postupku javne nabave), članka 291. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 292. (nezakonito pogodovanje), članka 293. (primanje mita), članka 294. (davanje mita), članka 295. (trgovanje utjecajem) i članka 296. (davanje mita za trgovanje utjecajem) Kaznenog zakona (NN, br. 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23, 36/24) i članka 294.a (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 294.b (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 337. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 338. (zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti), članka 343. (protuzakonito posredovanje), članka 347. (primanje mita) i članka 348. (davanje mita) iz Kaznenog zakona (NN, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)

c. prijevare, na temelju:

na temelju članka 236. (prijevare), članka 247. (prijevare u gospodarskom poslovanju), članka 256. (utaja poreza ili carine) i članka 258. (subvencijska prijevare) Kaznenog zakona (NN, br. 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23, 36/24) i članka 224. (prijevare), članka 293. (prijevare u gospodarskom poslovanju) i članka 286. (utaja poreza i drugih davanja) iz Kaznenog zakona (NN, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12).

d. terorizam ili kaznena djela povezana s terorističkim aktivnostima, na temelju:

97. (terorizam), članka 99. (javno poticanje na terorizam), članka 100. (novačenje za terorizam), članka 101. (obuka za terorizam), članka 101.a (putovanje u svrhu terorizma) i članka 102. (terorističko udruženje) Kaznenog zakona (NN, br. 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23, 36/24) i članka 169. (terorizam), članka 169.a (javno poticanje na terorizam) i članka 169.b (novačenje i obuka za terorizam) iz Kaznenog zakona (NN, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)

e. pranje novca ili financiranje terorizma, na temelju:

na temelju članka 98. (financiranje terorizma) i članka 265. (pranje novca) Kaznenog zakona (NN 125/2011, 144/2012, 56/2015, 61/2015, 101/2017, 118/2018, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23, 36/24) i članka 279. (pranje novca) iz Kaznenog zakona (NN, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)

f. dječji rad ili druge oblike trgovanja ljudima, na temelju:

na temelju članka 106. (trgovanje ljudima) Kaznenog zakona (NN, br. 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23, 36/24) i članka 175. (trgovanje ljudima i ropstvo) iz Kaznenog zakona (NN, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12).

ili

2. nije ispunio obveze plaćanja dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje u Republici Hrvatskoj.

(3) Kako bi potvrdio da ne postoji razlog za uskraćivanje mentorske podrške, DURA d.o.o. može od korisnika zatražiti dostavu sljedeće dokumentacije:

- potvrdu porezne uprave o stanju dugovanja
- uvjerenje o podacima iz kaznene evidencije — dokaz da osoba nije kažnjavana dokazom o nekažnjavanju odnosno pravomoćnom sudskom odlukom ne starije od tri (3) mjeseca;
- ostalu dokumentaciju koju DURA d.o.o. procijeni potrebnom.

#### *Prijava korisnika za mentoriranje*

##### Članak 14.

Korisnici se za usluge mentoriranja prijavljuju putem e-maila upućenog DURA d.o.o. Za korištenje mentorskih usluga, korisnici moraju ispuniti prijavnu formu u kojoj će pored osnovnih podataka o poslovanju navesti izazove ili područja u kojima im je potrebna mentorska usluga i to:

- kopiju rješenje o registraciji ili izvod iz sudskog registra;
- ispunjeni obrazac prijave s potvrdom o točnosti podataka.

DURA d.o.o. slaže konačnu listu prijavljenih korisnika te usluge mentoriranja na temelju redoslijeda zaprimanja prijava.

#### *Definiranje potreba*

##### Članak 15.

(1) Nakon prijave DURA d.o.o. će kontaktirati korisnika i zajednički s njim definirati konačne potrebe za mentorskom podrškom. Dura d.o.o. može korisniku savjetovati i druge oblike podrške ukoliko ih smatra primjerenijima u opisanoj situaciji.

(2) Na temelju prijave i obavljenog razgovora, DURA d.o.o. popunjava dio mentorskog obrasca koji se odnosi na probleme i izazove s kojima se suočava korisnik.

### **VIII. PROVEDBA PROCESA MENTORIRANJA**

#### *Povezivanje s mentorom*

##### Članak 16.

U skladu s definiranim izazovima i potrebama korisnika, DURA d.o.o. će u suradnji s korisnikom predložiti do tri (3) mentora za mentorstvo za koje procjenjuje da najviše odgovaraju potrebama korisnika. DURA d.o.o. će se tijekom izrade preporuke voditi načelom najboljeg interesa korisnika. Korisnik će između ponuđenog odabrati prvi, drugi i treći izbor. DURA d.o.o. će prema prioritetima korisnika kontaktirati mentore i provjeriti njihovu raspoloživost za mentoriranje.

### *Provođenje procesa usluge mentoriranja*

#### Članak 17.

(1) Proces mentoriranja počinje nakon što DURA d.o.o. korisniku potvrdi raspoloživosti traženog mentora za podršku u rješavanju definiranih izazova.

(2) DURA d.o.o. povezuje korisnika i mentora elektroničkim putem temeljem kojeg razmjenjuje kontakt podatke te mentoru dostavlja mentorski obrazac. Također se održava inicijalni online sastanak na kojem sudjeluju predstavnik DURA d.o.o., mentor i korisnik na kojem predstavnik DURA d.o.o. mentora i korisnika upoznaje s pravilima o procesu mentoriranja te se definira potrebna satnica za određeni izazov korisnika.

(3) Korisnik i mentor samostalno dogovaraju termin sastanka u vrijeme i na mjestu koje odgovara svim uključenim stranama. Na mentoriranju sudjeluju mentor i korisnik, osim u slučaju ako se obje strane usuglase da im se priključi predstavnik DURA d.o.o. Predstavnici DURA d.o.o. u pravilu ne sudjeluju u mentoriranju. Iznimno, predstavnici DURA d.o.o. mogu biti uključeni u mentoriranje i to isključivo na zahtjev korisnika ili mentora.

(4) Na prvom mentoriranju korisnik i mentor zajedno analiziraju izazove i definiraju ciljeve mentoriranja prema kojima će se jasno moći ustanoviti ostvareni rezultati. Tijekom svakog mentoriranja mentor ispunjava mentorski obrazac bilješkama o tijeku mentoriranja i njegovim zaključcima, koje ispunjava prilikom narednog mentoriranja. Po završetku pojedinog mentoriranja mentor šalje bilješke i zaključke korisniku koji izvršava aktivnosti temeljem definiranog plana. Na kraju svakog mentoriranja mentor i korisnik dogovaraju termin idućeg mentoriranja.

### *Završetak procesa usluge mentoriranja*

#### Članak 18.

(1) Po završetku procesa mentoriranja, mentor je dužan unutar tri (3) radna dana obavijestiti DURA d.o.o. o završenom postupku mentoriranja i poslati završen mentorski obrazac sa zaključkom.

(2) Nakon primljene informacije, DURA d.o.o. će evaluaciju poslati korisniku i mentoru, koji istu moraju popuniti i vratiti je DURA d.o.o. unutar tri (3) radna dana,

(3) U svrhu isplate naknade, mentor je dužan na kraju mentoriranja izraditi obračun izvršenih mentoriranja temeljem mentorskog obrasca. Informaciju o obračunu mentor šalje DURA d.o.o. u roku od tri (3) radna dana od završetka procesa mentoriranja.

## **IX. PRAVA I OBVEZE MENTORA U PROCESA MENTORIRANJA**

### *Prava mentora*

#### Članak 19.

- (1) Mentoriranje se provodi unutar jednog ili više dogovorenih mentoriranja s korisnicima s kojim ih je povezala DURA d.o.o.
- (2) Trajanje jednog mentoriranja je šezdeset (60) minuta.
- (3) Mjesto održavanja mentoriranja može biti uživo ili online.
- (4) Tijekom trajanje procesa mentoriranja, mentor s jednim korisnikom može provesti najmanje jedno (1), a najviše petnaest (15) mentoriranja.
- (5) Mentor u procesu programa mentoriranja godišnje može izvršiti maksimalno trideset (30) mentoriranja s neodređenim brojem korisnika.
- (6) Mentor je dužan osobno izvršiti sve preuzete obaveze kao fizička osoba i član mentorske mreže te ih nije ovlašten delegirati drugima.
- (7) Za svaki radni sat mentoriranja mentor će primiti naknadu u neto iznosu, koji se određuje u javnom pozivu, po izvršenom radnom satu evidentiranom u mentorskom obrascu. Obračun se vrši na kraju mentoriranja temeljem mentorskog obrasca koji ovjerava DURA d.o.o. i mentor. Mentor za svoje usluge izdaje e-račun DURA d.o.o.
- (8) Naknada će mentoru biti isplaćena u roku od petnaest (15) dana od predaje obračuna i kontrole mentorskog postupka s pojedinim korisnikom te izdavanja e-računa.

#### *Obveze mentora*

##### Članak 20.

(1) Nakon pozitivne evaluacije i uključivanja u proces mentoriranja, a prije početka mentoriranja, svi mentori trebaju sudjelovati u online sastanku iz članka 17. stavka 2. ovih Uputa koji će sadržavati upute za buduće korisnike uključene u proces mentoriranja o načinu provedbe procesa mentoriranja, njihovog povezivanja, procesa provedbe postupka mentoriranja i njihove kontrole.

(2) Očekivanja od mentora su sljedeća:

Dostupnost - Mentori će se maksimalno truditi ostvarivati redoviti kontakt s poduzetnicima prema obostrano prihvatljivom rasporedu. Broj sati mjesečno je fleksibilan i određuje se na temelju zajedničkog dogovora, ali očekuje se kontinuitet u radu i napredak (minimalno 4 mentoriranja mjesečno po korisniku).

Odnos - Odnos između mentora i poduzetnika treba uvijek biti profesionalan i uz pravilan poslovni bonton. Mentori se prema poduzetnicima trebaju odnositi s dostojanstvom i poštovanjem. Mentori trebaju poticati poduzetnike da budu odgovorni kroz provedbu procesa mentorstva.

Povjerljivost - Mentori će strogo čuvati povjerljivost svih informacija koje prime od poduzetnika u programu mentorstva i koristiti ih isključivo u svrhu pružanja podrške poduzetnicima koje mentoriraju.

Izbjegavanje sukoba interesa - Prilikom odlučivanja o mentorskom odnosu potrebno je izbjegavati sukobe interesa. Ako i kada je jedan ili više interesa mentora (financijskih ili nefinancijskih) u sukobu s mentorskim odnosom i odgovornostima, DURA d.o.o. kao posrednik u procesu spajanja mentora i korisnika treba poduzeti odgovarajuće korake.

Promjena statusa ili prekid mentorskog odnosa - O prekidu mentorskog odnosa korisnik ili mentor dužni su obavijestiti DURA d.o.o.

Javna objava podataka - Podaci o mentoru i sudjelovanju u mentorskoj mreži biti će javno dostupni poduzetnicima na web stranici DURA d.o.o. ili drugim kanalima komunikacije. Svi podaci moraju biti ažurni i točni te je mentorova obaveza obavijestiti DURA d.o.o. o svakoj nastaloj promjeni. U slučaju izlaska iz mentorske mreže, podaci će biti uklonjeni.

## **X. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA U PROCESA MENTORIRANJA**

### *Prava korisnika*

#### Članak 21.

(1) Korisnici mogu sudjelovati u procesa mentoriranja najdulje do 01. prosinca tekuće godine. Korisnik tijekom tog vremena nije ograničen brojem mentora s kojima može surađivati ili brojem područja iz kojih može primiti mentorsku podršku. Istovremeno korisnik može surađivati s najviše dva (2) mentora, ali obavezno iz dva (2) različita područja stručnosti.

(2) Proces mentorstva se provodi unutar dogovorenih mentoriranja.

(3) Trajanje jednog mentoriranja je šezdeset (60) minuta.

(4) Mjesto održavanja mentoriranja može biti uživo ili online.

(5) Korisnik u procesu mentoriranja može dobiti najviše petnaest (15) mentoriranja.

(6) Po okončanju procesa mentoriranja korisnik i mentor obavezni su popuniti završnu evaluaciju. Proces mentoriranja se odvija prema rasporedu koji dogovore korisnik i mentor, dinamikom od najmanje četiri (4) mentoriranja mjesečno ili češće prema raspoloživosti. Korisnik svoje zadovoljstvo provedenim procesom mentoriranja izražava na kraju procesa. Iznimno, u slučaju potrebe prije završetka procesa mentoriranja korisnik ili mentor mogu izravno od DURA d.o.o. tražiti prekid mentoriranja ili promjenu mentora ukoliko postoji potreba za time. Da bi mentor po završetku mogao ostati uključen u mentorsku mrežu mora dobiti pozitivnu završnu ocjenu korisnika.

### *Obveze korisnika*

#### Članak 22.

(1) Tijekom korištenja usluge u procesu mentoriranja od korisnika se očekuje da jasno definira svoje poslovne potrebe, da bude odgovoran i profesionalan.

(2) Korisnik je dužan u suradnji s DURA d.o.o. utvrditi područja mentoriranja i trenutne izazove u poslovanju prije pronalaska potencijalnih mentora.

(3) Nakon definiranja potrebe, DURA d.o.o. korisniku predlaže mentora iz mentorske mreže.

(4) Korisnik je dužan preuzeti aktivnu odgovornost za poslovni mentorski odnos. Korisnik treba uzeti u obzir mentorovo vrijeme raspoloživo za njega, biti otvoren za mentorove prijedloge, ali također i odgovoran za sve donesene odluke i poduzete radnje.

(5) Korisnik bi trebao postaviti jasne ciljeve zajedno s mentorom i marljivo raditi na njihovom ostvarenju.

(6) Ako korisnik ima nedoumica ili pitanja o mentorstvu, u mogućnosti je kontaktirati DURA d.o.o.

## **XI. OCJENA I POKAZATELJI USPJESNOŠTI PROCESA MENTORIRANJA**

### Članak 23.

U svrhu uspostave efikasne i uspješne mentorske mreže i usluga mentoriranja, redovito će se provoditi ocjena postupaka mentoriranja te će se za tu svrhu pripremiti obrasci koji će sadržavati pitanja vezana uz uspješnost i ispunjenje ciljeva mentoriranja. Te obrasce ispunjavat će korisnik i mentor na kraju cijelog mentorskog postupka.

Ocjenu provedenog mentorskog procesa provodi DURA d.o.o. i na temelju analize uspješnosti ista donosi zaključke vezane uz proces mentoriranja.

#### *Ocjena uspješnosti procesa mentoriranja*

### Članak 24.

Učinkovitost procesa mentoriranja od strane korisnika koji sudjeluju u tom procesu prati se kroz ispunjenje očekivanja korisnika od pružene usluge mentora. Evaluacija očekivanja od mentorstva sastoji se od:

1. subjektivnog zadovoljstva korisnika pruženome mentorskom uslugom;
2. ocjene korisnika o korisnosti mentora u odnosu na područje interesa korisnika.

U svrhu postavljanja sustava koji će omogućiti izgradnju uspješne i kvalitetne mentorske mreže, na kraju godine provest će se postupak evaluacije cjelokupnog koncepta mentoriranja sukladno ovim Uputama.

#### *Ocjena korisnika i mentora u procesu mentoriranja*

### Članak 25.

U svrhu praćenja uspješnosti provedenog procesa mentoriranja prikuplja se povratna informacija o zadovoljstvu i napretku koju ispunjavaju korisnik i mentor po završetku postupka mentoriranja. Evaluacija sadrži pitanja za kvantitativnu i kvalitativnu procjenu zadovoljstva mentora i korisnika.

U slučaju da je mentorova povratna informacija o korisniku negativna ili se sumnja na kršenje obveza korisnika, DURA d.o.o. informira korisnika i prema potrebi mu uskraćuje daljnju mentorsku podršku.

U slučaju da je povratna informacija o mentoru negativna ili sadrži prijedloge unapređenja, DURA d.o.o. informira mentora o zaprimljenim povratnim informacijama ili donosi odluku o njegovoj zamjeni. Mentor koji primi jednu ili više negativnih evaluacija može biti isključen iz procesa mentorske mreže na prijedlog DURA d.o.o. te neće ostvariti pravo na članstvo u mentorskoj mreži.

Sve informacije prikupljene kroz ocjenu mentora neće biti javno dostupne niti podijeljene s trećim osobama izvan DURA d.o.o. kao organizatora procesa mentoriranja, ali će se nalaziti u internoj bazi podataka mentorske mreže.

## **XII. PRIJELAZNE I ZAVRSNE ODREDBE**

### Članak 26.

(1) Ove Upute objavljuju se na oglasnoj ploči i web stranicama DURA d.o.o.

(2) Ove Upute stupaju na snagu danom objave i ostaju na snazi do opoziva ili završetka procesa mentoriranja unutar projekta Startup akademija.

(3) Upute su podložne izmjenama i dopunama prema potrebnim unapređenjima nastalim tijekom provedbe usluga mentoriranja.