



Ustanova „DOBRI DOM“ Grada Zagreba



Ravnateljstvo: Kruga 44/2, 10 000 Zagreb



[www.dobri-dom.hr](http://www.dobri-dom.hr)



[info@dobri-dom.hr](mailto:info@dobri-dom.hr)



**DOBRI DOM**

*Mi poslušajemo brižnost... 20*

Br: 01-03/24-19/473

## IZVJEŠĆE O RADU USTANOVE

„DOBRI DOM“ GRADA ZAGREBA ZA POSLOVNU 2023. 10.3.



GRAD ZAGREB

# UČINKOVITO UPRAVLJANJE POSLOVNIM PROCESIMA U CILJU PROVEDBE RAZNOVRSNIH SOCIJALNIH USLUGA



Zagreb, 13. ožujak 2024.

## Adresar

			Adresar	Stranica
<b>1.</b>		<b>UVOD</b>		5
	1.1.	<i>Djelatnost Ustanove</i>		8
	1.2.	<i>Ljudi prije svega</i>		13
	1.3.	<i>Interdisciplinarnost</i>		13
	1.4.	<i>Komunikacija</i>		14
	1.5.	<i>Zdravstvena i sanitarno - higijenska sigurnost poslovanja</i>		14
	1.6.	<i>Standardizacija poslovanja - usluge i proizvoda</i>		16
	1.7.	<i>Vrijedan rad i stručnost</i>		17
<b>2.</b>		<b>USTROJSTVO USTANOVE</b>		18
	2.1.	<i>Odjel financijskih, personalnih i općih poslova</i>		18
	2.2.	<i>Odjel prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova</i>		18
	2.3.	<i>Stručno usavršavanje radnika</i>		21
<b>3.</b>		<b>FINANCIJSKO POSLOVANJE USTANOVE U 2023.</b>		23
	3.1.	<i>Prikaz financijskog plana, poslovanja Ustanove i rezultata poslovanja u 2023.</i>		24
	3.2.	<i>Poslovanje Ustanove po svim izvorima financiranja u 2023.</i>		24
	3.3.	<i>Obrazloženje poslovanja po izvorima financiranja</i>		27
	3.3.1.	<i>Opći izvori financiranja 1.1.1.</i>		27
	3.3.2.	<i>Izvor financiranja 3.1.1. – vlastita sredstva</i>		27
	3.3.3.	<i>Izvor financiranja 6.1.1. – donacije</i>		28
	3.4.	<i>Rezultat poslovanja na dan 31.12.2023.</i>		28
	3.4.1.	<i>Obrazloženje rezultata poslovanja</i>		28
	3.5.	<i>Potraživanja za prihode od proizvoda, roba i usluga Ustanove s 31.12.2023.</i>		29
	3.6.	<i>Obveze Ustanove s 31.12.2023.</i>		30
	3.7.	<i>Promjene u vrijednosti i obujmu imovine i obveza /P – VRIO/ za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2023. godine</i>		31
	3.8.	<i>Stanje novčanih sredstava</i>		31
<b>4.</b>		<b>SOCIJALNE USLUGE</b>		33
	4.1.	<i>Prehrana u pučkoj kuhinji</i>		34
	4.2.	<i>Pomoć u obiteljskim paketima</i>		36
	4.3.	<i>Pomoć u kući - organiziranje prehrane (priprema i dostava gotovih obroka u kuću)</i>		37
	4.4.	<i>Pomoć djeci u mliječnoj hrani</i>		40
	4.5.	<i>Izvanredni smještaj za beskućnike</i>		41
	4.6.	<i>Statistički podaci za 2023.</i>		41
	4.7.	<i>Vrijednost koštanja pojedinog prava</i>		45
	4.8.	<i>Lokacije ostvarivanja pojedinih prava</i>		46
	4.9.	<i>Zadovoljstvo korisnika Ustanove pruženom uslugom</i>		47
	4.9.1.	<i>Zadovoljstvo korisnika na programu Pomoć u kući - dostava obroka</i>		47
	4.9.2.	<i>Zadovoljstvo korisnika pučke kuhinje</i>		48

	4.9.3.	Zadovoljstvo korisnika na programu zamjenske mliječne hrane za djecu		50
	4.9.4.	Zadovoljstvo korisnika na Programu pomoć u obiteljskim paketima		50
	4.9.5.	Zadovoljstvo radnika Ustanove		51
	4.9.6.	Zadovoljstvo suradnih institucija s uslugom pripreme i dostave obroka		52
<b>5.</b>		<b>NADZOR I KONTROLA PRIPREME I DISTRIBUCIJE OBROKA</b>		<b>53</b>
	5.1.	Kontrola kvalitete		53
	5.2.	Pregled izvršenih analiza tijekom 2023.		55
	5.3.	Sanitarne iskaznice i obuka higijenskog minimuma		58
	5.4.	Sanitarno higijenski nadzor dostavnih vozila Ustanove		59
<b>6.</b>		<b>IZVRŠENJE RADA ZA OPĆE DOBRO I HUMANITARNOG RADA</b>		<b>60</b>
<b>7.</b>		<b>PROGRAM VOLONTERA</b>		<b>62</b>
<b>8.</b>		<b>PROVEDENI PROJEKTI I RADOVI</b>		<b>64</b>
	8.1.	Tehnički i pomoćni radovi unutar sustava održavanja		64
	8.2.	Radovi izvršeni od strane PJ „Tehnički i pomoćni poslovi“		70
	8.3.	Izvrješće o praćenju potrošnje električne energije, energije grijanja i vode u poslovnim jedinicama Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba za 2023.		75
	8.3.1.	Potrošnja energenata u poslovnim jedinicama		77
	8.4.	Izveštaj o nastanku i zbrinjavanju otpada u 2023. godini		77
<b>9.</b>		<b>DODATNA PREVENTIVNA ZDRAVSTVENA SKRB ZA ZAPOSLENIKE USTANOVE (DZO)</b>		<b>83</b>
<b>10.</b>		<b>UPRAVNO - PRAVNI POSLOVI I JAVNA NABAVA</b>		<b>84</b>
	10.1.	Akti Ustanove		84
	10.2.	Javna nabava		85
<b>11.</b>		<b>KRIZNI STOŽER USTANOVE - COVID 19</b>		<b>87</b>
<b>12.</b>		<b>USTANOVA – POSREDNIK U LANCU DONIRANJA</b>		<b>90</b>
<b>13.</b>		<b>UPRAVNO VIJEĆE</b>		<b>91</b>
<b>14.</b>		<b>AKTIVNOSTI OD JAVNOG ZNAČAJA ZA GRAD ZAGREB</b>		<b>92</b>
	14.1.	Obilježavanje Međunarodnog praznika rada u Parku Maksimir		92
	14.2.	Zagrebački gradonačelnik Tomislav Tomašević na Silvestrovo je posjetio beskućnike u prihvatilištu u Kosnici		94
	14.3.	Zagreb - 2023 European Social Services Awards!!!		94
	14.4.	Otvorena Banka hrane i Logistički centar Gradskog Crvenog križa Zagreb		95
	14.5.	Međunarodni dan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti - Grad Zagreb uveo 11 mjera za suzbijanje siromaštva		97
	14.6.	Konferencija „Međuresorna suradnja, mentalno zdravlje i moderne tehnologije – izazovi moderne probacijske službe“		99

	14.7.		<i>Potpisan dobrovoljni sporazum - Zajedno protiv otpada od hrane</i>		100
	14.8.		<i>Konferencija HRANA NIJE OTPAD: Nauči više! Učini više!</i>		101
	14.9.		<i>90. Obljetnica Caritasa Zagrebačke nadbiskupije</i>		102
	14.10.		<i>Kongres sanitarne profesije</i>		103
<b>15.</b>			<b>DOBRI DOM U 2023.</b>		105
	15.1.		<i>Realizacija ciljeva</i>		105
	15.2.		<i>Ispunjenje glavnih strateških odrednica</i>		108
	15.3.		<i>Politika kvalitete i zaštite okoliša</i>		109
	15.4.		<i>Ljudski potencijali</i>		111
	15.5.		<i>Reputacijska otpornost</i>		113
	15.6.		<i>Organizacijska otpornost</i>		114
	15.7.		<i>Tehnološka otpornost</i>		115
	15.8.		<i>Financijska otpornost</i>		116
	15.9.		<i>Dobra praksa = Kultura sigurnosti hrane (Food Safety Culture)</i>		120
<b>16.</b>			<b>ZAKLJUČNO</b>		124

## 1. UVOD

Svaka godina ima svoje odlučujuće događaje, ali čini se da je posljednjih 12 mjeseci proizvelo trenutke i probleme koji bi se mogli razvrstati u nekoliko godina. Najvažniji među njima, na geostrateškom planu (na području Istočne Europe) transformirali su geopolitiku, ekonomiju i održivost, s implikacijama koje su još uvijek prisutne. Na mnogo načina, globalna društvena među povezanost i ovisnost poput opskrbnih lanaca, porastom cijena usluga i roba, pojačana je uslijed tih istih zbivanja, s naglaskom na one koje se odnose na energiju, sigurnost hrane i migracije. Ekonomski poremećaji izazvani sukobima zajedno s najvišom razinom inflacije u desetljeću iza nas dodatno su predstavljali izazov za upravljačke strukture organizacija pa tako i naše Ustanove. S početkom 2023. prijete recesija, a društva se pripremaju za financijske poteškoće nakon godina rasta i relativno niske nezaposlenosti u mnogim regijama.



Globalne i lokalne organizacije bile su duboko pogođene ekonomskim odnosno inflatornim i geopolitičkim zbivanjima, njihovim tržišnim utjecajima i širim gospodarskim preprekama. Dok su neke organizacije smanjile intenzitet razvoja i aktivnosti te ulaganja, Ustanova je prihvatila izazov te je i nadalje pokretala investicijske cikluse u opremu te rast i razvoj, unaprjeđujući istu kao i uvjete rada, i na taj način smo održali standard i kvalitetu usluge, a sveukupno povećali svoju otpornost na vanjske šokove/utjecaje uz ojačanu dugoročnu stabilnost poslovanja s naglašenom sigurnošću krajnjeg proizvoda i dodatnu kvalitetu istog. U samoj provedbi tih istih usluga važna je kvaliteta. Kvaliteta nikada nije slučajnost, pa tako ni u poslovnom sustavu Dobrog doma, ona je uvijek rezultat visokih ciljeva i namjera, iskrenog truda, inteligentnog usmjeravanja i vještog izvršenja od velike većine dionika svakodnevnog postupanja, te u konačnici predstavlja mudar izbor između mnogih alternativa.

Istaknute značajke organizacijske održivosti i otpornosti iz 2023. uključuje tvrtke čija poslovanja slijede kružna rješenja kao što su poslovni modeli ponovne upotrebe i popravka za smanjenje otpada i povećanje raznolikost dobavljača kako bi se ojačala uključenost i pravednost te potaknula dodatna ukupna otpornost poslovanja. Uistinu želimo biti na tom tragu, uvrštavanjem ovakvog načina poslovanja u ciljeve poslovanja.

Glede zapošljavanja i radnih mjesta uopće, radno mjesto 2023. dramatično je drugačije od onoga prije pandemije COVID-19. Promjene poput fleksibilnije i udaljenije mogućnosti rada i povećana težnja za svrhovitim radom (barem kod velike većine), rezultiralo je, obnovom u pozitivnom smislu, odnos zaposlenika i poslodavca. U ovom okruženju, očekivanja za vrednovanje ljudskog kapitala i dalje rastu.



Put prema uspješnom poslovanju u 2023. nije bio bez izazova. Provedba procesa prilagodbe poslovnom okruženju nakon pandemijskog razdoblja, identificira sve potencijalne prepreke napretku. Uspješno smo se nosili s tim izazovima poticanjem kulture agilnosti i otpornosti, ulaganjem u opremu, razvoj novih socijalnih usluga i proširenje postojećih, prihvaćanjem inovativnih poslovnih procesa ali i tehnologija te usavršavanjem djelatnika. Svjesni smo da postoji još uvijek dosta „široko i nepokriveno“ područje interne edukacije djelatnika od strane kvalificiranih stručnih službi Ustanove, u svim segmentima poslovanja u kojem sigurno nismo ispunili očekivanja.

Zaključno, poslovno okruženje Ustanove u 2023. svjedočilo je izvanrednom usklađivanju prilika, izazova, transformativnih rješenja ali i razvoja i rasta. Dajući prioritet iznimnim korisničkim iskustvima, potaknuli smo trajne odnose sa svojom ciljanom korisničkom populacijom i tu ne smijemo stati, već te iste odnose uvažavati i dodatno razvijati u obostranom smjeru i interesu. Moramo više i učinkovitije koristiti integraciju s procesima koji obuhvaćaju digitalizaciju poslovanja u različite aspekte poslovnih operacija kako bi omogućili optimiziranje performansi, automatizaciju procesa i pojednostavljeno donošenje odluka.

Kako budemo i nadalje napredovali, a to je i cilj, poslovno će se okruženje nastaviti razvijati. Imperativ je da ostanemo agilni uz neprestano prilagođavanje i korištenje uvida iz pouzdanih izvora uz zadržavanje kvalitete proizvoda i usluge. Čineći to, možemo i moramo zacrtati uspješan put usred dinamičnog okruženja koje će i nadalje biti pred nama i, nadamo se, doprinijeti vlastitim pričama o uspjehu a sve u interesu građana korisnika socijalnih usluga koje ustanove u ime Grada Zagreba svakodnevno provodi i dodatno razvija.



Naravno, podrška osnivača Grada Zagreba i matičnog Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo i osobe s invaliditetom, te Upravnog vijeća, Radničkog vijeća te svih djelatnika Ustanove, bila je neophodna za uspješno poslovanje u svakom pogledu i segmentu njenog poslovanja.

## 1.1. Djelatnost Ustanove

Osnivač ustanove je Grad Zagreb (Odluka o osnivanju Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba, Službeni glasnik Grada Zagreba, 03/04). Odlukom o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23 i 30/23) utvrđuju se prava socijalne skrbi koja, pored prava što ih osigurava Republika Hrvatska na osnovi Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine 18/22, 46/22, 119/22 i 71/23), osigurava Grad Zagreb.

Na taj način Grad Zagreb, kao jedinica lokalne samouprave dodatno skrbi za građane poboljšavajući njihove životne uvjete, a obuhvaća sve dobne skupine uključujući djecu od dojenačke dobi do građana starije životne dobi.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba u okviru svoje nadležnosti pruža socijalne usluge osobama u socijalno zaštitnoj potrebi na temelju Odluke o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23 i 30/23):

- **Prehrana u pučkoj kuhinji** (priprema i podjela ručak od 11.00 do 13.30 sati: svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima...)

Lokacije:

- PJ „Pučka blagovaonica Branimirova, Kneza Branimira 35
- PJ „Pučka blagovaonica Cerska“, Cerska 3
- PJ „Pučka blagovaonica Alfirevićeva“, F. Alfirevića 6
- PJ „Termički blok – blagovaonica Kosnica“ (priprema obroka), Kosnica - Domovinska ul. 10
- **Pomoć u kući** – organiziranje prehrane/dostava gotovih obroka u kuću (PJ „Vozni park“, F. Alfirevića 6, svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima...)
- **Pomoć u mliječnoj hrani za djecu od 0-12 mj.** (F. Alfirevića 6, 1 x na mjesec),
- **Pomoć u obiteljskim paketima** (PJ „Zagrebački velesajam“, 1 x na mjesec)

Stvaranje i njegovanje autentičnosti organizacije podrazumijeva iznaći način kako se suočiti s izazovom koji donosi raznolikost a ostati vjeren sebi – autentičan, te biti prihvaćen, imati utjecaj u društvu za dobrobiti najugroženijih i najrizičniji skupina i djelovati za opće dobro.

Od samog početka rada Ustanove (2004), brojke govore jednim dijelom upravo o toj autentičnosti naše Ustanove koja i dodatno obvezuje: 32 milijuna obroka podijeljeno je u pučkim blagovaonicama; 2,9 milijuna obroka dostavljeno je vozilima ustanove u domove starijih i nemoćnih građana u socijalno zaštitnoj potrebi; 1.08 milijuna prehrambenih paketa podijeljeno je obiteljima u Programu pomoći u obiteljskim paketima; 68 200 paketa mliječne hrane podijeljeno je obiteljima s djecom u starosti od 0-12 mjeseci.

Pravo na navedene vrste pomoći socijalne skrbi korisnici ostvaruju u Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom putem uputnice/uvjerenja od strane nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalnu skrb kao osobe u socijalno zaštitnoj potrebi i temeljem uvida u njihov socijalni status. Listu korisnika pojedinog prava utvrđuje Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, te isti izdaje SOCIJALNU ISKAZNICU kojom korisnik ostvaruje pojedino pravo. Revizija prava na iste vrši se dva puta godišnje od strane stručnih službi Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom te ustanove.

Ustanova priprema svoje obroke i za ustanove/organizacije koje proizlaze iz sektora socijalne skrbi Grada Zagreba i šire, odnosno za korisnike istih:

- ✓ „Dom za žrtve obiteljskog nasilja Duga- Zagreb“,
- ✓ „Centar za pružanje usluga u zajednici Novi Jelkovec“
- ✓ „Mali dom – Zagreb, Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži“.
- ✓ Prihvatilište za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Grada Zagreba, Kosnica
- ✓ Centar za rehabilitaciju SILVER, Zagreb
- ✓ Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Zagreb

Priprema obroka za potrebe pučkih blagovaonica odvija se u Poslovnoj jedinici „Termički blok Kosnica“. Gotovi obroci potom se prevoze u pučke blagovaonice u kojima se dijele sugrađanima u potrebi. Preporučeno je nošenje zaštitnih maski za lice i dezinfekcija ruku, te fizička distanca. Jelovnici za potrebe Ustanove planiraju se 14 dana unaprijed. Namirnice koje se koriste za svakodnevnu pripremu obroka i koje se dijele u blagovaonicama moraju svojom kvalitetom odgovarati važećim zakonskim propisima i pravilnicima o kvaliteti

robe i namirnica u prometu te moraju biti ispravno deklarirane. Zdravstvena kontrola namirnica, vode za piće i otpadnih voda, kao i prosuđivanje mikrobiološke čistoće u objektima za proizvodnju i promet namirnica odvija se periodički tijekom cijele godine od strane ovlaštenih institucija.

U Ustanovi najveću pozornost posvećujemo kvaliteti i sigurnosti finalnog proizvoda (koja je integrirana u poslovnu kulturu / Food safety culture and Food defense culture), cjelokupnom tehnološkom procesu, kvalitetu usluge u svim segmentima rada i odnosu prema korisnicima usluga, kako bismo u konačnici sugrađanima u potrebi omogućili bezbrižno korištenje socijalnih usluga. Stoga naš rad i svi postupci koji iz njega proizlaze te konačni proizvod i usluge moraju zadovoljiti najviše standarde.

Uz daljnji dodatni oprez i primjenu mjera zaštite zdravlja korisnika usluga i zdravlja djelatnika, pojedine implementirane „krizne“ epidemiološke mjere i dalje su sastavni dio zdravstvenih, sanitarno – higijenskih sigurnosnih protokola unutar uspostavljenih sustava samokontrola.

Cilj uspostavljenih sustava samokontrole je prevencija i smanjenje rizika od potencijalnih opasnosti na najmanju moguću mjeru te stavljanje naglaska na zdravu i sigurnu hranu te isto takvo okruženje i uslugu. U izvanrednim okolnosti prouzrokovanim pandemijom COVID-19 i posljedicom potresa, Ustanova je pravovremeno, odlučno i stručno postupala od samog početka kontinuiranom opskrbom dostatne količine zaštitnih sredstava za odgovarajuću sigurnosnu opremljenost sustava i samim time potpunu provedbu epidemiološki mjera.

Uspostava učinkovitog sustava samokontrole u kriznim situacijama moguća je samo ako su prethodno uspostavljeni preduvjeti, dobra higijenska i proizvođačka praksa nadograđena zdravstvenim i sanitarno - higijenskim sigurnosnim protokolima koji su uz marljiv rad djelatnika ustanove, omogućili, između ostalog, kontinuiranu pripremu i distribuciju 3.11 milijuna toplih obroka tijekom 1020 dana (bez prekida) za ranjive skupine građana grada Zagreba, građane stradale u potresu, raseljene osobe, zdravstvene službe, pripadnike službe civilnih zaštite i vatrogasnih jedinica:

- ✓ NZZJZ Grada Zagreba „ dr. Andrija Štampar“ ,
- ✓ Nastavni Zavod za hitnu medicinu Grada Zagreba
- ✓ Javna vatrogasna postrojba Grada Zagreba.
- ✓ Civilna zaštita Grada Zagreba
- ✓ Služba za mjesnu samoupravu Grada Zagreba

Ustanova je vrlo aktivno sudjelovala u organizaciji odnosno provedbi cijepljenja građana Grada Zagreba protiv SARS-CoV-2 virusa na način da je svakodnevno pripremala, dostavljala i dijelila tople obroke zdravstvenim djelatnicima na sljedećim punktovima za cijepljenje:

- ✓ Zagrebački velesajam – Pav6, Av. Dubrovnik 15, Zagreb
- ✓ Gimnazija Lucijana Vranjanina Zagreb, Trg hrvatskih pavlina 1, Zagreb
- ✓ Srednja tehnička škola Jelkovec, Vladimira Strahuljaka 1, Zagreb – Seseve
- ✓ Ustanova za upravljanje športskim objektima – Dom športova, Trg Krešimira Čosića 11, Zagreb

Ustanova "Dobri dom" Grada Zagreba evidentirana je kao subjekt u poslovanju s hranom s pripadajućim objektima (tablica u privitku) od samog početka obveze evidencije, odnosno poslovanja istih, pri Državnom inspektoratu Republike Hrvatske (sukladno odredbama članka 75. Zakona o službenim kontrolama i drugim službenim aktivnostima koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja, zdravlju bilja i sredstvima za zaštitu bilja («Narodne novine», broj 52/21), i odredbama Pravilnika o načinu evidentiranja i vođenju Registra subjekata i pripadajućih objekata u poslovanju s hranom iz nadležnosti sanitarne inspekcije Državnog inspektorata («Narodne novine», broj 101/22).

„Zajedno protiv otpada od hrane“ jedna je od važnijih mjera Plana sprječavanja i smanjenja nastajanja otpada od hrane u RH kroz reformske mjere „Unaprjeđenje sustava doniranja hrane“ iz Nacionalnog plana za oporavak i otpornost. Ustanova „DOBRI DOM“ Grada Zagreba je jedan od prvih potpisnika Dobrovoljnog sporazuma.

Sporazum je potpisalo Ministarstvo poljoprivrede te predstavnici proizvođača i prerađivača hrane, trgovine, ugostiteljstva, znanstvene i akademske zajednice, ustanova, jedinica lokalne i regionalne samouprave, neprofitnih organizacija i inicijativa te udruženja i tvrtki. Sporazum ima za cilj obuhvatiti cjeloviti lanac djelovanja, od proizvodnje i prerade hrane do kućanstava. Sporazum trenutno broji 44 potpisnika.

DOBRI DOM se svojim potpisom dobrovoljno obvezuje na ulaganje napora u smanjenje otpada od hrane u svojim poslovnim procesima, doniranje hrane, ali i na aktivnu komunikaciju prema korisnicima usluga. Potpisivanjem Sporazuma iskazujemo predanost ka društveno odgovornom i socijalno osjetljivom poslovanju i tako doprinosimo zajedničkom cilju smanjenja otpada od hrane u RH za 30 % do 2028. godine.

Svakodnevno postupanje po načelu koje proizlazi iz sustava Upravljanja kvalitetom i sigurnošću hrane - HACCP, upravljanja kvalitetom ISO 9001:2015, sustava gospodarenja otpadom ISO 14001:2015 te sustava upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti ISO 45001:2018, ima za cilj pružati našim građanima u socijalno zaštitnoj potrebi zdravstveno ispravan, nutricionistički kvalitetan i siguran obrok te kvalitetnu uslugu. Sigurnost i kvaliteta na prvom mjestu.

Iznimno je važno uvažavati korisnike naših socijalnih usluga i pažljivo ih slušati kako bismo dodatno poboljšali kvalitetu naše usluge. Korisnici imaju pravo i obvezu sudjelovati u radu Ustanove predlažući, komentirajući, kritizirajući i hvaleći rezultate našeg rada, ali i način na koji se prema njima odnosimo u svakodnevnoj komunikaciji. Ljudskost iznad svega i čovjek u središtu našeg rada i usluga.

Na taj način imamo priliku i obvezu opravdati i održati svoju poziciju u zajednici unutar poslovnog okvira koji nas određuje kroz HUMANOST, SIGURNOST, DOSTUPNOST, POUZDANOST, KVALITETU, POVJERENJE I ODGOVORNOST koji su središtu svake naše odluke. To od nas prvenstveno očekuju korisnici naših socijalnih usluga, osnivač Grad Zagreb, svi mi radnici Ustanove i u konačnici građani Grada Zagreba.

## **1.2. Ljudi prije svega**

Bez obzira na sve, priča uvijek počinje i završava na ljudima. Naši su djelatnici naša najveća vrijednost. Slušamo naše djelatnike, uvažavamo povratne informacije i konstantno radimo na optimizaciji i unaprjeđenju kako bismo bili bolji, brži i efikasniji servis za naše sugrađane u socijalno zaštitnoj potrebi, ali isto tako i radnicima.

Početak 2023. u Ustanovi je ukupno 83 radnika zaposlenih na neodređeno, puno radno vrijeme. Tijekom 2023. u starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu otišlo je 4 radnika, sporazumnim raskidom ugovora o radu raskinut je radni odnos s 4 radnika te je izvanredno otkazan ugovor o radu 1 radniku. Tijekom 2023. zaposleno je 8 novih radnika te je 2023. godina završila s 82 radnika zaposlenih na neodređeno, puno radno vrijeme.

Ljudski kapital bio je ključan na svim razinama transformacije u ovim izvanrednim okolnostima, od jačanja kulture prihvaćanja novih ideja, preko želje za promjenom, do predanosti ciljevima transformacije. Ono što je bio jedan od naših najvažnijih ciljeva u poslovnoj 2023. jest potvrditi status „agilne ustanove“ koja će se u narednoj 2024. i nadalje potvrđivati kao uistinu autentična organizacija na zdravim i pozitivnim osnovama.

Znanja koja imamo svakako mogu biti iskorištena i za korak dalje u transformaciji našeg poslovanja. Uz razvijanje temeljne djelatnosti, snažno smo posvećeni i drugim prilikama kojima želimo nadograditi postojeći lanac vrijednosti i osigurati poziciju ustanove kao endemične institucije u području pružanja socijalnih usluga.

## **1.3. Interdisciplinarnost**

Dobri dom primjer je učinkovite suradnje između timova koji pripadaju različitim poslovnim sustavima odnosno organizacijskim jedinicama i koji pokazuju da je, pored kriznog upravljanja troškovima, u krizi još važnije osigurati i ideje koje će donijeti nove prihode i u konačnici razvoj ustanove i stvarati novu vrijednost organizacije jer to ujedinjuje i motivira. I u tome smo kao ustanova u 2023. bili uspješni, ali smo isto tako svjesni da u tom području postoji prostor za daljnjim unaprjeđenjem rada.

Kao Ustanova moramo razumjeti da svoju budućnost možemo osigurati ako izgradimo sustav otpornosti na novo i neizvjesno, na brze promjene tržišnih dinamika, ali i navika, želja, vrijednosti i zahtjeva svih dionika, posebno korisnika, radnika i naravno osnivača.

Pokazali smo da možemo razviti adekvatnu sposobnost prilagodbe i da ćemo biti spremni na velike promjene u načinu razmišljanja, samoorganiziranja, suradnje, dijeljenja vrijednosti (interno i eksterno) te promjene u procesima, modelima i strukturi poslovanja Ustanove.

#### **1.4. Komunikacija**

Pravovremeno komuniciranje prvenstveno između uprave i radnika u Ustanovi ali isto tako i sa korisnicima naših usluga, također je omogućilo kvalitetan rad u i sigurno okruženje u poslovnoj 2023. Djelovali smo brzo, provjerili činjenice, preuzimali smo inicijativu, koristili smo se pripremljenim materijalima i procjenjivali smo moguće scenarije i bili spremni na najgori razvoj situacije i u konačnici usmjerili poruke prema rješenjima – optimalno, ne maksimalno, što je i cilj transparentnosti informacija.

#### **1.5. Zdravstvena i sanitarno - higijenska sigurnost poslovanja**

Naporno smo radili kako bismo osigurali naš finalni proizvod – gotov obrok. Redovite se provode kontrole procesa čišćenja, te praćenje, provjera i validacija radno poslovnog procesa. Svjesni smo kad postoji loša kontrola, praćenje uspješnosti svakodnevnog čišćenja vjerojatno će ovisiti o promjenjivom mišljenju pojedinca naspram promjenjivog učinka onoga tko je taj dan završio posao. Konačno, validacija procesa čišćenja koji nisu pod kontrolom nije svrsishodna jer postoji mala dosljednost. I mi u Ustanovi to jako dobro znamo odnosno prepoznajemo. I znamo da je varijabilnost put u loš rezultat. Naša Ustanova u poslovnoj 2023. nije iskazala slabe točke po pitanju varijabilnosti u procesu čišćenja, upravo zato jer se mjere provode svakodnevno i temeljito uz provjeru, praćenje i evidenciju čišćenja, a tada ostvarujemo međusobno dogovorene kriterije čišćenja i razinu sanitarno higijenske sigurnosti.

Poslovanje unazad 20 godina postojanja Ustanove to potvrđuje ali isto tako i obvezuje. Ustanova prati trendove, osluškujemo korisnike te pripremamo nutritivno dostatne i kvalitetne proizvode. Provodimo kontrolu kvalitete od nabave sirovina, namirnica i ambalaže, skladištenja i distribucije te gotovo svakodnevnu kontrolu proizvodno tehnološkog procesa pripreme obroka i ulaznih artikala. Naše poslovanje u poslovnoj 2023. bilo je usmjereno na siguran i zdravstveno ispravan te ukusan obrok, na održivost i očuvanje okoliša u svim dijelovima radnog procesa.

Kontinuirani nadzor od strane djelatnika Odsjeka za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno - higijenski nadzor i gospodarenje otpadom te odgovoran rad djelatnika Odjela za prehranbeno - tehničke i pomoćne poslove daje za rezultat siguran proizvod u isto tako sigurnom okruženju. Nadzorom od strane ovlaštenih stručnih institucija, sukladno Zakonu o zaštiti pućanstva od zaraznih bolesti (79/07, 113/08, 43/09, 130/17, 114/18, 47/20, 134/20 i 143/21), do sada nije zabilježena indikacija zaraze uslijed nestručnog ili nepravilnog rukovanja hranom, ali i pripremom obroka, pa tako i u ovoj poslovnoj 2023. Kvaliteta namirnica od kojih su se obroci pripremali te vrlo jasan i precizan ugovor s dobavljaćima o kontroli isporučene robe od strane istih daju nam mogućnost detaljne kontrole i nadzora nad namirnicama i pod cijenu povrata kompletno dostavljenog prehranbenog programa/namirnica.

Pratimo trendove u prehrani, unaprjeđivali smo prehranbenu kvalitetu i sigurnost proizvoda u poslovnoj 2023. Temelj sigurnosti hrane i potrošaćkih proizvoda prvenstveno je usmjeren na patogene i mikrobiološke kontaminante. Predani smo definiciji sigurnosti hrane i potrošaća korištenjem podataka, znanosti i transparentnosti. „Industrija“ hrane i potrošaćkih proizvoda na rubu je osnovne promjene paradigme kada je u pitanju sigurnost. Arbitri sigurnosti i kvalitete su potrošaći, u našem slučaju korisnici.

Moramo biti u tijeku jer se na globalnoj razini mijenja definicija sigurnosti hrane i potrošaćkih proizvoda s dugoroćnim pogledom na okoliš i javno zdravlje kako bi svi zajedno postali dio rješnja za rješavanje rastuće zabrinutosti o industrijskim i ekološkim zagađivaćima i toksinima u hrani i potrošaćkim proizvodima koje i mi koristimo u radu.

Važno je napomenuti da su u Ustanovi krajem poslovne 2023. uspješno izvršeni Nadzorni auditi za sustave koji proizlaze iz normi ISO: 45001, 14001, 9001 te za HACCP sustav kao rezultat vrlo odgovornog i sistematičnog rada svih dionika.

## 1.6. Standardizacija poslovanja - usluge i proizvoda

Ono čime se posebno ponosimo je standardizacija naše usluge. Standardi su samozatajni temelj područja rada (u našem slučaju pružanje socijalnih usluga) i konkurentnosti. Služe za postizanje interoperabilnosti sustava u cilju pružanja usluga, snižavanje troškova, povećanje sigurnosti i poticanje inovacija.

Težimo razvoju nove strategije koja će biti usmjerena na postavljanju dodatnih standarda u području digitalne i zelene proizvodnje odnosno usluge. Vode nas pet setova djelovanja: predvidjeti, odrediti prioritete i odgovoriti na potrebe standardizacije u strateškim područjima za ustanovu, poboljšati upravljanje i integritet standardizacijskog sustava na svim razinama, održati inovacije te osposobiti stručnjake za standardizaciju poslovanja.



Postupno, usprkos i unatoč neočekivanim izazovima, radimo na unaprjeđenju sustava kvalitete u svim segmentima poslovanja (ekonomskom, pravnom, procesno-tehničkom i nadzornom smislu, nutritivnom) s ciljem standardizacije istog. I u narednim poslovnim godinama to je naš cilj usmjeren prema krajnjem proizvodu i uslugama koje svakodnevno pružamo te radnicima.

## 1.7. Vrijedan rad i stručnost

Puno puta smo dokazali da znamo kako raditi u krizi te ćemo nastaviti ulagati maksimalne napore kako bi se naši sugrađani u socijalno zaštitnoj potrebi mogli na nas osloniti. Pokazali smo da, uz zajedničke snage naših djelatnika, partnera i korisnika – ništa nije nemoguće. Svim radnicima smo zahvalni na iskazanoj stručnosti, angažmanu i vrijednom radu, poslovnim partnerima na profesionalnosti i žurnom postupanju, a sugrađanima korisnicima naših socijalnih usluga na povjerenju kojeg ćemo nastojati opravdati. Zahvaljujemo osnivaču Gradu Zagrebu te nadležnom Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom na maksimalnoj potpori pri ostvarenju zadanih ciljeva u poslovnoj 2023.

U konačnici vrlo dobra organizacija i ljudi koji je čine preduvjeti su razvoja i ostvarivanja strateških ciljeva Ustanove, a jedan od njih i to najvažniji, jesu i zadovoljni sugrađani koji su u središtu svih naših aktivnosti, a Dobri dom je i u ovoj godini krize ispunio svoju zadaću, brзом prilagodbom svojeg poslovanja, rad ustanove ni u jednom trenutku nije bio u pitanju.

I na kraju, poslovna 2023. za DOBRI DOM je vrlo dobra poslovna godina. Vrlo dobri poslovni rezultati pokazuju kontinuitet u održivom poslovanju, kao i našu sposobnost prilagodbe poslovanja u fragmentiranom poslovnom okruženju.



## 2. USTROJSTVO USTANOVE

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba u okviru svoje nadležnosti pruža socijalne usluge osobama u socijalno zaštitnoj potrebi na temelju Odluke o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23 i 30/23):

- prehranu u pučkoj kuhinji
- pomoć obitelji s troje i više maloljetne djece
- pomoć djeci u mliječnoj hrani
- pomoć u kući – dostava obroka

Radi obavljanja djelatnosti Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba (u daljnjem tekstu: Ustanova) u Ustanovi se organiziraju sljedeće organizacijske jedinice:

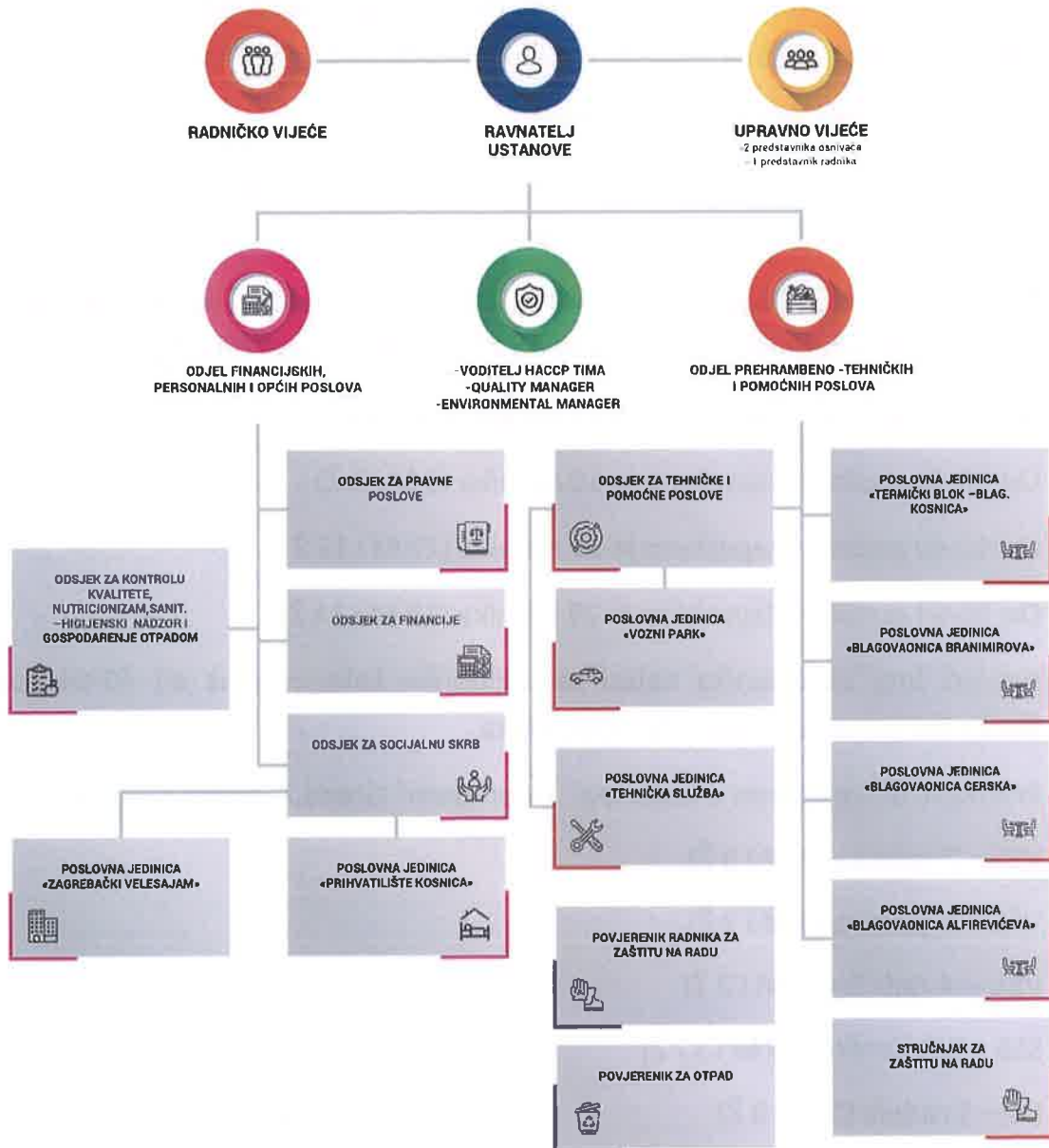
### 2.1. Odjel financijskih, personalnih i općih poslova

- Odsjek za socijalnu skrb-Kruga 44
  - ✓ Poslovna jedinica Prihvatilište Kosnica, Domovinska ul. 10/Kruga 44
  - ✓ Poslovna jedinica „Zagrebački velesajam“, Av. Dubrovnik 15
- Odsjek za financije-Kruga 44
- Odsjek za pravne poslove-Kruga 44
- Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom-Kruga 44 (šefica Odsjeka)/F. Alfrevičeva 6

### 2.2. Odjel prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova-

- ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Branimirova“, Kneza Branimira 35
- ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Cerska“, Cerska 3
- ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Alfrevičeva“, F. Alfrevičeva 6
- ✓ Poslovna jedinica „Termički blok-blagovaonica Kosnica“, Domovinska ul. 10
- Odsjek za tehničke i pomoćne poslove, Domovinska ul. 10
  - ✓ Poslovna jedinica Vozni park-F. Alfrevičeva 6
  - ✓ Poslovna jedinica Tehnička služba, Domovinska ul. 10, Kosnica

U Ustanovi se sistematiziraju poslovi i zadaće na 33 radna mjesta.



Organigram Ustanove DOBRI DOM Grada Zagreba

Početakom 2023. u Ustanovi je ukupno 83 radnika zaposlenih na neodređeno, puno radno vrijeme. Tijekom 2023. u starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu otišlo je 4 radnika, sporazumnim raskidom ugovora o radu raskinut je radni odnos s 4 radnika te je izvanredno otkazan ugovor o radu 1 radniku. Tijekom 2023. zaposleno je 8 novih radnika te je 2023. godina završila s 82 radnika zaposlenih na neodređeno, puno radno vrijeme.

Tijekom 2023. godine u Ustanovi bilo je ukupno 1756 radna dana bolovanja odnosno 14048 radnih sati. Na teret radne organizacije bilo je ukupno 8736 radnih sati bolovanja, a na teret HZZO-a ukupno 5312 radna sata.

Priznatih ozljeda na radu bila je jedna.

Prema spolu u Ustanovi „Dobri dom“ Grada Zagreba zaposleno je 55 radnika muškog spola i 27 radnica ženskog spola.

Prema starosnoj kategoriji u Ustanovi „Dobri dom“ Grada Zagreba zaposleno je zaposlenika u dobnim kategorijama od 23 godine starosti do 64 godine starosti.

Od 23-29 godina – zaposleno je 4 radnika (4 M i 0 Ź)

Od 30-39 godina – zaposleno je 10 radnika (9 M i 1 Ź)

Od 40-49 godina – zaposleno je 39 radnika (27 M i 12 Ź)

Od 50-64 godina – Zaposleno je 29 radnika (15 M i 14 Ź)

Najveći broj zaposlenika nalazi se u dobnim kategorijama od 40-64 godine života što iznosi ukupno 82% zaposlenika.

Prema stručnoj spremi u Ustanovi “Dobri dom” Grada Zagreba zaposleno je:

VSS – 7 radnika (4 M i 3 Ź)

VŠS – 8 radnika (6 M i 2 Ź)

VKV – 4 radnika (2 M i 2 Ź)

SSS – 56 radnika (39 M i 17 Ź)

KV – 1 radnik (1 M i 0 Ź)

NKV – 6 radnika (3 M i 3 Ź)

U Ustanovi zastupljeni su 69% zaposlenici sa srednjom stručnom spremom. Relativno nizak je postotak višeg i visoko stručnog obrazovanja zaposlenika koji iznosi svega 19%.

### **2.3. Stručno usavršavanje radnika**

Tijekom 2023. godine Ustanova Dobri dom Grada Zagreba svoje radnike upućivala je na kontinuirano usavršavanje sukladno potrebama radnog mjesta i opisa poslova.

Zaposlenici Odjela financijskih, personalnih i općih poslova tijekom 2023. godine usavršavali su se:

- Iz Ureda Ravnatelja zaposlenici su se usavršavali iz područja Zakona javne nabave,
- sudjelovali su na 4. kongresu sanitarne profesije s međunarodnim sudjelovanjem
- prisustvovali dodjeli Evropske nagrade za socijalne usluge u 2023. godini pod nazivom Promicanje skrbi usmjerene na osobu,
- Odsjek za financije usavršavao se u području računovodstveno financijskih poslova i redovito usavršavanje u području javne nabave,
- Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom, voditeljica Odsjeka pohađa poslijediplomski specijalistički studij, Povjerenica radnika za zaštitu na radu prisustvovala je na Međunarodnom savjetovanju zaštite na radu u regiji Alpe-Jadran
- Odsjek za socijalnu skrb- voditeljica Odsjeka sudjelovala je na završnoj međunarodnoj konferenciji pod nazivom „Međuresorna suradnja, mentalno zdravlje i moderne tehnologije – izazovi moderne probacijske službe“ u organizaciji Ministarstva pravosuđa i uprave i Norveške uprave za izvršavanje sankcija.
- Odjel prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova – voditelj odjela prisustvovao na Međunarodnom savjetovanju zaštite na radu u regiji Alpe-Jadran,
- Odsjek za tehničke i pomoćne poslove – stručno osposobljavanje za rukovatelja motornom kosilicom
- Zaposlenici Odjela prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova obavili su tečaj iz higijenskog minimuma sukladno zakonskoj regulativi.

Tablica:

Organizacijska jedinica	Ukupno edukacija	Ukupno radnika
Ravnateljstvo Ustanove	4	1
Odsjek za pravne poslove	4	2
Odsjek za socijalnu skrb	1	1
Odsjek za financije	6	3
Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom	2	2
Odjel prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova	2	5
<b>UKUPNO</b>	<b>19</b>	<b>14</b>



### 3. FINANCIJSKO POSLOVANJE USTANOVE U 2023.

Proračunski korisnik Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba klasificiran je pod ostale djelatnosti socijalne skrbi bez smještaja, a brojčana oznaka prema funkcijskoj klasifikaciji je 107-Socijalna pomoć stanovništvu koje nije obuhvaćeno redovnim socijalnim programima. Ustanova je osnovana za pružanje socijalnih usluga: prehrane u pučkim kuhinjama, pomoć u kući - dostava obroka u kuću, pomoć u prehrani obiteljima i pojedincima (paketi namirnica i dječje hrane) te pružanje usluga prihvatilišta za odrasle osobe u sklopu privremenog smještaja za najviše 20 korisnika. U okviru Glave Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba provodi se Program Javna uprava i administracija.

Zakonske i druge podloge za provedbu programa:

- Odluka o socijalnoj skrbi; Ugovor o pružanju socijalni usluga s osnivačem

Cilj koji se ostvaruje kroz Program:

Cilj 1. Skrb o socijalno ugroženim stanovnicima koji se nalaze u teškoj socijalno-materijalnoj situaciji te nisu u mogućnosti samostalno osigurati zadovoljavanje osnovnih životnih potreba

Način ostvarenja cilja:

- osiguranje prehrane u pučkim kuhinjama svakodnevnom pripremom i podjelom ručka
- pomoć u kući - osiguranje dostave obroka građanima koji zbog izrazito lošeg materijalnog stanja nisu u mogućnosti osigurati zadovoljenje ove potrebe nekim drugim oblikom usluge
- pomoć obiteljima putem dodjele obiteljskih paketa
- pomoć u mliječnoj hrani za djecu od 0-12 mjeseci

Kroz Program Javna uprava i administracija provodi se: Aktivnost REDOVNA DJELATNOST PRORAČUNSKIH KORISNIKA unutar koje se planiraju sredstva za redovnu djelatnost pružanja socijalne usluge: prehrane u pučkim kuhinjama (svakodnevno), pomoć u kući - dostavu obroka u kuću (svakodnevno), pomoć u prehrani obiteljima i braniteljima (jednom mjesečno - paketi namirnica i dječje hrane) sukladno Odluci o osnivanju i Statutu Ustanove.

### 3.1. Prikaz financijskog plana, poslovanja Ustanove i rezultata poslovanja u 2023.

Gradska skupština Grada Zagreba, na 18. sjednici održanoj 8. prosinca 2022. godine, usvojila je Proračun Grada Zagreba, a unutar iste je usvojen Financijski plan Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za 2023. u ukupnom iznosu od 5.264.600,00 EUR-a.

19. srpnja 2023. na 24. sjednici, Gradska skupština Grada Zagreba donijela je Odluku o Izmjeni i dopuni Proračuna Grada Zagreba za 2023., te novi financijski plan iznosi 5.408.200,00 EUR-a.

Druga izmjena i dopuna financijskog plana iznosi 5.708.200,00 EUR-a, te je usvojena 12. prosinca na 29. sjednici Gradske skupština Grada Zagreba.

Ukupan financijski plan Ustanove po svim izvorima financiranja iznosi:

IZVOR FINANCIRANJA	OPIS IZVORA FINANCIRANJA	FINANCIJSKI PLAN	I. IZMJENA I DOPUNA FINANCIJSKOG PLANA	NOVI FINANCIJSKI PLAN 2023.	II. IZMJENA I DOPUNA FINANCIJSKOG PLANA	NOVI FINANCIJSKI PLAN 2023.
1.1.1.	OPĆI PRIHODI I PRIMICI	5.110.000,00		5.110.000,00	300.000,00	5.410.000,00
3.1.1.	VLASTITA DJELATNOST	67.000,00	143.600,00	210.600,00		210.600,00
4.3.1.	PRIHODI ZA POSEBNE NAMJENE	2.700,00		2.700,00		2.700,00
6.1.1.	DONACIJE	84.900,00		84.900,00		84.900,00
	UKUPNO	5.264.600,00	143.600,00	5.408.200,00	300.000,00	5.708.200,00

### 3.2. Poslovanje Ustanove po svim izvorima financiranja u 2023.

Ukupni prihodi za poslovanje Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba po svim izvorima financiranja iznose: 5.555.448,22 EUR:

- Prihodi iz Proračuna Grada Zagreba (izvor financiranja 1) ukupno iznose 5.323.415,17 EUR,
- Prihodi ostvareni od vlastite djelatnosti (IZVF: 3.1.1) u iznosu od 198.130,83 EUR,
- Donacije (IZVF 6.1.1.) u iznosu od 33.902,22 EUR – donacija prehrambenih proizvoda.

Sukladno Pravilniku o proračunskom računovodstvu i računskom planu (NN 124/14, 115/15, 87/16, 3/18, 126/19 i 108/20) iskazani su svi prihodi i rashodi poslovanja po izvorima financiranja i rezultatom poslovanja s 31.12.2023.

Tablica. Izvešće o prihodima i rashodima Ustanove po izvorima financiranja od 1.1. do 31.12.2023.:

Račun	OPIS	Proračun	Vlastita sredstva	Donacija	Ukupno
	<b>IZVORI FINANCIRANJA</b>	<b>111</b>	<b>31</b>	<b>61</b>	<b>Svi izv. fin.</b>
	Prihodi				
6391	Tekući prijenosi između proračunskih korisnika				0,00
6413	Kamate po viđenju		0,04		0,04
6414	Prihodi od zateznih kamata				0,00
6425	Prihodi od prodaje kratkotrajne nef.im (dane donacije)				0,00
6526	Prihodi ostali - sufinanciranje cijene usluge		2.501,66		2.501,66
6614	Prihodi od prodaje proizvoda i roba		100.530,68		100.530,68
6615	Prihodi od pruženih usluga		95.098,45		95.098,45
6631	Tekuće Donacije			33.902,22	33.902,22
6632	Kapitalne donacije				0,00
67111	Prihodi iz proračuna za zaposlene	1.821.200,00			1.821.200,00
67112	Prihodi iz proračune za mater. rashode	1.122.200,00			1.122.200,00
67113	Prihodi iz pr.za financijske rashode	7.200,00			7.200,00
67115	Prihodi za prehranu	2.374.600,00			2.374.600,00
67115	Povrat sred u proračun	-84.000,00			-84.000,00
	Ukupni prihodi	5.241.200,00	198.130,83	33.902,22	5.473.233,05
6712	Prihod za nabavu nefinancijske imovine	82.215,17			82.215,17
	Ukupni prihodi- nefinancijske imovine	82.215,17	0,00	0,00	82.215,17
72	Prihod od prodaje NI				0,00
	Ukupni prihodi od prodaje nefinancijske imovine	0,00	0,00	0,00	0,00
	Prihodi za NI	82.215,17	0,00	0,00	82.215,17
	<b>UKUPNO PRIHODI</b>	<b>5.323.415,17</b>	<b>198.130,83</b>	<b>33.902,22</b>	<b>5.555.448,22</b>
Račun	OPIS	Proračun	Vlastita sredstva	Donacija	UKUPNO
	Rashodi				
3111	Plaće za redovan rad	1.266.906,31	49.679,79		1.316.586,10
3113	Plaće za prekovremeni rad	9.675,87	320,15		9.996,02
3114	Plaće za posebne uvjete rada	184.568,97	7.765,19		192.334,16
3121	Ostali rashodi za zaposlene	70.595,39	2.286,36		72.881,75
3132	Doprinosi za obvezno zdravstveno osiguranje	241.711,58	9.558,04		251.269,62
3211	Službena putovanja	1.118,28			1.118,28
3212	Naknade za prijevoz na rad	81.541,21	1.720,08		83.261,29
3213	Stručno usavršavanje zaposlenika	5.110,59			5.110,59
3221	Uredski materijal i ostali mat. rashodi	25.268,29			25.268,29
3223	Energija	159.581,15			159.581,15
3224	Materijal i dijel.za tekuće i investicijsko održavanje	34.160,07			34.160,07
3225	Sitni inventar i auto gume	14.982,14			14.982,14

3227	Službena odjeća	10.428,20			10.428,20
3231	Usluge telefona, pošte i prijevoza	8.510,36			8.510,36
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održ.	277.906,18	1.897,44		279.803,62
3233	Usluge promidžbe i informiranja	4.983,77			4.983,77
3234	Komunalne usluge	106.586,01			106.586,01
3235	Zakupnine, najamnine	14.665,20			14.665,20
3236	Zdravstvene i veterinarske usluge	28.733,51			28.733,51
3237	Intelektualne i osobne usluge	7.755,49			7.755,49
3238	Računalne usluge	13.798,72			13.798,72
3239	Ostale usluge	78.372,04			78.372,04
3291	Naknade za rad predstavničkih i izvršnih tijela, povjerenstva	1.867,53			1.867,53
3292	Premije osiguranja	33.553,58			33.553,58
3293	Reprezentacija	2.667,43			2.667,43
3295	Priljublbe i naknade	20,00			20,00
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	65.504,32			65.504,32
3431	Bank. usluge i usluge platnog prometa	1.518,63			1.518,63
3433	Zatezne kamate	0,00	563,07		563,07
3434	Ostali nespomenuti finansijski rashodi	0,00			0,00
3722	Pomoć obiteljima i kućanstvima u naravi	2.408.165,93	3.454,00	33.902,22	2.445.522,15
3811	Tekuće donacije	0,00			0,00
	Ukupni rashodi - 3	5.160.256,75	77.244,12	33.902,22	5.271.403,09
4124	Ostala ulaganja na tuđe objekte	3.125,00			3.125,00
4221	Uredski namještaj i oprema	5.000,00			5.000,00
4227	Uređaji i oprema za ostale namjene	50.043,88			50.043,88
4231	Prijevozna sredstva u cestovnom prijevozu	23.336,25			23.336,25
4262	Ulaganje u računalne programe	710,04			710,04
	Ukupni rashodi - 4	82.215,17	0,00	0,00	82.215,17
	<b>UKUPNO RASHODI 3+4</b>	<b>5.242.471,92</b>	<b>77.244,12</b>	<b>33.902,22</b>	<b>5.353.618,26</b>
	Višak/manjak prihoda račun 3 -tekuće - 2023.	80.943,25	120.886,71	0,00	201.829,96
	Višak/manjak prihoda račun 4 -tekuće 2023.	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>I.</i>	<i>Višak /manjak tekućeg poslovanja na dan 31.12.2023</i>	<i>80.943,25</i>	<i>120.886,71</i>	<i>0,00</i>	<i>201.829,96</i>
	Manjak 2022.				-80.943,25 €
<i>II.</i>	<b>VIŠAK PRIHODA NAD RASHODIMA NA DAN 31.12.2023. S PRENESENIM MANJKOM PRIHODA IZ 2022. GODINE</b>				<b>120.886,71</b>



### 3.3. Obrazloženje poslovanja po izvorima financiranja

#### 3.3.1. Opći izvori financiranja 1.1.1.

Ukupni prihodi poslovanja	5.325.200,00
Umanjeno za povrat neutrošenih sredstava u Proračun GZ	- 84.000,00
Prihodi poslovanja	5.241.200,00
Rashodi poslovanja	5.160.256,75
Višak prihoda na dan 31.12.2023.	80.943,25
Preneseni manjak iz 2022.	- 80.943,25
VIŠAK/MANJAK 31.12.2023.	0,00

Ustanova je ostvarila ukupne prihode u iznosu od 5.325.200,00 EUR, a ukupni rashodi po navedenoj aktivnosti iznose 5.160.256,75 EUR. Višak prihoda tekuće godine iznosi 164.943,25 EUR iz kojeg smo podmirili preneseni manjak iz 2022. u iznosu od 80.943,25 EUR, a za preostali iznos neutrošenih sredstava od 84.000 EUR izvršili smo povrat u proračun Grada Zagreba. Uvidom u iskazano financijsko stanje Ustanova na navedenoj aktivnosti nema viškova ili manjkova poslovanja s 31.12.2023.

#### 3.3.2. Izvor financiranja 3.1.1. – vlastita sredstva

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba prema bilanci na dan 31.12.2023. ima iskazane prihode/primitke i rashode/izdatke iz vlastitih izvora financiranja sukladno iskazanom:

Prihodi poslovanja	198.130,83
Rashodi poslovanja	77.244,12
Višak prihoda na dan 31.12.2023.	120.886,71

Ustanova je u 2023. godini ostvarila 198.130,83 EUR prihoda od prodaje roba i usluga, a rashodi iznose 77.244,12 EUR. Ustanova ima višak prihoda poslovanja vlastitih djelatnosti u iznosu od 120.886,71 EUR.

### 3.3.3. Izvor financiranja 6.1.1. – donacije

Prihodi poslovanja	33.902,22
Rashodi poslovanja	33.902,22
Višak/manjak prihoda na dan 31.12.2023.	0,00

Ustanova je u 2023. godini imala ukupne prihode i rashode za donirane prehrambene proizvode u iznosu od 33.902,22 EUR.

### 3.4. Rezultat poslovanja na dan 31.12.2023.

Ukupni prihodi Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba po svim izvorima financiranja, nakon povrata neutrošenih sredstava u proračun u iznosu od 84.000 EUR-a, iznose 5.555.448,22 EUR. Ukupni rashodi po svim izvorima financiranja iznose 5.353.618,26 EUR te sukladno tome imamo višak prihoda nad rashodima u iznosu od 201.829,96 EUR. Nakon pokrivanja manjka iz 2022. godine u iznosu od 80.943,25 EUR, ostvarili smo višak prihoda koji iznosi 120.886,71 EUR.

U tabličnom prikazu iskazan je pregled prihoda i rashoda u pojednostavljenom obliku iz kojeg je vidljiv ostvareni rezultat u 2023. godine.

UKUPNI PRIHODI I RASHODI POSLOVANJA S UTVRĐENIM REZULTATOM POSLOVANJA S 31.12.2023.	
UKUPNI PRIHODI 2023 (račun 6)	5.555.448,22
UKUPNI RASHODI 2023 (račun 3+4)	5.353.618,26
<b>VIŠAK PRIHODA 2023 (račun 9221)</b>	201.829,96
MANJAK PRIHODA – preneseni iz 2022.	-80.943,25
<b>VIŠAK PRIHODA 31.12.2023.</b>	<b>120.886,71</b>

#### 3.4.1. Obrazloženje rezultata poslovanja

S obzirom da je tijekom 2023. godine došlo do oporavka tržišta i usporavanja inflacije u odnosu na prethodnu 2022. godinu, realiziran je rast prihoda od prodaje proizvoda i robe te pruženih usluga u 2023. godini, dok su ujedno

materijalni rashodi poslovanja nešto niži u usporedbi s prethodnom 2022. godinom. Posljedično, ostvaren rezultat za 2023. godinu je višak prihoda poslovanja realiziran iz izvora 31 – vlastita sredstva, raspoloživ za korištenje u 2024. godini. Manjak prihoda poslovanja prenesen iz 2022. godine, koji je proizišao iz izvora 11 – opći prihodi i primici, pokriven je viškom prihoda poslovanja u 2023. godini, koji je također realiziran iz izvora 11 – opći prihodi i primici. Preostala neiskorištena sredstva iz izvora 11 – opći prihodi i primici vratit će se u nadležni proračun, te su po toj osnovi na 31.12.2023. godine u bilanci iskazane obveze za povrat u 2024. godini.

### **3.5. Potraživanja za prihode od proizvoda, roba i usluga Ustanove s 31.12.2023.**

Ukupno potraživanje na dan 31.12.2023. godine u iznosu 218.079,61 €

Uplaćeno ukupno do 31.12.2023.godine u iznosu 195.629,13€

Saldo na dan 31.12.2023. godine iznosi 22.450,48 €

Sukladno Zakonu o fiskalnoj odgovornosti Ustanova je poslala Opomene kupcima na dan 31.12.2023. (otpremljeno u siječnju 2024.)

15-01/24-02-75	Dom za starije osobe CENTAR	291,50 €
15-01/24-03-76	Dom za starije osobe DUBRAVA	956,65 €
15-01/24-04-77	Dom za starije KSAVER	95,40 €
15-01/24-05-78	Dom za starije osobe MAKSIMIR	430,89 €
15-01/24-06-79	Dom za starije osobe MEDVEŠČAK	295,74 €
15-01/24-07-80	Dom za starije osobe PEŠČENICA	843,23 €
15-01/24-08-81	Dom za starije osobe SVETA ANA	433,54€
15-01/24-09-82	Dom za starije osobe SVETI JOSIP	1.016,01 €
15-01/24-10-83	Dom za starije osobe TREŠNJEVKA	1.048,87 €
15-01/24-11-84	Dom za starije osobe TRNJE	467,46 €
15-01/24-12-85	DOM DUGA ZAGREB	2.372,20 €
15-01/24-13-86	MALI DOM ZAGREB	2.183,85 €

15-01/24-14-87	CENTAR NOVI JELKOVEC	1.840,63 €
15-01/24-15-88	HRVATSKI CRVENI KRIŽ GDZ	8.625,51 €
15-01/24-16-89	Centar za rehabilitaciju SILVER	186,55 €
15-01/24-17-90	CARITAS Zagrebačke nadbiskupije	1.362,45 €
SVEUKUPNO POTRAŽIVANE 31.12.2023.		22.450,48 €



### 3.6. Obveze Ustanove s 31.12.2023.

- Stanje obveza na početku izvještajnog razdoblja na dan 01.01.2023. Iznosilo je 683.451,10 EUR na početku tekuće godine.
- Stanje obveza na kraju izvještajnog razdoblja na dan 31.12.2023. Stanje obveza na kraju izvještajnog razdoblja iznosilo je 629.787,21 EUR.
- Stanje dospjelih obveza na kraju izvještajnog razdoblja

Na 31.12.2023. godine dospjele a nepodmirene obveze iznosile su ukupno 60.346,23 EUR, od čega se najveći dio odnosi na obveze za naknade građanima i kućanstvima u iznosu od 58.592,89 EUR, dok se preostali dio u iznosu od 1.753,34 EUR odnosi na obveze za materijalne rashode poslovanja.

Sve nepodmirene obveze dospjele su unutar 1 – 60 dana, te su podmirene u 2024. godini sukladno raspoloživim novčanim sredstvima iz nadležnog proračuna namijenjenim za njihovo financiranje.

- Stanje nedospjelih obveza na kraju izvještajnog razdoblja

Na 31.12.2023. godine nedospjele obveze iznosile su ukupno 569.440,98 EUR, a odnose se na sljedeće:

231 - obveze za zaposlene u iznosu od 155.216,19 EUR;

232 - obveze za materijalne rashode u iznosu od 329.494,79 EUR;

239 - obveze za povrat u proračun u iznosu od 84.000,00 EUR;

242 – obveze za nabavu proizvedene dugotrajne imovine u iznosu od 730,00 EUR.

### **3.7. Promjene u vrijednosti i obujmu imovine i obveza /P – VRIO/ za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2023. godine**

P 022 Promjene u obujmu imovine (91512) – Iznos povećanja 113,25 EUR

Proizvedena kratkotrajna imovina u ukupnom iznosu od 113,25 EUR odnosi se na donirani zaštitni materijal (dezinficijens za površine, nitrilne i latex rukavice) od Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom Grada Zagreba za potrebe obavljanja redovne djelatnosti.

P 022 Promjene u obujmu imovine (91512) – Iznos smanjenja 113,25 EUR

Budući da je zaprimljen zaštitni materijal (povećanje obujma imovine) u cijelosti podijeljen korisnicima i djelatnicima Ustanove za potrebe obavljanja redovne djelatnosti, iznos smanjenja obujma jednak je povećanju obujma imovine.

### **3.8. Stanje novčanih sredstava**

Stanje novčanih sredstava na dan 31.12.2023. iznosi: 581.113,66 EUR

- Stanje novčanih sredstava kod Zagrebačke banke iznosi: 17.213,50 EUR
- Stanje novčanih sredstava kod Erste&Steiermärkische Bank d.d. iznosi: 563.900,16 EUR

Zaključno s 31.01.2023. godine svi izvještaji po završnom obračunu za poslovnu 2023. zajedno s bilješkama sukladno Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu izrađeni su u zadanom roku i predani:

- Ministarstvu financija
- Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom
- Upravnom vijeću

Sukladno Zakonu o proračunu (NN 144/21) po članku 15. i Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu članak 28. (NN 37/22) objavili smo financijski izvještaj s bilješkama za 2023. godinu na našim Internet stranicama dana 01.02.2024. godine - poveznica (link) za Internet stranicu: [https://www.dobri-dom.hr/hrvatski/financije\\_21/](https://www.dobri-dom.hr/hrvatski/financije_21/).



## 4. SOCIJALNE USLUGE

Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) propisano je da jedinica lokalne samouprave može osigurati sredstva za ostvarivanje drugih prava utvrđenih navedenim Zakonom, u opsegu, te druge vrste pomoći po uvjetima i na način propisan njihovim općim aktom.



Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23 i 30/23) utvrđene su sljedeće vrste pomoći socijalne skrbi koje, pored pomoći što ih osigurava Republika Hrvatska na osnovi Zakona, osigurava Grad Zagreb Hrvatskim državljanima s prebivalištem u Gradu Zagrebu:

- pomoć djeci u mliječnoj hrani;
- pomoć u obiteljskim paketima;
- prehrana u pučkoj kuhinji
- pomoć u kući - pravo na dnevni obrok i dostavu.

Navedena prava korisnici ostvaruju u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom Grada Zagreba temeljem priloženih dokumenata sukladno Odluci o socijalnoj skrbi Grada Zagreba, a istih ih u elektronskom obliku prosljeđuje Ustanovi „Dobri dom“ Grada Zagreba.

Ostvarivanje pojedinih prava putem uporabe elektronskih iskaznica korisnici prava na prehranu u pučkoj blagovaonici ostvaruju od listopada 2007. dok prava pomoći obiteljima s troje i više maloljetne djece kao i pomoć djeci u mliječnoj hrani ostvaruju od 2008.

Kompletno ažuriranje ostvarivanja prava na ovaj Program provodi se u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom - EVIDENCIJA SOCIJALNOM ISKAZNICOM.

#### **4.1. Prehrana u pučkoj kuhinji**

Pravo na prehranu u pučkoj kuhinji mogu ostvariti:

- korisnici zajamčene minimalne naknade;
- radno sposoban samac i obitelj u kojoj je jednom članu obitelji račun blokiran sukladno propisima o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, a kojima mjesečni prihod po članu kućanstva ne prelazi 100 % od osnovice za izračun zajamčene minimalne naknade iz Zakona;
- starija osoba i osoba potpuno nesposobna za rad čiji je račun blokiran sukladno propisima o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, a kojoj mjesečni prihod ne prelazi 130 % od osnovice za izračun zajamčene minimalne naknade iz Zakona;
- korisnici novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata ostvarene sukladno zakonu kojim se uređuju prava hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji.

Prehrana u pučkoj kuhinji organizira se svakodnevnom pripremom i podjelom ručka. Pravo na prehranu u pučkoj kuhinji ne mogu ostvariti korisnici iz stavka 1. alineja 2., 3. i 4. članka 32. (Odluka o socijalnoj skrbi, Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22 , 08/23 i 30/23) koji imaju u vlasništvu drugu nekretninu, osim nekretnine koju koriste za stanovanje.

Iznimno, pravo na prehranu u pučkoj kuhinji mogu ostvariti i osobe na temelju dopisa nadležnog tijela sukladno Zakonu koji mora sadržavati i pisanu procjenu nadležnog tijela o potrebi za ostvarivanjem prava.

Ured mjesečno utvrđuje korisnike prava na prehranu u pučkoj kuhinji na temelju dopisa nadležnog tijela sukladno Zakonu kojim se dokazuje da je korisnik zajamčene minimalne naknade, evidencije ureda kojom se dokazuje da je korisnik novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata, potvrde FINA-e o blokadi računa ovršenika, ispisa prometa po zaštićenom računu za prethodni mjesec, obračuna plaće u prethodnom mjesecu za sve

zaposlene članove kućanstva, obavijesti o mirovinskim primanjima za prethodni mjesec za sve članove kućanstva koji su u mirovini, izjave da nemaju u vlasništvu drugu nekretninu, osim nekretnine koju koriste za stanovanje. Iznimno, ured mjesečno utvrđuje pravo na prehranu u pučkoj kuhinji osobama iz članka 32. stavka 4. iste odluke.



Pravo na prehranu u pučkoj kuhinji korisnicima iz članka 32. iste odluke prestaje ako nisu koristili najmanje jednu trećinu prava na prehranu u pučkoj kuhinji u tromjesečnom razdoblju, osim ako su bili na bolničkom liječenju što dokazuju vjerodostojnom medicinskom dokumentacijom. Pravo na prehranu u pučkoj kuhinji može se ponovno ostvariti nakon proteka roka od tri mjeseca od prestanka korištenja prava. Korisnici prava na prehranu u pučkoj kuhinji ne mogu istodobno biti korisnici prava na pomoć u obiteljskim paketima. U Gradu Zagrebu u okviru Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba osigurano je ostvarivanje prava na Prehranu u pučkoj kuhinji putem tri pučke blagovaonice (Poslovne jedinice). Prehrana u pučkim blagovaonicama organizira se svakodnevnom pripremom i podjelom ručka (blagdani, praznici, subota, nedjelja – radno). Lokacije kroz koje se provodi ova djelatnost Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba:

- PJ „Blagovaonica Branimirova“, Kneza Branimira 35
- PJ „Blagovaonica Cerska“, Cerska 3
- PJ „Blagovaonica Alfirevićeva“, Alfirevićeva 6
- Prihvatilište Gradskog društva Crvenog križa Grada Zagreba, Kosnica

## 4.2. Pomoć u obiteljskim paketima

Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje obitelj ili skrbnik troje i više maloljetne djece ako su korisnici zajamčene minimalne naknade.

Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje jedno roditeljska obitelj s jednim ili više maloljetne djece ako je korisnik zajamčene minimalne naknade.

Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje i obitelj hrvatskog branitelja iz Domovinskog rata ako redoviti ukupni mjesečni prihodi hrvatskog branitelja i članova njegova kućanstva ne prelaze 230 % od osnovice za izračun drugih naknada iz Zakona, uvećana za 20 %.



Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje obitelj ili skrbnik troje i više maloljetne djece i jedno roditeljska obitelj s jednim ili više maloljetne djece, u kojoj je jednom članu obitelji račun blokiran sukladno propisima o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, a kojima mjesečni prihod po članu kućanstva ne prelazi 100 % od osnovice za izračun zajamčene minimalne naknade iz Zakona.

Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje obitelj ili samac koji su se zbog elementarne nepogode (potres, poplava, požar i drugo), zdravstvenog stanja, nezaposlenosti i drugih kriznih situacija našli u nepovoljnim životnim okolnostima, dok te okolnosti traju.

Pomoć u obiteljskim paketima ne mogu ostvariti korisnici iz stavka 4. članka 26. (Odluka o socijalnoj skrbi, Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23 i 30/23) koji imaju u vlasništvu drugu nekretninu, osim nekretnine koju koriste za stanovanje. Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje se podjelom obiteljskih paketa koji sadrže: namirnice, sredstva za čišćenje i održavanje osobne higijene.

Korisnike pomoći u obiteljskim paketima mjesečno utvrđuje ured, i to za:

- korisnike zajamčene minimalne naknade na temelju dopisa nadležnog tijela sukladno Zakonu;
- obitelj branitelja Domovinskog rata na temelju evidencije ureda;
- korisnike iz članka 26. stavka 4. iste odluke na temelju potvrde FINA-e o blokadi računa ovršenika, ispisa prometa po zaštićenom računu za prethodni mjesec, obračuna plaće u prethodnom mjesecu za sve zaposlene članove kućanstva, obavijesti o mirovinskim primanjima za prethodni mjesec za sve članove kućanstva koji su u mirovini i izjave da nemaju u vlasništvu drugu nekretninu, osim nekretnine koju koriste za stanovanje;
- korisnike iz članka 26. stavka 5. ove odluke na temelju procjene ureda.

Pravo na pomoć u obiteljskim paketima korisnicima pripada od prvog dana sljedećeg mjeseca nakon mjeseca u kojem je zaprimljen dopis nadležnog tijela sukladno Zakonu ili je zaprimljen zahtjev korisnika iz članka 26. stavaka 3., 4. i 5. iste odluke.

Pravo na pomoć u obiteljskim paketima korisnicima prestaje ako ga ne koriste tri puta u šest mjeseci, a mogu ga ponovno ostvariti nakon proteka roka od tri mjeseca od prestanka korištenja.

Program Pomoć u obiteljskim paketima u potpunosti je besplatan za korisnike, a provodi se u okviru djelatnosti Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba jednom na mjesec uz predočenje i evidenciju preuzetog paketa putem socijalne iskaznice u elektronskom obliku na lokaciji PJ „Zagrebački velesajam“.

Socijalnu iskaznicu izdaje Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom prilikom ostvarivanja navedenog prava.

### **4.3. Pomoć u kući - Organiziranje prehrane (priprema i dostava gotovih obroka u kući)**

Pomoć u kući može ostvariti osoba:

- kojoj je zbog tjelesnoga, mentalnoga, intelektualnoga ili osjetilnog oštećenja ili trajnih promjena u zdravstvenom stanju ili starosti prijeko potrebna pomoć druge osobe i

- kojoj je zbog privremenih promjena u zdravstvenom stanju prijeko potrebna pomoć druge osobe.



Pravo na pomoć u kući priznaje se ako:

- nema mogućnosti da joj pomoć osiguraju roditelj, braćni drug i djeca;
- nema sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju;
- nije otuđila nekretnine ili pokretnine veće vrijednosti u posljednjih godinu dana od dana podnošenja zahtjeva za priznanje prava na pomoć u kući;
- prihod samca ili prihod po članu kućanstva ne prelazi iznos od 400 % osnovice za izračun drugih naknada iz Zakona, uvećane za 20 %;
- pravo na pomoć u kući ne ostvaruje na temelju rješenja nadležnog tijela sukladno Zakonu
- nije korisnik prava na doplatu za pomoć i njegu.

Iznimno, korisnik prava na doplatu za pomoć i njegu može ostvariti pravo na pomoć u kući za zadovoljavanje pojedine potrebe iz članka 42. (Odluka o socijalnoj skrbi, Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22 , 08/23 i 30/23).

Pomoć u kući može obuhvatiti:

- organiziranje prehrane (priprema ili nabava i dostava gotovih obroka u kuću);
- obavljanje kućnih poslova (dostava živežnih namirnica, pomoć u pripremanju obroka, pranje posuđa, pospremanje stana, donošenje vode, ogrjeva i slično, organiziranje pranja i glačanja rublja, nabava lijekova i drugih potrepština i dr.);
- održavanje osobne higijene (pomoć u oblačenju i svlačenju, u kupanju i obavljanju drugih higijenskih potreba);
- zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba.

Pomoć u kući može iznositi najviše 30 sati mjesečno po korisniku, ovisno o tjelesnom, mentalnom i zdravstvenom stanju podnositelja zahtjeva, a što se utvrđuje rješenjem o priznavanju prava na pomoć u kući.

Ustanova iz programa Pomoć u kući provodi onaj dio koji se odnosi na organiziranje prehrane (priprema ili nabava i dostava gotovih obroka u kuću), konkretno na dostavu gotovog obroka u kuću.



Građanima, korisnicima ove socijalne usluge, dnevni obrok/ručak dostavlja se svakodnevno, uključujući subotu, nedjelju i blagdan od strane zaposlenika Ustanove - PJ „Vozni park“. Ovim Programom pokriva se čitavo područje Grada Zagreba (uključujući rubne dijelove Sesveta, Novog Zagreba i Susedgrada).

Svakodnevna priprema obroka osigurana je u slijedećim Domovima za starije osobe, dok ustanova iste isključivo dostavlja:

- Dom za starije osobe "Centar", Klaićeva ulica 10
- Dom za starije osobe "Trešnjevka", Drenovačka 30
- Dom za starije osobe "Peščenica", Donje svetice 89
- Dom za starije osobe "Ksaver", Nemetova 2
- Dom za starije osobe "Maksimir", Hegedušićeva 20
- Dom za starije osobe "Medveščak" Trg D. Iblera 8
- Dom za starije osobe "Sv. Ana" Islandska 2
- Dom za starije osobe "Dubrava" M. Gavazzija 26
- Dom za starije osobe "Sv. Josip" Dunjevac 17

- Dom za starije osobe "Dnevni centar Sv. Josip", Bolnička c. 1
- Dom za starije osobe "Trnje" Poljička ulica 12.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba provodi program dostave obroka u kuću starijim i nemoćnim osobama, na području Grada Zagreba. Program se provodi od 01.02.2002. Kroz program dostave ručka u kuću tijekom 2023. godine prošlo je prosječno 417 korisnika. Tijekom 2023. godine pravo na dostavu ručka u kuću ostvarilo je novih 53 korisnika, a za 100 korisnika je prestalo pravo na dostavu ručka u kuću što je smanje za 11% u odnosu na prethodnu godinu.



#### **4.4. Pomoć djeci u mliječnoj hrani**

Pravo na pomoć djeci u mliječnoj hrani ostvaruje roditelj ili skrbnik djeteta u dobi do 12 mjeseci ako je po procjeni odabranog liječnika pedijatra utvrđena potreba za dodatnom prehranom, pod uvjetom da roditelj ili skrbnik djeteta živi u zajedničkom kućanstvu s djetetom.

Osnovica na temelju koje se utvrđuje pravo na pomoć iz stavka 1. članka 25. (Odluka o socijalnoj skrbi, Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23 i 30/23) je osnovica za izračun drugih naknada iz Zakona, uvećana za 20 %.

Pravo na pomoć djeci u mliječnoj hrani ostvaruju korisnici čiji ukupni prihod po članu kućanstva ne prelazi 200 % osnovice iz stavka 2. članka 25 iste Odluke. Program Pomoć djeci u mliječnoj hrani provodi se u okviru djelatnosti Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba (Odsjek za socijalnu skrb) jednom na mjesec uz predočenje socijalne iskaznice uz evidenciju u elektronskom obliku na lokaciji Frana Alfirevića 6. Pravo na navedenu vrstu pomoći ostvaruje se u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom na temelju priložene potrebne dokumentacije sukladno Odluci o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23 i 30/23) te se istovremeno izdaje socijalna iskaznica putem koje se ostvaruje navedeno pravo.

#### 4.5. Izvanredni smještaj za beskućnike

Grad Zagreb je osobama koje tijekom zimskih mjeseci borave na otvorenom i nemaju drugi odgovarajući smještaj osigurao, od 27.11.2023., prostor za noćenje u ulici Grada Vukovara 235, za 10-12 osoba. Korisnicima je osiguran suhi obrok (sendvič, pašteta, mesni narezak), topli napitak (čaj, kava), mlijeko i mliječne prerađevine i voće. Sanaciju navedenog prostora provela je Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba, koja je organizirala svu logistiku u naravi i održavanju istog te zaposlenicima koji dežuraju tijekom noći u cilju potpunog i funkcionalnog rada prostora za prihvrat beskućnika.

#### 4.6. Statistički podaci za 2023.

-u pučkim blagovaonicama na četiri lokacije (Branimirova 35 i Cerska 3, Alfrevičeva 6) svoj obrok svakodnevno preuzima prosječno 1737 korisnika (prema Uputnicama od strane Područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad):

Tablica: SOCIJALNA USLUGA -PREHRANA U PUČKOJ KUHINJI / 1.1. DO 31.12.2023.

1. MJESEC	2. BROJ NOSITELJA PRAVA (izvor: Gradski ured)	3. PREDVIĐENI BROJ KORISNIKA (izvor: Gradski ured)	3.1 PREDVIĐENI BROJ OBROKA (izvor: Gradski ured)
1.	1.142	1.731	57.691
2.	1.150	1.872	52.416
3.	1.104	1.761	54.591
4.	1.103	1.754	52.620
5.	1.101	1.765	54.715
6.	1.082	1.718	51.540
7.	1.070	1.693	52.483
8.	1.066	1.701	52.731
9.	1.068	1.705	51.150
10.	1.061	1.671	51.801
11.	1.077	1.713	51.390
12.	996	1.760	54.529
<b>UKUPNO</b>	<b>13.020</b>	<b>20.844</b>	<b>637.657</b>

-98 korisnika Prenoišta Crvenog križa mjesečno ostvarivalo je pravo na pučku kuhinju,

-696 (236 korisnika socijalne skrbi i 460 korisnika iz sustava branitelja) korisnik pomoći u obiteljskim paketima:

Tablica: SOCIJALNA USLUGA – POMOĆ U OBITELJSKIM PAKETIMA / 1.1. DO 31.12 2023.

1. MJESEC	2. PREDVIĐENI BROJ NOSITELJA (GU)	
	2.1.SOCIJALNA SKRB	2.2.BRANITELJI
SIJEČANJ	205	475
VELJAČA	223	447
OŽUJAK	223	452
TRAVANJ	222	459
SVIBANJ	209	464
LIPANJ	205	458
SRPANJ	195	461
KOLOVOZ	198	457
RUJAN	191	461
LISTOPAD	189	463
STUDENI	362	463
PROSINAC	405	459
UKUPNO	2827	5519
PROSJEK	235,5833333	459,9166667

-10 djece u dobi od 0-12 mjeseci primilo je mliječnu hranu mjesečno tijekom 2023.:

Tablica: SOCIJALNA USLUGA – POMOĆ U MLIJEČNOJ HRANI/1.1. DO 31.12.2023.

MJESEC	BROJ KORISNIKA - EVIDENCIJA (izvor: Gradski ured)	BROJ IZDANIH PAKETA (izvor: Dobri dom)
1.	10	7
2.	11	8
3.	12	10
4.	13	13
5.	13	12
6.	14	11
7.	12	11
8.	9	8
9.	8	8
10.	8	7
11.	2	2
12.	3	2
<b>UKUPNO</b>	<b>115</b>	<b>99</b>



-417 starijih i nepokretnih te socijalno ugroženih građana prima topli obrok svakodnevno u svoje domove.

Tablica: SOCIJALNA USLUGA - POMOĆ U KUĆI / 1.1. DO 31.12.2023.

2. BROJ PREDVIĐENIH KORISNIKA - EVIDENCIJA (izvor: Domovi za starije)	2.1. BROJ PREDVIĐENIH OBROKA	3. BROJ DOSTAVLJENIH OBROKA - REALIZACIJA (izvor: Dobri dom)	3.1 DNEVNI BROJ DOSTAVLJENIH RUČKOVA (izvor: Dobri dom)
445	14.105	12.285	396
442	12.376	10.975	391
400	12.400	12.028	388
431	12.930	11.513	383
427	13.237	11.816	381
427	12.810	11.323	377
424	13.144	11.372	366
412	12.772	11.214	361
401	12.030	10.671	355
399	12.369	10.936	352
397	11.910	10.364	345
398	12.338	10.751	346
5003	152.421	135.248	4.441

Temeljem Ugovora, pripremao se i dostavljao ručak za ustanove/korisnike istih u vlasništvu Grada Zagreba:

- Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji "Duga – Zagreb"(8.689)
- Centar za pružanje usluga u zajednici Novi Jelkovec (7.095)
- Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži „Mali dom- Zagreb“ (7.837)
- Prihvatilište za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Grada Zagreba, Kosnica (32.850)
- Centar za rehabilitaciju SILVER, Zagreb (346)
- Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Zagreb (1300)

#### 4.7. Vrijednost koštanja pojedinog prava

Temeljem Ugovora o pružanju vrsta pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba sklopljenog između Grada Zagreba, Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom i Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba ugovorena je sljedeća vrijednost koštanja pojedinog prava za 2023.:

- vrijednost obiteljskog u programu Pomoći u obiteljskim paketima, mjesečno, uključujući PDV, iznosi:
  - za obitelji ili skrbnika s troje i četvero djece 39,82 €
  - za obitelji ili skrbnika s petero i šestero djece 66,36 €
  - za obitelji ili skrbnika sa sedmero i više djece 92,91 €,
  - za jednoroditeljske obitelji s jednim, dvoje, troje i četvero djece 39,82 €
  - za jednoroditeljske obitelji s petero i šestero djece 66,36 €
  - za jednoroditeljske obitelji sa sedmero i više djece 92,91 €
  - za obitelji i samce koji su se zbog elementarne nepogode, zdravstvenog stanja, nezaposlenosti i drugih kriznih situacija našli u nepovoljnim životnim okolnostima do 92,91 €
  - za hrvatske branitelje samce 39,82 €
  - za obitelji hrvatskih branitelja do 6 članova 66,36 €
  - za obitelji hrvatskih branitelja od 7 i više članova 92,91 €

Iznimno cijena obiteljskog paketa za mjesec travanj i prosinac, uključujući PDV, iznosi:

- za obitelji ili skrbnika s troje i četvero djece 43,80 €
- za obitelji ili skrbnika s petero i šestero djece 73,00 €
- za obitelji ili skrbnika sa sedmero i više djece 102,20 €,
- za jednoroditeljske obitelji s jednim, dvoje, troje i četvero djece 43,80 €
- za jednoroditeljske obitelji s petero i šestero djece 73,00 €

- za jednoroditeljske obitelji sa sedmero i više djece 102,20 €
  - za obitelji i samce koji su se zbog elementarne nepogode, zdravstvenog stanja, nezaposlenosti i drugih kriznih situacija našli u nepovoljnim životnim okolnostima do 102,20 €
  - za hrvatske branitelje samce 43,80 €
  - za obitelji hrvatskih branitelja do 6 članova 73,00 €
  - za obitelji hrvatskih branitelja od 7 i više članova 102,20 €
- cijena paketa pomoć djeci u mliječnoj hrani po 1 djetetu, mjesečno, iznosila je 44,59 €;
- cijena obroka prehrane u pučkoj kuhinji iznosila je 1,86 €;

#### **4.8. Lokacije ostvarivanja pojedinih prava**

Ovisno o pojedinom programu Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba je tijekom 2023. organizirala ostvarivanje prava na sljedeći način:

- ✓ Podjela prehrambenih paketa u okviru Pomoći u obiteljskim paketima odvija se u prostorijama Zagrebačkog velesajma, Av. Dubrovnik 15., unaprijed određena četiri radna dana u mjesecu, u vremenu od 7.30 do 14.30 sati.
- ✓ Ostvarivanje prava na prehranu u pučkoj kuhinji provodilo se na sljedećim lokacijama:
  - PJ „Blagovaonica Branimirova“, Kneza Branimira 35
  - PJ „Blagovaonica Cerska“, Cerska 3
  - PJ „Blagovaonica Alfirevićeva“, Alfirevićeva 6
  - PJ „Termički blok-blagovaonica Kosnica“ i podjela obroka za korisnike prenoćišta Crvenog križa Grada Zagreba smještenih u Velikoj Kosnici, Domovinska ul. 10

## 4.9. Zadovoljstvo korisnika Ustanove pruženom uslugom

### 4.9.1. Zadovoljstvo korisnika na programu Pomoć u kući - dostava obroka

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika na programu dostave obroka u kuću s uslugama koje Ustanova „Dobri dom“ pruža, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: s dostavljačem i s vremenom dostave obroka. Za te potrebe je anketirano 91 korisnika Programa dostave obroka u kuću Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.

Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića koji je sadržavao 2 tvrdnje koje su ispitanici procjenjivali skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena 5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom.



Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika Programa dostave obroka u kuću je 4,8. Tvrdnju zadovoljstvo s dostavljačima 86,8% ispitanika je ocijenilo s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na) dok je 11% ispitanika ovu tvrdnju ocijenilo s ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na). Tvrdnju zadovoljstva s vremenom dostave obroka 79,1% ispitanika je ocijenilo s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na). S ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na) je ocijenilo 14,3% ispitanika dok je neodlučno bilo 4,4% anketiranih ispitanika. U prijedlozima za poboljšanje korisnici su isticali najviše pohvale i zadovoljstvo s dostavljačima. Ostali komentari koje su korisnici iznijeli odnosili su se na kvalitetu i raznovrsnost hrane koja im se dostavlja, a što nije predmet ispitivanja navedene ankete jer Ustanova ne priprema navedene obroke već samo vrši uslugu dostave istih.

#### 4.9.2. Zadovoljstvo korisnika pučke kuhinje

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika u pučkoj kuhinji s uslugama koje Ustanova „Dobri dom“ pruža, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: zadovoljstvo kvalitetom hrane, zadovoljstvo s količinom obroka, zadovoljstvo s tjednom raznolikošću hrane, zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji poslužuje obrok, zadovoljstvo s urednošću/čistoćom prostora blagovaonice. Provedeno je anketiranje 150 korisnika (50 po svakoj lokaciji) pučkih blagovaonica Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.

Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića u tri blagovaonice, poslovne jedinice – PJ „Pučka blagovaonica Branimirova“, PJ „Pučka blagovaonica Cerska“ i PJ „Pučka blagovaonica Alfirevićeva“. Anketni listić je sadržavao gore navedenih 5 tvrdnji koje su ispitanici procjenjivali skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena 5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom.

Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika pučke kuhinje Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba vezano uz cjelokupan dojam iznosila je 4,5. Najviše ocjene dobile su tvrdnje zadovoljstvo s urednošću/čistoćom blagovaonice (96% ispitanika u potpunosti je zadovoljno, 2% uglavnom je zadovoljno) i zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji poslužuju obroke (94% anketiranih ispitanika u potpunosti je zadovoljno tvrdnjom i 2,7% uglavnom je zadovoljno). Zatim slijede tvrdnje zadovoljstvo s količinom obroka (68% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, 22% uglavnom je zadovoljno), zadovoljstvo s tjednom raznolikošću obroka (58,7% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, 19,3% uglavnom je zadovoljno) i zadovoljstvo s kvalitetom hrane (u potpunosti je zadovoljno 50,6% ispitanika, uglavnom je zadovoljno 20,7%, a 16% ispitanika se izjasnilo da nisu niti zadovoljni niti nezadovoljni).

Prijedlozi za poboljšanjem usluge pučke kuhinje su vrlo raznoliki pri čemu pojedinačni slučajevi navode potrebu veće/manje zastupljenosti pojedinih jela s obzirom na osobne preferencije pojedine hrane kao npr. jedan dio predlaže da bude više voća, više povrća i salata, češća suha podjela, izražena je i želja za vegetarijanskom prehranom, dok jedan veći dio smatra da bi trebala biti veća raznolikost hrane i da bi hrana trebala biti manje masna. Ističu se i pohvale osoblju.

Nadalje kao i ranijih godina korisnici su izrazili želju za uvođenjem jelovnika za posebne prehrambene potrebe zbog problema pri konzumaciji određene hrane (dijabetičari, žučni bolesnici i sl.) i potrebu za raznovrsnijom prehranom.



Uslijed epidemije COVID-19 korisnicima Prihvatilišta za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb na lokaciji Domovinska ulica 10, Velika Kosnica koji su do početka pojave epidemije svoje obroke konzumirali u PJ „Termički blok – blagovaonica Kosnica“ na istoj lokaciji u okviru Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba, hrana se dostavljala u Prihvatilište te su isti anketirani zasebno. Ankete su sadržavale tri tvrdnje – zadovoljstvo kvalitetom obroka, zadovoljstvo s količinom obroka te zadovoljstvo s tjednom raznolikošću obroka.

Zadovoljstvo kvalitetom obroka 46,3% ispitanika ocijenilo je tvrdnjom u potpunosti sam zadovoljan/na, uglavnom zadovoljno 29,3%, dok je neodlučnost izrazilo 17,1% ispitanika. Zadovoljstvo s količinom obroka ocijenjeno je najvišim ocjenama gdje se 75,6% anketiranih ispitanika izjasnilo da je u potpunosti zadovoljno, a uglavnom je zadovoljno 12,2% ispitanika. 63,4% ispitanika je u potpunosti zadovoljno tjednom raznolikošću obroka, a uglavnom je zadovoljno 14,6% ispitanika. Anketni upitnik proveden je na uzorku od 41 ispitanika, a prosječna ocjena iznosila je 4,3.



Prijedlozi za poboljšanjem ove usluge isto prikazuju osobne preferencije pojedinih ispitanika vezano uz određenu vrstu hrane pa tako korisnici preferiraju više ribe, a manje mesa i više salata. U nekoliko slučajeva navodi se da bi hrana trebala biti manje masna kao i manje začinjena (slana). Međutim iz komentara/prijedloga koji su navedeni može se zaključiti da su korisnici ocjenjivali cjelokupni program prehrane koji im se nudi tijekom dana, a gdje doručak i večeru za njih priprema Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb. Prijedlozi za poboljšanjem također uključuju želju za uvođenjem bezglutenske, vegetarijanske i veganske prehrane.

#### **4.9.3. Zadovoljstvo korisnika na programu zamjenske mliječne hrane za djecu**

Na navedenom programu ove godine anketiranje korisnika o zadovoljstvu uslugom nije provedeno zbog malog broja korisnika (1).



#### **4.9.4. Zadovoljstvo korisnika na Programu pomoć u obiteljskim paketima**

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika na Programu pomoć u obiteljskim paketima na lokaciji PJ „Zagrebački Velesajam“, Avenija Dubrovnik 15 koji Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba pruža jednom mjesečno, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: zadovoljstvo s kvalitetom namirnica/artikala, s količinom namirnica/artikala, s raznolikošću namirnica/artikala te zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji vrše podjelu. Provedeno je anketiranje na ispitivanom uzorku od 70 korisnika navedenog programa. Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića prilikom podjele koji je sadržavao 4 tvrdnje koje su ispitanici procjenjivali skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena 5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom.

Najvišu ocjenu zaslužila je tvrdnja zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji vrše podjelu gdje su svi anketirani izrazili potpuno zadovoljstvo (98,6%). Zadovoljstvo s količinom namirnica 94,3% ispitanika je ocijenilo najvišom ocjenom, a 4,3% je uglavnom zadovoljno. Zatim slijedi tvrdnja zadovoljstvo s raznolikošću namirnica/artikala koju je 92,9% ispitanika je ocijenilo ocjenom 5, dok je 5,7% uglavnom zadovoljno. Kod tvrdnje zadovoljstva s kvalitetom namirnica/artikala 91,4% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, dok je 7,1% uglavnom zadovoljno. Niti jedna tvrdnja nije ocijenjena najlošijom ocjenom (1) kao niti ocjenom 2 (uglavnom nisam zadovoljan).

Prosječna ocjena zadovoljstva na navedenom programu je 4,9.

U komentarima su korisnici izrazili želju za manju zastupljenost pojedinih namirnica/artikala s obzirom na osobne preferencije – npr. manje brašna, nekima ne odgovara šunka, više mlijeka i sl. Navode se i pohvale radnicima kao i prijedlog za otvaranjem dodatne lokacije u istočnom dijelu grada.

#### **4.9.5. Zadovoljstvo radnika Ustanove**

U svrhu ispitivanja zadovoljstva radnika anketnim listićima postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: zadovoljstvo s radnim uvjetima, s odnosom kolega prema radniku, s odnosom ravnatelja prema radniku, s odnosom odgovorne osobe organizacijske jedinice prema radniku, zadovoljstvo s radnom opremom i zadovoljstvo s plaćom. Provedeno je anketiranje na ispitivanom uzorku od 56 radnika (od tada zaposlenih 84 radnika). Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića koji je sadržavao 6 tvrdnji koje su ispitanici procjenjivali skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena 5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom.

Najveću ocjenu imala je tvrdnja zadovoljstvo s odnosom kolega prema radniku ispitaniku – 53,5% radnika izjavilo je da je u potpunosti zadovoljno, 19,6% je uglavnom zadovoljno, dok je 17,9% neodlučno.

Zatim slijedi tvrdnja zadovoljstva s odnosom odgovorne osobe organizacijske jedinice prema radniku gdje je 51,8% ispitanika izrazilo potpuno zadovoljstvo, 32,1% je uglavnom zadovoljno, a neodlučno je 10,7%.

Tvrđnju zadovoljstvo s odnosom ravnatelja prema radniku 50% radnika ocijenilo je najvišom ocjenom, 16,1% je uglavnom zadovoljno, a neodlučno je 17,9%. Zadovoljstvo s radnom opremom – 33,9% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, 39,3% je uglavnom zadovoljno, dok je 17,9% ispitanika neodlučno. Tvrđnja zadovoljstvo s radnim uvjetima ocijenjena je najvišom ocjenom kod 32,1% radnika, 35,7% uglavnom je zadovoljno, a 19,6% neodlučno. Najnižom ocjenom ocijenjena je tvrdnja zadovoljstva radnika s plaćom - 25,0% radnika je u potpunosti zadovoljno, 16,1% uglavnom je zadovoljno, dok je 30,4% radnika neodlučno. Prosječna ocjena zadovoljstva radnika iznosi 3,9. U komentarima se ističu želja za većom plaćom i boljom komunikacijom unutar kolektiva, boljim uvjetima rada, plaćenim toplim obrokom.

#### **4.9.6. Zadovoljstvo suradnih institucija s uslugom pripreme i dostave obroka**

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba pripremu i dostavu obroka u 2023. godini vršila je institucijama socijalne skrbi sukladno sklopljenim Ugovorima o poslovnoj suradnji. Priprema i dostava obroka vršila se za „Dom za žrtve obiteljskog nasilja Duga - Zagreb“, „Centar za pružanje usluga u zajednici Novi Jelkovec“ i „Mali dom – Zagreb, Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži“.

U svrhu provedbe ispitivanja zadovoljstva uslugom koju Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba pruža navedene institucije popunile su anketu kao pravni subjekti.

Anketa je sadržavala pet tvrdnji: zadovoljstvo kvalitetom obroka, zadovoljstvo s količinom obroka, zadovoljstvo tjednom raznolikošću obroka, zadovoljstvo s dostavljačem i vremenom dostave koje su ispitanici procjenjivali skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena 5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom.

Rezultati ankete za sva tri pravna subjekta pokazali su visoko zadovoljstvo uslugom, a u skladu s tim i visoke ocjene. Gotovo sve tvrdnje dobile su najvišu ocjenu (5,0), Dom „Duga – Zagreb“ i „Centar za pružanje usluga u zajednici Novi Jelkovec“ su sve tvrdnje ocijenili s najvišim ocjenama, dok je Ustanova „Mali dom“ s vrlo dobrim ocijenila zadovoljstvo s kvalitetom obroka.

## 5. NADZOR I KONTROLA PRIPREME I DISTRIBUCIJE OBROKA

### 5.1. Kontrola kvalitete

S ciljem zaštite korisnika i samih pripremljenih obroka, a sukladno Zakonu o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti (NN 79/07, 113/08, 43/09, 130/17, 114/18, 47/20, 134/20 i 143/21) i Zakonu o hrani (NN 81/13, 14/14, 115/18, 18/23), periodički se uzorkuju: obroci na mikrobiološku i energetska analizu, uzorci pitke vode i otpadnih voda, brisevi ruku radnika i radnih površina termičkog bloka i pučkih blagovaonica.



Obroci se u termičkom bloku pripremaju svakodnevno za potrebe pučkih blagovaonica te je za tu svrhu dovršen priručnik s jelovnicima koji uključuju način pripreme jela, normative i energetske vrijednosti gotovih obroka te sadržajem alergena.

Svi zaposleni u Odjelu za prehrambeno-tehničke i pomoćne poslove imaju položen Tečaj higijenskog minimuma, a sanitarni pregled se od 01. siječnja 2019. provodi sukladno Zakonskoj regulativi jednom godišnje.

Prostor u kojem se obroci pripremaju i dijele pod stalnim je nadzorom ovlaštenih tvrtki za preventivnu zaštitu putem mjera deratizacije, dezinfekcije i dezinfekcije (tzv. DDD mjere).

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba od 13. prosinca 2007. ima uveden HACCP sustav te normu ISO 9001 za Sustav upravljanja kvalitetom pri čemu je u prosincu 2023. godine izvršen 1. nadzorni audit.

Za Sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001:2015 koji je implementiran u prosincu 2018. i recertificiran u prosincu 2021. godine, u prosincu 2023. godine izvršen je 2. nadzorni audit.

U prosincu 2019. uvedena je norma ISO 45001:2018 za Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu te je u prosincu 2023. godine izvršen 1. nadzorni audit.



Ustanova je pod stalnom kontrolom nadležnih inspekcija, kako u preventivnom tako i u nadzornom pogledu.

Tijekom godine Ustanova „Dobri dom Grada Zagreba“ pripremila je gotovo 700.000 obroka, a do sada nije zabilježen ni jedan slučaj oboljenja korisnika zbog nepravilnosti postupanja pri pripremi i prijevozu hrane ili oboljenja od crijevnih bolesti kod korisnika prouzročenih kontaminiranom ili nedovoljno termički obrađenom hranom. Interni nadzor i kontrola pripreme i distribucije obroka vrše se periodički, a u tu svrhu se tjedno posjećuju pučke blagovaonice kao i termički blok gdje se prate postupci pripreme i distribucije hrane krajnjim korisnicima. Za tu svrhu koristile su se postojeće kontrolne liste sa svim sanitarno-higijenskim parametrima koje je potrebno pratiti, epidemiološkim mjerama kojih se potrebno pridržavati uslijed epidemije Covid-19 i mjerama za sustavno i pravilno razvrstavanje otpada u Ustanovi.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba ima redovite kontrole namirnica, pitke vode te otpadnih voda kao i prosuđivanje mikrobiološke čistoće u objektima za proizvodnju i promet namirnica od strane ovlaštenih laboratorija.

## 5.2. Pregled izvršenih analiza tijekom 2023. godine

1. Mikrobiološka analiza briseva ruku djelatnika koji rade na pripremi i preradi hrane, briseva s radnih površina i pribora

LOKACIJA	BROJ BRISEVA
Pučka blagovaonica Branimirova	20 briseva
Pučka blagovaonica Cerska	20 briseva
Pučka blagovaonica Alfirevićeva	20 briseva
Termički blok – blagovaonica Kosnica	40 briseva

Tablica 5.

2. Ispitivanje mikrobiološke ispravnosti uzoraka hrane

LOKACIJA	BROJ UZORAKA
Pučka blagovaonica Branimirova	4 uzorka
Pučka blagovaonica Cerska	4 uzorka
Pučka blagovaonica Alfirevićeva	4 uzorka
Termički blok – blagovaonica Kosnica	4 uzorka

Tablica 6.

3. Ispitivanje gotovih obroka hrane za određivanje energetske vrijednosti na lokaciji

LOKACIJA	BROJ UZORAKA
Termički blok – blagovaonica Kosnica	15 uzoraka

Tablica 7.

4. Kontinuirano praćenje zdravstvene ispravnosti vode za piće, u skladu sa Zakonom o vodi za ljudsku potrošnju (NN 30/23) i Pravilnikom o parametrima sukladnosti, metodama analiza i monitorinzima vode namijenjene za ljudsku potrošnju (NN 64/23, NN 88/23)

Uzimanje uzoraka vrši se sljedećom dinamikom uzorkovanja na lokacijama Ustanove:

LOKACIJA	BROJ UZORAKA
Pučka blagovaonica Branimirova	2 uzorka
Pučka blagovaonica Alfirevićeva	2 uzorka
Pučka blagovaonica Cerska	2 uzorka
Termički blok – blagovaonica Kosnica	4 uzorka
PJ Zagrebački Velesajam	2 uzorka

Tablica 8.

#### 5. Uzorkovanje i analiza otpadnih voda u PJ „Termički blok-blagovaonica Kosnica“

LOKACIJA	BROJ UZORAKA
PJ „Termički blok-blagovaonica Kosnica“	4 uzorka

Tablica 9.

Isto se vrši od rujna 2009. u pravilnim vremenskim razmacima od tri mjeseca. U 2023. godini izvršena je i fizikalno-kemijska analiza sadržaja sekundarnog taložnika u svrhu određivanja ključnog broja otpada.

Tijekom 2023. godine učinjeno je 116 mikrobioloških analiza briseva ruku, briseva s radnih površina i pribora za jelo i ispitivanja gotovih obroka hrane i to kako slijedi:

BRIS	BROJ BRISEVA
Ruke	20 briseva
Radne površine i pribor	80 briseva
Hrana	16 uzoraka

Tablica 10

- ✓ Mikrobiološka ispitivanja: Odjel za zdravstvenu ispravnost i kvalitetu hrane i predmeta opće uporabe ispituje zdravstvenu ispravnost živežnih namirnica u koju su uključeni mikrobiološki i kemijski parametri.

Laboratorij za mikrobiološko ispitivanje namirnica i predmeta opće uporabe radi mikrobiološke analize ravnajući se prema standardima koji su određeni pravilnikom.

- ✓ Ispitivanje briseva: Uzimaju se brisevi ruku, površina i pribora za pripremu hrane i predmeta opće uporabe.
- ✓ Voda: U 2023. godini izvršeno je 12 analiza kvalitete pitke vode od kojih je jedna uključivala i analizu na teške metale na lokaciji PJ „Termički blok – blagovaonica Kosnica“ gdje se hrana priprema i 4 analize otpadnih voda te 1 fizikalno-kemijska analiza sadržaja spremnika mulja u svrhu određivanja ključnog broja otpada.
- ✓ Laboratorij za ispitivanje voda prati, proučava i ocjenjuje higijensku ispravnost vode za piće javnih i individualnih objekata, površinskih i otpadnih voda i podzemnih voda.

Tijekom 2023. godine izvršeno je kontinuirano praćenje zdravstvene ispravnosti vode za piće, a svi rezultati su bili sukladni s maksimalno dopuštenim koncentracijama utvrđenim u Prilogu I Pravilnika o parametrima sukladnosti, metodama analiza i monitorinzima vode namijenjene za ljudsku potrošnju (NN 64/2023 i 88/2023). Mjerna nesigurnost ne uzima se u obzir pri utvrđivanju ocjene sukladnosti temeljem očitovanja nadležnog ministarstva (KLASA: 023-03/19-01/505; URBROJ: 534-07-2/1-20-2) za akreditirane metode.

#### 6. Mikrobiološka analiza brisa ruku, radnih površina i pribora za jelo i ispitivanje gotovih obroka hrane

Mikrobiološkim ispitivanjem namirnica i predmeta opće uporabe u 2022. godini Nastavni zavod za javno zdravstvo je ustanovio da je u smislu odredbi Pravilnika o učestalosti kontrole i normativima mikrobiološke čistoće u objektima pod sanitarnim nadzorom (NN 137/09) mikrobiološka čistoća objekta zadovoljavajuća, a nalazi mikrobioloških ispitivanja uzoraka hrane sukladni su odredbama Uredbe Komisije (EZ-a) br. 2073/2005 od 15. studenog 2005. o mikrobiološkim kriterijima za prehrambene proizvode, uključujući sve izmjene i dopune, i preporučenim mikrobiološkim kriterijima prema Vodiču za mikrobiološke kriterije za hranu (Ministarstvo poljoprivrede, ožujak 2011.) čija je provedba osigurana Zakonom o higijeni hrane i mikrobiološkim kriterijima za hranu (NN 83/22).

### 5.3. Sanitarne iskaznice i obuka higijenskog minimuma

U 2022. godini u kontinuitetu su obavljani sanitarni pregledi i time ovjerene sanitarne iskaznice te obuka higijenskog minimuma djelatnika Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.



Pregledi za sanitarne knjižice provode se prema odredbama Zakona o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti (NN 79/07, 113/08, 43/09, 130/17, 114/18, 47/20, 134/20 i 143/21) i obavezni su za sve djelatnike koji na radnom mjestu dolaze u dodir s hranom, odnosno sudjeluju u proizvodnji, prometu ili opskrbi hrane.

Obuka higijenskog minimuma vrši se svakih 5 godina sukladno Zakonu o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti (NN 79/07, 113/08, 43/09, 130/17, 114/18, 47/20, 134/20 i 14/21) koji obvezuje osobe, koje na svojim radnim mjestima u proizvodnji ili prometu hrane dolaze u dodir s hranom i predmetima koji dolaze u neposredan dodir s hranom te osobe koje rade na pripremi i serviranju hrane da moraju imati potrebna znanja o zdravstvenoj ispravnosti hrane i osobnoj higijeni.

U 2023. godini ovjeravanje sanitarnih iskaznica i izvršenje obuke higijenskog minimuma izvršeno je kako slijedi:

OVJERAVANJE SANITARNE ISKAZNICE	83 PUTA
IZVRŠENJE OBUKE HIG. MINIMUMA	17 IZVRŠENJA

Tablica 12.

#### **5.4. Sanitarno higijenski nadzor dostavnih vozila Ustanove**

Redovitim pregledima vozila Ustanove kojima se vrši dostava obroka u kuću, proveden je sanitarno-higijenski nadzor istih. Tijekom pregleda ustanovljeno je da je čistoća dostavnih vozila zadovoljavajuća te da vozači redovitim čišćenjem i kontrolom, kako unutarnjeg dijela vozila tako i vanjskog, održavaju čistoću dostavnih vozila Ustanove redovito.

Od početka epidemije Covid-19 posebna pažnja obraća se i na dezinfekciju vozila gdje je ustanovljeno da se vozači pridržavaju svih propisanih epidemioloških mjera. Lako dostavnim gospodarskim vozilima u poslovnoj 2023. dostavljeno je 133.739 obroka.



## 6. IZVRŠENJE RADA ZA OPĆE DOBRO I HUMANITARNOG RADA

Ugovorom o postojanju zajedničkog interesa za izvršavanjem rada za opće dobro na slobodi između Ministarstva pravosuđa i Ustanove Dobri dom Grada Zagreba od svibnja 2006. omogućeno je izvršavanje kaznenopravne sankcije rada za opće dobro na slobodi, a od 2013. godine Ugovorom o postojanju zajedničkog interesa za izvršavanjem rada za opće dobro u prekršajnom postupku između Ministarstva pravosuđa i Ustanove Dobri dom Grada Zagreba omogućeno je izvršavanje obveze rada za opće dobro u prekršajnom postupku. Svrha iste je da se osuđenike ne isključi iz društva već da se uz pomoć i nadzor društvene zajednice, dragovoljno, osobnim postupcima, radom i odnosom prema posljedicama izazvanim počinjenim kaznenim dijelom razvije svijest o štetnosti određenih ponašanja i odgovornosti za štetne posljedice. Pojedinačnim ugovorom između pojedinih Područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad na području grada Zagreba i naše Ustanove za svakog maloljetnog prijestupnika osiguravaju se uvjeti za odrađivanje humanitarnog rada.

S obzirom da je djelatnost poslodavca humanitarnog karaktera obavljanje rada za opće dobro kao i humanitarnog rada postignuta je korist za društvenu zajednicu te odgovara općoj svrsi izvršavanja kaznenopravnih sankcija i posebnoj svrsi izvršavanja rada za opće dobro kao i humanitarnog rada maloljetnih počinitelja kaznenog djela.

PRAVNA OSOBA	UPUĆENO	ODRAĐEN BROJ SATI	ODRADILO
Uprava za zatvorski sustav i probaciju	4	115 i 30	1
Područni uredi Hrvatskog zavoda za socijalni rad na području grada Zagreba	1	60	1
Izvršavanje rada za opće dobro u prekršajnom postupku	58	1 928 i 30 min	44
UKUPNO	63	3 104	46

Tablica 13.

U Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba izvršavanje rada za opće dobro od strane Uprave za zatvorski sustav i probaciju tijekom 2023. godine upućeno je ukupno 4 osuđenika od kojih je jedna osoba ispunila sankciju u cijelosti, a jedna je nastavila izvršavati sankciju i u 2024. godini. Za dvije osobe je prekinuto izvršenje pri čemu je jedna osoba iskazala vrlo nisku motiviranost za izvršavanjem rada za opće dobro dok je kod jedne osobe nastupila smrt te je iz navedenog razloga i prestalo izvršenje rada za opće dobro.

Tijekom 2023. godine iz područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad s područja grada Zagreba upućena je 1 maloljetna osoba na izvršenje humanitarnog rada koja je ujedno i izvršila dobivenu sankciju u cijelosti.

Tijekom 2023. odrađeno je ukupno 3 104 sata rada za opće dobro, od toga rada za opće dobro po kaznenom postupku 1115 sati i 30 minuta, 60 sati humanitarnog rada i 1928 sati i 30 minuta rada za opće dobro prema prekršajnom postupku.



U Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba izvršavanje rada za opće dobro od strane Prekršajnih sudova tijekom 2023. upućena su 58 osuđenika, a 5 osuđenika koji su upućeni na izvršenje rada za opće dobro po prekršajnom postupku nastavilo je odrađivati svoju sankciju tijekom 2024. godine dok je 8 osuđenika koji su bili upućeni tijekom prethodne 2022. godine nastavilo odrađivati rad za opće dobro u 2023. godini. Tijekom 2023. godine ukupno 44 osuđenika su u potpunosti odradili izrečenu sankciju što iznosi ukupno 1 928 radnih sati i 30 minuta. Ukupno 12 osoba se nije javilo u Ustanovu ili nije došao na dogovoreni sastanak, te je odbilo ponuđene termine. Njih 11 nije niti započelo s izvršenjem sankcije slijedom dobivene Naredbe od Prekršajnog suda ili je prekinuto izvršenje uslijed ne poštivanja dogovora i obavljanja poslova sukladno

uputama. Tijekom 2023. godine imali smo pojedinačne slučajeve da su platili kaznu, nisu mogli izvršiti rad za opće dobro zbog izvršenja kazneni zatvora po drugom postupku.

Iz prethodno navedenog proizlazi da je tijekom 2023. godine smanjen trend upućivanja osuđenika od nadležnih institucija, posebno Prekršajnih sudova jer je prestala pandemija corona virusom te su slijedom toga i druge institucije omogućile izvršenje rada za opće dobro što se odrazilo na upućivanje osuđenika u Ustanovu Dobri dom Grada Zagreba, a koja je bila jedna od rijetkih organizacija koja je tijekom pandemije i uslijed primjene epidemioloških mjera kao i zbog organizacije rada uslijed primjene zaštitnih mjera nesmetano omogućila izvršenje rada za opće dobro. Tijekom 2023. došlo je do blagog povećanja broja upućenih osoba od strane Ureda za probaciju čime je povećan i broj osoba u odnosu na prethodnu godinu kao i broj ukupno odrađenih sati koji je tijekom 2023. iznosio 1 115 sati i 30 minuta.

Slijedom navedenoga tijekom 2023. godine došlo je do smanjenja ukupnog broja odrađenih radnih sati u odnosu na prethodnu 2022. godinu za 418 radnih sati.



## 7. PROGRAM VOLONTERA

Program volontiranja ciljano se razvio u okviru Programa prava na dnevni obrok i dostavu kako bi istima, koje su zbog teškog zdravstvenog stanja socijalno izolirani podigao njihov društveni život na jednu višu razinu.

Programom Volontiranja omogućen je starijim osobama:

- ✓ kontakt s drugom osobom
- ✓ upotpunjavanje društvenog života
- ✓ kvalitetno i sadržajno osmišljeno vrijeme
- ✓ pomoć u prevladavanju životnih prepreka, ali i zadovoljavanju osnovnih potreba npr. izlazak izvan stambenog prostora
- ✓ odlazak u nabavku osnovnih namirnica, lijekova i dr.



Tijekom protekle 2023. godine u okviru ovog programa nismo imali obuhvaćenih volontera.

## 8. PROVEDENI PROJEKTI I RADOVI

S ciljem unapređivanja kvalitete usluga, a pri tom mislimo na kvalitetu obroka, uvjete u kojima se isti pripremaju te prostora u kojima korisnici objeduju svoj ručak, Ustanova je učinila i provela niz projekata i radova kojima se unaprjeđuje i usavršuje radno osoblje te obnavlja oprema za pripremu hrane, prostorije, skladišta, blagovaonice te vozila kako bi zadovoljili, održali pa i podigli razinu sanitarno-higijenskog standarda termičkog bloka i blagovaonica, sigurnosti te energetske učinkovitosti i ekološke razine svih naših objekata i pomoćnih sredstava u provedbi poslova u okviru naše djelatnosti.



### 8.1. Tehnički i pomoćni radovi unutar sustava održavanja

#### POSLOVNA JEDINICA „TERMIČKI BLOK – BLAGOVAONICA KOSNICA“

- godišnji servis sustava plino-dojave i vatro-dojave
- usluga kondicioniranja otpadnog mulja na pročistaču otpadnih voda
- redovni servisi plinskih bojlera i redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovno održavanje pročistača otpadnih voda i pripadajuće opreme
- redovno održavanje i pražnjenje separatora masti i ulja

- redovno pražnjenje i čišćenje spremnika za obradu otpadnih voda i muljeva na uređaju za pročišćavanje otpadnih voda
- redovno čišćenje ventilacijskog sustava, upuha grijanog zraka i odsisnih ventilacijskih napa objekta
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta, sustava za evidenciju radnog vremena i sustava protu-provale
- postava podnih kiselootpornih keramičkih pločica i pripadajućih holкера u prostoriji Termičkog bloka i pomoćnim prostorijama
- nabava inox posuda za prijenos hrane zapremnine od 35L do 45L
- nabava i predaja na korištenje zaštitno radne odjeće i obuće za zaposlenike
- servis alarmnog sustava
- servis uređaja za strojno pranje podnih površina
- profesionalno čišćenje i odmašćivanje stropnih, zidnih i podnih površina dijela objekta
- redoviti servis agregata
- nabava materijala i postava termo izolacijske fasade na sjevernoj, istočnoj i zapadnoj strani objekta
- izrada instalacije za dovod toplovoda za novu praonicu suđa
- proširenje toplovodne instalacije za garderobe zaposlenika
- zamjena plinske instalacije UNP-a
- orezivanje i rušenje starih stabala
- nabava materijala, priprema podloge i postava asfalta na kolnom ulazu u bivše Prognaničko naselje Kosnica i postava asfalta na površinu za prilaz dostavnim vozilima objektu Termičkog bloka
- izrada projekta rekonstr. i balansiranja sustava prisilne ventilacije
- izrada nove plinske instalacije, te rekonstrukcija postojeće instalacije plina
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara
- spajanje novih plinskih kotlova na instalaciju plina
- nabava uredskih stolica
- nabava rolo sjenila za krovne prozore
- nabava raznih vreća za smeće za razvrstavanje otpada
- nabava aluminijskih filtera za nape
- usluga dezinfekcije hladnim zamagljivanjem ULV metodom

- nabava naljepnica i ploča za vrata za sve lokacije Ustanove
- odvoz glomaznog otpada



#### **POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA BRANIMIROVA“**

- godišnji servis sustava vatrodojave
- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- čišćenje sustava odsisne ventilacije u praonici posuđa
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- odmašćivanje i čišćenje svih podnih površina objekta
- nabava boje i bojanje dijela interijera objekta lateks i disperzivnom bojom
- nabava platformske vage
- nabava printera za potrebe rada zaposlenika na objektu
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara

#### **POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA CERSKA“**

- godišnji servis sustava vatrodojave
- redovni servisi plinskih bojlera
- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima

- redovno održavanje i pražnjenje separatora masti i ulja
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- čišćenje sustava odsisne ventilacije u praonici posuđa
- nabava platformske vage
- zamjena neispravnog klima uređaja sa novim
- odmaščivanje i čišćenje svih podnih površina objekta
- otklanjanje el. instalacijskih nedostataka
- sanacija dimovodnih kanala plinskih bojlera
- nabava printera za potrebe rada zaposlenika na objektu
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara

#### **POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA ALFIREVIĆEVA“**

- godišnji servis sustava vatrodjave i redovni servis plinskog bojlera
- redovno održavanje i servisi dizala i koso podizne platforme MBB
- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovno održavanje i pražnjenje separatora masti i ulja
- čišćenje sustava odsisne ventilacije u praonici posuđa
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara
- odmaščivanje i čišćenje svih podnih površina objekta
- zamjena stare neispravne panik rasvjete sa novom led panik rasvjetom
- sanacija odvodnje oborinskih voda
- nabava boje i bojanje dijela interijera objekta lateks i disperzivnom bojom
- preinaka instalacije na vanjskim jedinicama klima uređaja
- nabava printera za potrebe rada zaposlenika na objektu

## **RAVNATELJSTVO KRUGE**

- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- nabava računala za potrebe rada zaposlenika
- nabava antivirusnih programa za potrebe Ustanove
- nabava novih uredskih stolica
- dobava i izrada novih trakastih zavjesa
- profesionalno čišćenje stropnih, zidnih i podnih površina objekta

## **POSLOVNA JEDINICA „ZAGREBAČKI VELESAJAM“**

- redovni servis klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- nabava električnog viličara za potrebe rada zaposlenika na objektu
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara

## **POSLOVNA JEDINICA „VOZNI PARK“ I POSLOVNI PROSTORI L1,L2,L3, L4 i L5**

- redovni servis plinskog bojlera
- redovni servis klimatizacijskog uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- postava razvoda vodovoda, kanalizacije i grijanja u poslovnom prostoru L3
- nabava Fe-Zn profila za izradu podkonstrukcije za postavu gips kartonskih ploča na strop poslovnog prostora L3
- nabava i postava gips kartonskih ploča direktno na zid poslovnog prostora L3

- nabava boje i bojanje interijera poslovnog prostora L3
- nabava i ugradnja nivelir mase i LVT ploča u poslovnom prostoru L3
- nabava i ugradnja zidnih i podnih pločica u poslovnom prostoru L3
- nabava i ugradnja bijele PVC stolarije u poslovnom prostoru L3
- nabava uredskih stolica u poslovnom prostoru L3
- dobava i izrada trakastih zavjesa u poslovnom prostoru „L3“
- nabava i postava LVT ploča u objektu poslovne jedinice „Vozni park“
- nabava i predaja na korištenje zaštitno radne odjeće i obuće za zaposlenike
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara
- stručno osposobljavanje za rukovatelja motornom kosilicom
- nabava mokro suhog usisavača za održavanje svih površina prostora
- zamjena neispravne cirkulacione pumpe na Vaillant bojleru u poslovnoj jedinici „Vozni park“.



### **POSLOVNA JEDINICA „TEHNIČKA SLUŽBA“**

- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovni servisi kosilica i trimera za održavanje zelenih površina
- redovni servisi uređaja i opreme za rad domara
- nabava zaštitno radne odjeće, obuće i zaštitne opreme za zaposlenike
- nabava računala i pripadajućih programa za rad v.d. šefa odsjeka
- servis i otklanjanje nedostataka na traktorskoj kosilici

- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara
- stručno osposobljavanje za rukovatelja motornom kosilicom
- odvoz otpadnih tiskarskih tonera i fluorescentnih cijevi

#### **IZVANREDNO PRENOČIŠTE „VUKOVARSKA“ , VUKOVARSKA 235**

- nabava videonadzora i opreme za videonadzor

### **8.2. Radovi izvršeni od strane PJ „TEHNIČKI I POMOĆNI POSLOVI“**

#### **POSLOVNA JEDINICA „TERMIČKI BLOK – BLAGOVAONICA KOSNICA“**

- redovno održavanje zelenih površina, dvorišta, manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- svakodnevna kontrola i čišćenje rešetke na pročištaču otpadnih voda
- prijevoz obroka, robe i opreme za potrebe Ustanove
- svakodnevna ispomoć u podjeli obroka, čišćenju, pranju posuđa i prostora blagovaonice
- nabava i zamjena rasvjetnih tijela
- nabava i zamjena reflektora za vanjsko osvjetljenje objekta
- nabava i zamjena dotrajalih utičnica i prekidača
- bojanje interijera prostorija objekta
- nabava i zamjena grijača u el. bojlerima objekta
- izrada inox kolica za prijevoz termosica
- nabava materijala i bojanje fasade na svim skladištima objekta 700m<sup>2</sup>
- nabava i postava tuševa za sudopere za ručno pranje suđa
- nabava i navlačenje teraplata ispod stepenica objekta
- demontaža svih elektr. aparata u termičkom bloku radi provlačenja novih kablova za elektr. uređaje
- redovito otklanjanje pojedinih nedostataka (zamjena puknutih pločica, kutnih inox lajsni, popravci mehanizama vrata...)
- nabava panel ograde, te izrada kompostane hrane
- nabava materijala i bojanje dijela fasade 200m<sup>2</sup>
- komplet zamjena cijevi za toplu i hladnu vodu u termičkom bloku iza velikih kotlova

- nabava i zamjena mreža na prozorima radi sprečavanja ulaska insekata na južnoj strani objekta
- demontaža starog potrganog šahta mastolova, te ugradnja novoga
- nabava materijala i početak radova za novu praonu suđa (rušenje dijela zida, postava novih ulaznih vrata, izrada novog pregradnog zida od knaufa, radi razdvajanja praone suđa i dijela napojarne, postava novih pločica na pod 35m<sup>2</sup>, postava novih pločica na knauf zid 20m<sup>2</sup>, te postava dva nova podna sifona za odvod vode)
- izrada inox kolica (7kom) za prijevoz termos posuda



#### **POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA BRANIMIROVA“**

- redovno održavanje manipulativnih površina i prilaznih puteva oko objekta
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- nabava materijala i popravak podne i zidne keramike
- bojanje dijela interijera objekta
- bojanje vanjske fasade objekta
- nabava i zamjena rasvjetnih tijela
- popravak vodovodnih instalacija i vodnih armatura
- proširenje postojeće linije (izrada podesta za termosice i prednje strane linije od inoxa)

- montaža zaštitnih reflektirajućih guma radi sprečavanja udaraca na niskom dijelu zida



#### **POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA CERSKA“**

- redovno održavanje zelenih i manipulativnih površina te prilaznih putova oko objekata
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- pranje rešetki i prozora objekta
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- pranje i čišćenje svih rasvjetnih tijela u objektu
- zamjena starih ogledala sa novima u sanitarnom čvoru
- zamjena dijela oštećene podne i zidne keramike
- krpanje oštećenih dijelova zidnih površina, te bojanje istih
- dodatno učvršćivanje krovnih ploča
- izrada inox kolica (1 kom) za prijevoz termos posuda

### **POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA ALFIREVIĆEVA“**

- redovno održavanje zelenih površina, dvorišta, manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- zamjena potrganih utičnica i prekidača
- zamjena starih ploča od stolova sa novim pločama u uredu
- ugradnja reflektirajućih zastavica na koso podiznu rampu, te postava gumenih reflektirajućih zaštita za glavu na niskim dijelovima zidova radi zaštite od udaraca
- bojanje parkirališnih mjesta
- redovito pranje rasvjetnih tijela u blagovaonici i prozora
- postava novih nosača za bicikle
- bojanje interijera prostorija objekta

### **POSLOVNA JEDINICA „VOZNI PARK“ I POSLOVNI PROSTORI L1,L2,L3,L4 I L5**

- redovno održavanje zelenih i manipulativnih površina te prilaznih putova oko objekata
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- nabava i postava novih ploča na radne stolove
- nabava i postava oglasnih ploča po uredima
- nabava i postava okapnog lima na krovu objekta „L5“ u dužini od 15m
- skidanje stropa, te postava novog knaufa na strop objekta „L5“
- gletanje i bojanje kompletnog prostora „L5“
- ljepljenje folija na prozore u prostoru „L3“
- nabava i postava sudopera i slavine u prostoru „L3“



### **RAVNATELJSTVO KRUGE**

- nabava i zamjena rasvjetnih tijela i nužne panik rasvjete
- popravak i zamjena podiznih mehanizama roleta
- popravak vrata i brava na uredima
- bojanje dijela interijera
- zamjena starog dotrajalog tapisona u uredu sa novim

### **POSLOVNA JEDINICA „ZAGREBAČKI VELESAJAM“**

- redovno održavanje manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- krpanje i bojanje fasade
- popravak kliznih vrata
- nabava i postava PVC prozora kod ulaza za registraciju korisnika

### **IZVANREDNO PRENOČIŠTE „VUKOVARSKA“ , VUKOVARSKA 235**

- popravak oštećenih stolaca
- montaža vanjskog reflektora
- zamjena neispravnih brava na vratima sa novima
- popravak sanitarija
- svakodnevno čišćenje i održavanje prostora
- zamjena i čišćenje rasvjetnih tijela
- popravak rasklopivih kreveta
- instalacija homebox uređaja



### **8.3. Izješće o praćenju potrošnje električne energije, energije grijanja i vode u poslovnim jedinicama Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba za 2023.**

Ustanova kontinuirano prati potrošnju energenata na tjednoj bazi na svojim mjernim mjestima i unosi očitane podatke u nacionalni Informacijski sustav za gospodarenje energijom ISGE, sukladno Zakonu o energetskej učinkovitosti.

Kao dio Javnog sektora provodi obvezu u okviru politike sustavnog gospodarenja energijom i vodom sukladno smjernicama Europske unije o decentralizacije lokalne i regionalne samouprave te potrebama i usvojenim planovima i programima energetske učinkovitosti kao i sukladno održivoj fiskalnoj politici i odgovornosti prema korištenju javnog novca.

Odlukom Ravnatelja imenovana je osoba zadužena za energetskej učinkovitost Ustanove. Uneseni podaci na digitalno očitanim mjernim mjestima slažu se kod oba unosa u sustav ISGE ali razlike postoje kod unosa podataka od strane distributera za pojedine energente gdje se unose podaci procjenom potrošnje.

Također u sustav ISGE se ne unose podaci sa zajedničkih mjernih mjesta za više korisnika (npr. za lokaciju PJ PB Branimirova - plin i voda, PJ PB Cerska - voda). Ustanova sama nosi potrošnju i trošak energenata na temelju dobivenih računa. Izješćaj se odnosi na praćenje potrošnje električne energije, energije grijanja i vode za poslovne jedinice Ustanove. Izrađen je po unesenim stvarnim računima od strane komunalnih distributera i evidentiranoj potrošnji od strane Ustanove u sustav ISGE. Prikazana je potrošnja energenata za 2022. iz razloga usporedbe potrošnje s 2023.

Iz Izješćaja je vidljivo smanjenje potrošnje svih energenata osim vode u odnosu na 2022. godinu ali i povećanje troška uslijed značajnih poremećaja na energetskej tržištu. Uredbom Vlade RH koja je na snazi do 31.3.2024. o korigiranim, ograničenim cijenama energenata ti su učinci povećanja cijena na tržištu energenata za određene kategorije potrošača značajno umanjeni.

U tabelarnom načinu prikazane su apsolutne godišnje potrošnje energije za grijanje, električne energije i vode sa pojedinim udjelima potrošnje i troškova po grupama energenata po poslovnim jedinicama. Priložena je i Zbirna tabela potrošnje i troška energenata za gore navedene poslovne jedinice.

Iz zbirne tabele je vidljivo da je ukupna potrošnja energenata u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba za 2023. godinu smanjena za 1,3 % u odnosu na 2022. godinu ili 5,1 % izraženo u kwh, a da je pri tome ukupni trošak za energente povećan za 8,1 % u odnosu na 2022. godinu.

Potrošnja u poslovnoj 2023. u odnosu na 2022. po vrstama energenata: Električna energija smanjenje za 0,6 %, Prirodni plin smanjenje za 12,1 %, Ukapljeni naftni plin smanjenje za 8,7 % i Voda povećanje za 0,8 %.

Također u dvogodišnjem razdoblju, iz zbirne tabele je vidljivo da je ukupna potrošnja energenata u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba za 2023. godinu smanjena za 3,8 % u odnosu na 2021. godinu ili 8,6 % izraženo u kwh, a da je pri tome ukupni trošak za energente povećan za 25,2 % u odnosu na 2021. godinu.

S obzirom na očekivane značajne nestabilnosti cijena na energetsom tržištu u budućnosti i eventualne probleme sa dostupnosti svih energenata za svoje redovno poslovanje, Ustanova provodi dodatne napore u poboljšanju energetske učinkovitosti kroz redovito praćenje potrošnje energenata, ulaganja u toplinsku izolaciju pojedinih objekata, uvođenju LED rasvjetnih tijela u sve svoje prostore i nabavu ekološki prihvatljivijih uređaja sa novim radnim tvarima iz skupine HFC.

Sukladno kriterijima i ciljevima upravljanja kvalitetom, okolišem, zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu za 2024, Ustanova će nabaviti i instalirati vremenske digitalne termostate na lokacijama P.J. TBB Kosnica, P.J. Cerska i P.J. Vozni park, radi racionalnije potrošnje plina. U cilju gore navedenog Ravnatelj je donio i Uputu o racionalnom korištenju energenata za sve zaposlenike Ustanove.

### 8.3.1. Potrošnja energenata u poslovnim jedinicama

ZBIRNO - ukupna potrošnja i trošak energenata po unosu distributera u sustav ISGE						
2022						
	MJERNA JEDINICA	KOLIČINA	( kwh )	TROŠAK euro	UDIO % potrošnje kwh	UDIO % troška
Električna energija	kwh	580.853	580.853	85.016,38	51,5	56
Voda	m3	12.485	0	17.609,78	0	11,6
Prirodni plin	m3	20.887	193.428	16.939,66	17,2	11,2
UNP	kg	27.500	352.555	32.202,17	31,3	21,2
<b>UKUPNO</b>		<b>641.725</b>	<b>1.126.836</b>	<b>151.767,99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
2023						
	MJERNA JEDINICA	KOLIČINA	( kwh )	TROŠAK euro	UDIO % potrošnje kwh	UDIO % troška
Električna energija	kwh	577.426	577.426	103.979,89	54	63,4
Voda	m3	12.585	0	19.181,65	0	11,7
Prirodni plin	m3	18.371	170.128	13.946,00	15,91	8,5
UNP	kg	25.100	321.774	26.994,40	30,09	16,4
<b>UKUPNO</b>		<b>633.482</b>	<b>1.069.328</b>	<b>164.101,94</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>2023 / 2022</b>		<b>&lt; 1,3 %</b>	<b>&lt; 5,1 %</b>	<b>&gt; 8,1 %</b>		
<b>2023 / 2021</b>		<b>&lt; 3,8 %</b>	<b>&lt; 8,6 %</b>	<b>&gt; 25,2 %</b>		

POTROŠNJA ENERGENATA - 2023 / 2022			
električna energija	voda	prirodni plin	UNP
< 0,59 %	> 0,8 %	< 12,1 %	< 8,7 %
TROŠAK ENERGENATA - 2023 / 2022			
električna energija	voda	prirodni plin	UNP
> 22,3 %	> 8,9 %	< 17,7 %	< 16,2 %

### 8.4. Izveštaj o nastanku i zbrinjavanju otpada u 2023. godini

Sukladno Zakonu o gospodarenju otpadom i Zakonu o zaštiti okoliša, člankom 151. stavkom 3. tog zakona Ustanova je obveznik dostave podataka o vrsti, količini, načinu i mjestu ispuštanja i prijenosa onečišćujućih tvari u zrak, vodu i tlo te proizvedenome, sakupljenome i obrađenome otpadu u Registar onečišćenja okoliša (ROO) – Informacijski sustav zaštite okoliša.

Ustanova kao organizacija s visokom razinom svijesti o zaštiti okoliša osigurava primjenu implementirane norme EN ISO 14001:2015 (sustav zaštite okoliša) kroz praćenje zakona, propisa i standarda vezanih uz okoliš te će promoviranju svijesti o važnosti sustava upravljanja okolišem i sprečavanju svih vrsta onečišćenja.

Za sve prepoznate rizike i prilike koje proizlaze iz aspekata okoliša, te za opasnosti/štetnosti za zdravlje i sigurnost pri radu u Ustanovi su propisane mjere koje se provode s ciljem sprječavanja nastanka rizika, odnosno dovođenja razine rizika na prihvatljivu razinu.

Djelotvornom primjenom mjera (postupaka) sprječava se pojava rizika/smanjuje razina rizika s više na nižu razinu kod aspekata okoliša i opasnosti za zdravlje i sigurnost, kao i moguće incidentne situacije koje bi mogle imati značajan utjecaj na okoliš, zdravlje i sigurnost unutarnjih i vanjskih zainteresiranih strana.

U cilju učinkovitijeg i kvalitetnijeg postupanja sa otpadom i podizanja ekološke svijesti radnika Ustanove, 21.02.2022, donesen je Naputak za odlaganje i razvrstavanje otpada u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba. Uložena su i značajna financijska sredstva u proširenje reciklažnog dvorišta u Velikoj Kosnici i nabavu novih posuda za odlaganje otpada.

U ožujku 2023. Ustanova je pristupila potpisivanju Dobrovoljnog sporazuma o sprečavanju i smanjenju otpada od hrane „Zajedno protiv otpada od hrane“ sa Ministarstvom poljoprivrede, koji se provodi u okviru provedbe Plana sprečavanja i smanjenja otpada od hrane Republike Hrvatske za razdoblje od 2023. do 2028. godine.

Ustanova DOBRI DOM Grada Zagreba pokrenula je kampanju pod naslovom "DOBRI DOM: SMANJUJEMO OTPADA OD HRANE - 24/7!" koju čine dva projekta:

"RECIKLAŽNI KUTAK DOBROG DOMA - 24/7!": U cilju najprirodnijeg načina recikliranja biološkom razgradnjom zelenog bio otpada nastalog kod čišćenja i obrade namirnica i pripreme hrane, Ustanova je u kolovozu 2023. pokrenula izgradnju vlastite kompostane nazvane „Reciklažni kutak Dobrog doma 24/7!“, koja je započela s radom krajem rujna 2023 i „SMANJUJEMO OTPAD OD HRANE - 24/7!" (letak namijenjen korisnicima, poslovnim suradnicima i radnicima ustanove).



Ustanova za svoje potrebe godišnje provodi postupke javne nabave za usluge preuzimanja i zbrinjavanja određenih kategorija neopasnog otpada: biootpada, plastičnog otpada, papira, kartonske, staklene i metalne ambalaže te otpadnog jestivog ulja. Ostale vrste otpada zbrinjava preko tvrtki ovlaštenih za prikupljanje otpada po potrebi.

Izveštaj je izrađen po podacima unesenim od strane Ustanove u Registar onečišćenja okoliša (ROO) za popisane i onečišćujuće tvari s pragovima ispuštanja / prijenosa na razini organizacijske jedinice. Ustanova u 2022. godini nije prešla prag za ispuštanja onečišćujućih tvari u zrak, vode niti u tlo. Priloženi su i tabelarni prikazi Ukupnih količina nastalog i prezetog otpada po svim vrstama otpada za 2022. i 2023. godinu. Iz Izveštaja je vidljivo da je 2022. godini u Ustanovi nastalo i zbrinuto 197.070 kg otpada a u 2023. godini 189.793 kg, smanjenje za 3,7 %. U prikazanu količinu uvrštene i značajne količine zbrinutih muljeva sa internog pročištača otpadnih voda te masti i ulja iz separatora, cca 117.500 kg godišnje. Ostala količina 72.293 kg. odnosi se na komunalni otpad iz izravnog poslovnog procesa Ustanove.

U 2023. godini nastale su u % slijedeće količine komunalnog otpada:

	(2023)	(2022)	RH
Miješani komunalni otpad	46,2 %	65 %	54 %
Odvojeno sakupljeni kom. otpad	53,8 %	35 %	46 %
Biootpad	24,4 %		
Papir i karton	16,1 %		
Otpadna jestiva ulja	5,8 %		
Plastika i ambalaža	3,8 %		
Ostali odvojeni kom. otpad	3,7 %		

Usporedbe radi u 2022. godini kroz javnu uslugu na području Grada Zagreba odvojeno je sakupljeno 35 % komunalnog otpada, RH 46 % dok je u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba u 2022. odvojeno sakupljeno 49,1 % a u 2023. godini 53,8 %.



Direktivom (EU) 2018/851 Vijeća i Europskog parlamenta, RH treba do 2025. oporabiti i reciklirati najmanje 55 % mase komunalnog otpada. Ustanova je u 2023. godini skoro dosegla taj %, a nadamo se da ćemo ga u 2024. i ispuniti. Posebno je za napomenuti da je Ustanova Dobri dom Grada Zagreba podizanjem ekološke svijesti svojih radnika kroz pojačano odvajanje otpada, smanjila količinu miješanog komunalnog otpada za 16,7 % i biootpada za 7,6 % u odnosu na 2022. godinu.

Ustanova u 2023. iskazuje zadovoljstvo napretkom u Sustavu upravljanja okolišem te kontinuirano radi na njegovu poboljšanju kroz daljnji proces održavanja sustava upravljanja te uvođenja poboljšanja u pripadajućoj dokumentaciji i analitici Sustava.

UKUPNE KOLIČINE PREDANOG / NASTALOG OTPADA U 2023. ( u kg. ) U USTANOVU DOBRI DOM GRADA ZAGREBA

BIOOTPAD	siječanj	veljača	ožujak	travanj	svibanj	lipanj	srpanj	kolovoz	rujan	listopad	studeni	prosinac	UKUPNO	ostalo u skladištu
200108	1.182	1.516	2.360	1.960	1.820	1.280	1.460	1.200	1.380	1.380	873	808	17.219	420
<b>AMBALAŽNA PLASTIKA</b>														
150102	90	60	40	320	0	160	0	180	0	240	0	0	1.090	200
<b>PLASTIKA</b>														
200139	60	60	180	0	180	360	0	420	0	0	0	0	1.260	180
<b>KARTON I PAPIR</b>														
150101	730	840	1.060	1.260	1.020	1.040	940	580	1.500	780	580	1.220	11.550	100
<b>AMBALAŽNI METAL</b>														
150104	0	0	50	60	160	0	0	0	0	80	0	140	490	100
<b>METALI</b>														
200140	0	130	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	130	x
<b>OTPADNA JESTIVA ULJA</b>														
200125	500	450	500	500	0	380	450	0	510	0	500	0	3.790	380
<b>MULJEVI PROC.O.V.</b>														
190805	0	0	0	0	0	25.000	0	0	0	25.000	0	25.000	75.000	x
<b>MASTI I ULJA IZ SEPAR.</b>														
190809	0	0	0	0	0	21.000	0	0	0	12.000	9.000	0	42.000	500
<b>VELIKI KUĆ.APARATI</b>														
200136	0	800	0	0	0	0	580	0	0	0	0	0	1.380	x
<b>OTPADNI TONERI</b>														
80317*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	0	36	x
<b>ELEKTRONSKI OTPAD</b>														
200135*, 200121*	180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7,5	0	188	x
<b>STAKLENA AMBALAŽA</b>														
150107	0	0	0	0	100	0	0	160	0	0	0	0	260	120

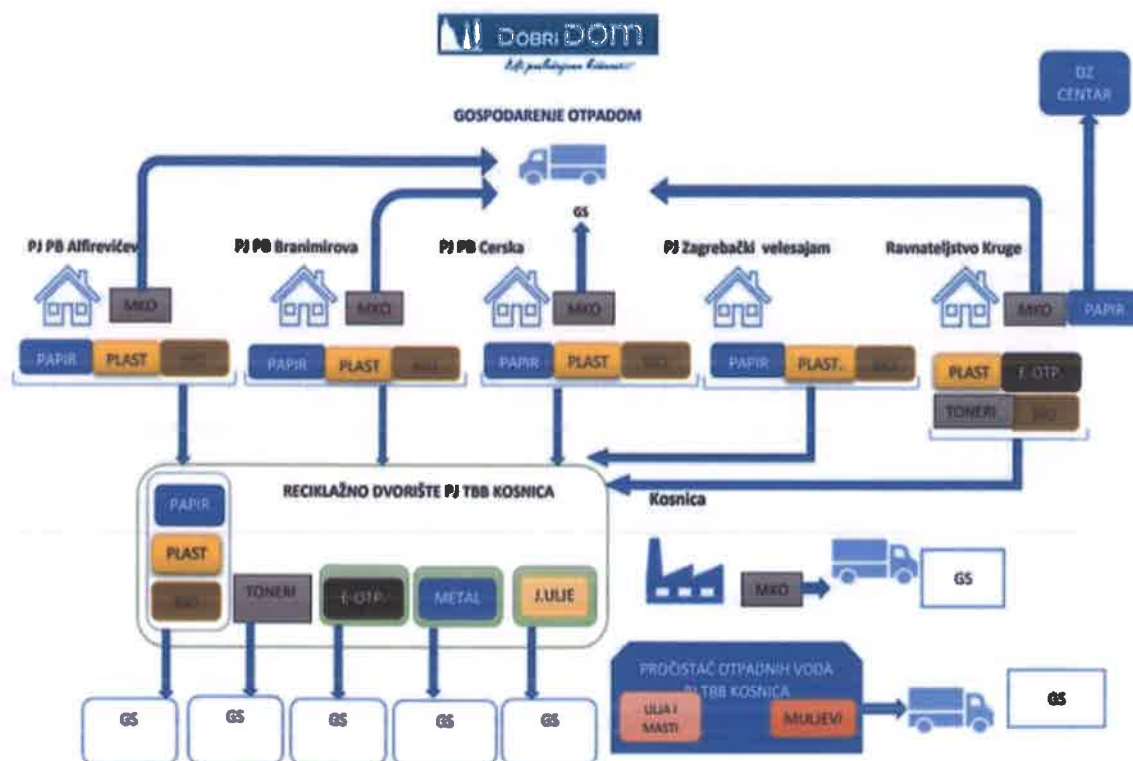
UKUPNE KOLIČINE PREDANOG / NASTALOG OTPADA U 2023. ( u kg. ) U USTANOVI DOBRI DOM GRADA ZAGREBA

	UKUPNO	ostalo u skladištu
UKUPNO NEOPASNI OTPAD	154.169	2.000
UKUPNO OPASNI OTPAD	224	0
UKUPNA KOLIČINA PREDANOG OTPADA	154.393	2.000

.MIJEŠANI KOM.OTPAD		siječanj	veljača	ožujak	travanj	svibanj	lipanj	srpanj	kolovoz	rujan	listopad	studeni	prosinac	
200301	PROCIJENA	2.500	2.670	3.100	2.580	2.580	2.930	2.410	2.670	3.100	2.670	2.920	3.270	33.400

UKUPNO NEOPASNI OTPAD	187.569	2.000
UKUPNO OPASNI OTPAD	224	0
SVEUKUPNA KOLIČINA PREDANOG OTPADA	187.793	2.000

Shema gospodarenja otpadom Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba:



## **9. DODATNA PREVENTIVNA ZDRAVSTVENA SKRB ZA ZAPOSLENIKE USTANOVE (DZO)**

Imajući u vidu uvjete rada i težinu te opasnosti na poslu s kojima se svakodnevno susreću radnici ove Ustanove, a poglavito u Odjelu za prehrambeno tehničke i pomoćne poslove, ocjenjujemo vrlo dobrom odlukom dodatno zdravstveno osigurati radnike ove Ustanove.

Time smo skrb i zdravstvenu brigu o njima podigli na još višu razinu kroz periodičke preglede – 1 na godinu kompletni sistematski pregled: klinički internistički, EKG, RTG srca i pluća, UZV abdomena, štitnjače, dojki, ginekološki pregled + papa test, urološki pregled + psa te laboratorijske pretrage.

Na preporuku liječnika specijaliste dodatno bi se obradili i specijalistički pregledi. Ukupno gledano, dobrovoljno zdravstveno osiguranje se odnosi na veći opseg prava odnosno viši standard u odnosu na opseg zdravstvenih usluga koje su zakonom određene za osnovno, obvezno zdravstveno osiguranje. Na taj način se osiguranicima DZO pruža brža i kvalitetnija zdravstvena zaštita.

Smatramo da se kontinuiranom skrbi o radnicima preventivno djelovalo po njihovo zdravlje, kako fizičko-tjelesno tako i mentalno te podigla razina i standard postupanja u svezi brige o radnicima ove Ustanove.

Uvidom u Potvrde o obavljenom sistematskom pregledu, ispunjene od strane radnika i vlastoručno potpisane kao dokaz o obavljenom pregledu, od ukupnog broja zaposlenih (83) Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba 57 radnika iskoristilo je ugovorenu policu osiguranja u 2023. godini, 12 radnika se nije izjasnilo da li će koristiti policu ili neće, dok 14 radnika nije uopće preuzelo (odbili su) karticu ili se izjasnilo da ne želi koristiti navedenu uslugu.

Ovaj pokazatelj temelj je za daljnje praćenje korištenja ovog dodatnog prava radnika koji ima za cilj podizanje kvalitete zdravstvene skrbi za radnike. Imajući u vidu uvjete rada i težinu te opasnosti na poslu s kojima se svakodnevno susreću radnici ove Ustanove, a poglavito u Odjelu za prehrambeno tehničke i pomoćne poslove, ocjenjujemo vrlo dobrom odlukom dodatno zdravstveno osigurati radnike ove Ustanove.

## 10. UPRAVNO - PRAVNI POSLOVI I JAVNA NABAVA

### 10.1. Akti Ustanove

Na 26. sjednici Upravnog vijeća, 26. travnja 2022. donijeta je Odluka o usvajanju Izmjena i dopuna Pravilnika o radu i njemu pripadajuće Sistematizacije radnih mjesta s koeficijentima radnih mjesta Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba te je ista upućena gradonačelniku grada Zagreba na davanje suglasnosti. Nakon razmatranja stručnih službi Grada Zagreba, dana 24. studenog 2022. na 33. sjednici Upravnog vijeća, donijeta je Odluka o poništenju Odluke o izmjenama i dopunama Pravilnika o radu i njemu pripadajuće Sistematizacije radnih mjesta s koeficijentima složenosti radnih mjesta s 26. sjednice Upravnog vijeća od 26. travnja 2022. Na istoj 33. sjednici Upravnog vijeća, dana 24. studenog 2022. usvojena je nova Odluka o izmjenama i dopunama Pravilnika o radu i njemu pripadajuće Sistematizacije radnih mjesta koja je poslana gradonačelniku Grada Zagreba na davanje suglasnosti.

Na 39. sjednici Upravnog vijeća, dana 04.05.2023. donijeta je Odluka o poništenju Odluke o izmjenama i dopunama Pravilnika o radu i njemu pripadajuće Sistematizacije radnih mjesta usvojene na 33. sjednici 24.11.2022., zbog usklađenja Pravilnika o radu s Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o radu (NN 151/22).

U svibnju 2023. izrađen je prijedlog Pravilnika o radu s pripadajućom Sistematizacijom radnih mjesta s koeficijentima složenosti radnih mjesta usklađen sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o radu (NN 151/22), te je radni materijal upućen stručnim službama Grada Zagreba i Radničkom vijeću Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba na razmatranje. Radničko vijeće Ustanove je dana 18.05.2023. godine dalo je suglasnost na prijedlog Pravilnika o radu s pripadajućom Sistematizacijom radnih mjesta s koeficijentima složenosti radnih mjesta.

Do završetka 2023. godine radni materijal prijedloga Pravilnika o radu s pripadajućom Sistematizacijom radnih mjesta razmatra se u stručnim službama Grada Zagreba.

## 10.2. Javna nabava

Cilj – racionalno, učinkovito i transparentno upravljanje i raspolaganje proračunskim sredstvima radi pravovremenog zadovoljenja stvarnih potreba korisnika te zakonitoga, efikasnog, namjenskog i svrhovitog korištenja raspoloživih proračunskih sredstava uz sustavnu provedbu mjera štednje i racionalizacije u poslovanju javnom nabavom. Plan nabave za poslovnu 2023., proizlazi iz usvojenog i Financijskog plana Ustanove za 2023. i obrnuto, a isti je bio usklađen sa Proračunom Grada Zagreba. Plan nabave uglavnom obuhvaća predmete nabave koji uključuju namirnice i sredstva za čišćenje, dok se ostala novčana sredstva po predmetima nabave odnose na najvažnije stavke održavanja. Plan nabave Ustanove ovisan je i o proračunu Grada Zagreba, Ustanova je sukladno Zakonu o javnoj nabavi u zakonskim vremenskim okvirima objavila Plan nabave za poslovnu 2023. u Elektroničkom oglasniku javne nabave i na web stranici iste, također i njegovih 8 izmjena.

Objavljen je i registar ugovora u Elektroničkom oglasniku javne nabave koji se periodički sukladno Zakonu nadopunjava. Također je na internetskim stranicama Ustanove objavljena i izjava o ne postojanju sukoba interesa, kao i procedura ugovaranja i procedura glede fiskalne odgovornosti. Svaki predmet nabave provodi se odgovarajućim postupkom sukladno Zakonu o javnoj nabavi (NN 120/16 i 114/22). Do kraja 2023. godine Ustanova je dala ovlaštenje Gradu Zagrebu kao osnivaču Ustanove da u ime i za račun Ustanove provede postupke objedinjene javne nabave za predmete nabave:

- Mlijeko i mliječni proizvodi
- Svježe meso, peradi (piletina i puretina)
- Opskrba električnom energijom
- Elektroničke komunikacijske usluge u pokretnoj mreži
- Elektroničke komunikacijskih usluge u nepokretnoj mreži
- Nabava svih vrsta osiguranja
- Opskrba plinom
- Nabava ribe i ribljih prerađevina
- Papirnata konfekcija za opću uporabu
- Pribor i sredstva za pranje i ostala sredstva za opću higijenu
- Nabava naftnih derivata

Ustanova je ovlastila Grad Zagreb, Ured za financije i javnu nabavu, da u ime i za račun Ustanove provede otvoreni postupak javne nabave za razdoblje od godinu dana za predmete nabave:

1. SVJEŽE MESO (SVINJETINA I JUNETINA)
2. POLUTRAJNE, TRAJNE KOBASICE I SUHOMESNATI PROIZVODI
3. KONZERVIRANI MESNI PROIZVODI I GOTOVA JELA S MESNIM PROIZVODIMA
4. MESO PERADI – PILETINA I PURETINA (ZAMRZNUTA)
5. SVJEŽI KRUH
6. PEKARSKI PROIZVODI
7. TJESTENINA SUHA S JAJIMA I TJESTENINA POLU OBRADENA PUNJENA
8. SVJEŽE POVRĆE
9. ZAMRZNUTO POVRĆE
10. SVJEŽE VOĆE
11. KONZERVIRANO I PAKIRANO POVRĆE
12. PRERAĐEVINE INDUSTRIJSKOG BILJA (ŠEĆER, ULJE), RIŽA, JEČMENA I HELJDINA KAŠA
13. KONCENTRATI U PRAHU (JUHA, PUDING, PIRE KRUMPIR, SOKOVI), ZAČINI, DODACI JELIMA I PAHULJICE OD ŽITARICA
14. ZAMJENSKA HRANA ZA DOJENČAD OD 0 DO 12 MJESECI STAROSTI.
15. MLINARSKI PROIZVODI



Ustanova je također ovlasila Grad Zagreb, Gradski ured za financije i javnu nabavu da provede otvoreni postupak javne nabave s ciljem sklapanja okvirnog sporazuma s jednim gospodarskim subjektom za razdoblje od dvije godine za predmet nabave: UKAPLJENI NAFTNI PLIN (UNP).

Postupci javne nabave su dugotrajni, a ekonomska situacija je sve teža te smo primorani provesti veći broj jednostavnih nabava kako bi osigurali neophodne namirnice i neometano obavljali svoju djelatnost svaki dan, odnosno, pripremali i podijelili ručak u pučkim blagovaonicama socijalno ugroženim korisnicima i obiteljske pakete na Zagrebačkom Velesajmu.



## 9. KRIZNI STOŽER USTANOVE - COVID 19

Za članove kriznog stožera ravnatelj je imenovao sljedeće radnike Ustanove:, Ivica Bačurin, sveuč.mag.inž.prometa – voditelj kriznog stožera, Nataša Radulović, mag.nutr. – članica, Mile Novačić, oecc. – član – odnosi s javnošću, Marko Gojević – član, Katica Gagro, komer. – član i Ana Lončar, preh.ing. – članica. Članovi kriznog stožera zaduženi su obavljati sljedeće poslove:

- Praćenje situacije po pitanju razvoja bolesti,
- Komunikacija sa Stožerom za civilnu zaštitu Grada Zagreba pri Gradskom uredu za upravljanje u hitnim situacijama i nadležnim Uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, te postupanje po nalogima istog
- Koordinacija s Odjelima/Odsjecima Ustanove

Svaki voditelj objekta/poslovne jedinice, ali i svaki radnik Ustanove bio je odgovoran za primjenu pravila koji hranu osiguravaju zdravstveno ispravnom, a prostore, opremu, radne površine, dostavna vozila čistim i sigurnim.

Oprez, ozbiljnost, odmjerjenost i postupanje na temelju struke i stručnog znanstvenog promišljanja te dosadašnjeg iskustva, ali i provedba dobro uhodanih integriranih preventivnih postupaka i kontrolnih točaka u svakodnevnicu Ustanove koji proizlaze iz našeg sustava upravljanja kvalitetom i sigurnošću – bio je prioritet i temelj rada u izvanrednim i vrlo teškim okolnostima tijekom 2022.



Sjednica Upravnog vijeća u vrijeme pandemije COVID-19 u proširenom sazivu na otvorenom

Ustanova od samog početka epidemije nema evidentirano „žarište“ korona virusa u svojim poslovnim jedinicama.

Pravovremenim, odlučnim i stručnim postupanjem svih dionika od samog početka epidemije te osiguranjem sredstava za dodatnu odgovarajuću sigurnosnu opremljenost sustava i samim time provedbe visokog standarda mjera epidemiološke zaštite, omogućili smo da sve naše socijalne usluge budu dostupne tijekom cijele godine.

Izuzetno veliki rizik predstavlja mogućnost brzog prijenosa virusa i utjecaj navedenog virusa na osobe starije životne dobi u koju pripada većina korisnika usluga Ustanove, a osobito usluga koje Ustanova pruža u Programu dostave obroka u kuću starijim i nemoćnim osobama. KSU je u protekloj 2022. godini održao ukupno 6. sjednica.

Iz gore navedenih razloga KSU je predložio i implementirao sljedeće mjere i preporuke u svakodnevno poslovanje Ustanove:

- nabavljeni i postavljeni senzorski dezinfektori ruku za korisnike i djelatnike Ustanove
- nabavljena dezinfekcijska sredstva za dezinfekciju ruku korisnika i zaposlenika Ustanove
- nabavljena zaštitna oprema za zaposlenike – maske za lice, viziri za lice, silikonske rukavice, prijenosni dezinfekcijski gelovi...
- nabavljeni i postavljeni tekstilni te spužvasti otirači za dezinfekciju obuće korisnika i zaposlenika
- redovno izvršavanje profesionalne dezinfekcije svih objekata i Poslovnih jedinica Ustanove
- korištenje „stolnih“ pregrade za pregrađivanje stolova od početka konzumacije obroka od strane korisnika u prostoru blagovaonica
- nabavljeni su brzi antigenski testovi koji se koriste za interne kontrole i sumnje na zarazu virusom SARS-CoV2

KSU redovito prati stanje i situacije sa brojevima zaraženih osoba na lokalnoj, državnoj, ali i na svjetskoj razini. Osobito zabrinjava pojava novog soja - Kraken navedenog virusa koji je fluentniji u odnosu na prethodne sojeve i koji na taj način predstavlja veći rizik i za zaposlenike Ustanove.

## 10. USTANOVA – POSREDNIK U LANCU DONIRANJA

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba od 2016. godine upisana je u registar posrednika u lancu doniranja hrane pri nadležnom Ministarstvu poljoprivrede. Dva puta godišnje Ustanova podnosi izvješće o količini donirane hrane navedenom ministarstvu putem obrasca koji sadrži količinu zaprimljene hrane od donatora odnosno od drugih registriranih posrednika u lancu doniranja hrane. U 2023. godini prema evidenciji Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba zaprimila je ukupno 21.306,10 kg donirane hrane.

ZBIRNI PODATCI IZ EVIDENCIJA	
Razdoblje za koje se podnose podaci	01.01. – 30.06.2023.
ZAPRIMLJENA HRANA	
Opis	Količina i mjerna jedinica  kg, L ili kom ( <i>samo uz oznaku gramaže/litraže</i> )
Zaprimljena hrana od donatora	7.076,80 kg
Zaprimljena hrana oduzeta u prekršajnim postupcima	-
Zaprimljena hrana od drugog posrednika	480,00 kg
Neiskorištena hrana koja je neškodljivo zbrinuta	-
UKUPNO DONIRANA HRANA	7.556,80 kg
ZBIRNI PODATCI IZ EVIDENCIJA	
Razdoblje za koje se podnose podaci	01.07. – 31.12.2023.
ZAPRIMLJENA HRANA	
Opis	Količina i mjerna jedinica  kg, L ili kom ( <i>samo uz oznaku gramaže/litraže</i> )
Zaprimljena hrana od donatora	8.354,50 kg
Zaprimljena hrana oduzeta u prekršajnim postupcima	-
Zaprimljena hrana od drugog posrednika	5.394,80 kg
Neiskorištena hrana koja je neškodljivo zbrinuta	-
UKUPNO DONIRANA HRANA	13.749,30 kg

### 13. UPRAVNO VIJEĆE

Upravno vijeće je tijekom 2023. održalo je 12 sjednica, a zapisnici i sve Odluke i akti koji su sukladno Statutu u nadležnosti Upravnog vijeća pravodobno su dostavljeni u nadležni Gradski ured. Uloga Upravnog vijeća u pozitivnom poslovanju Ustanove u 2023. je izuzetno značajna.



Dinamika održavanja sjednica u 2023. sugerira angažiranost i temeljitost u radu članova Upravnog vijeća te privrženost ispunjenju poslovnih planova i ciljeva Dobrog doma. Upravno vijeće radilo je i donosilo je svoje Odluke sukladno Statutu Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba. Gradonačelnik Grada Zagreba, 26. srpnja 2023. donosi Zaključak o razrješenju i imenovanju članova Upravnog vijeća Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.

Članovi su: g. Nenad Predovan, prof. – predsjednik UV do 26. srpnja 2023., od 26. srpnja 2023. g. Tomislav Kevo - predsjednik UV, gđa. Andreja Marcetić, mr.sc. do 26. srpnja 2023., od 26. srpnja 2023. gđa. Marijana Rimanić i predstavnik Radničkog vijeća Željko Špehar.



## 14. AKTIVNOSTI OD JAVNOG ZNAČAJA ZA GRAD ZAGREB

### 14.1. Obilježavanje Međunarodnog praznika rada u Parku Maksimir

Uz bogat zabavni program, tradicionalni grah s ječmom, kobasicama, špekom i vratinom, zagrebačkim štruklama, brojni Zagrepčani proveli su Međunarodni praznik rada na proslavi u Parku Maksimir. Okupljene građane pozdravio je gradonačelnik Grada Zagreba Tomislav Tomašević, Grad Zagreb je osigurao 33.000 porcija graha te 20.000 porcija štrukli sa sirom, a na dvije pozornice i bogat kulturno-zabavni program za sve posjetitelje. Ustanova je bila zadužena za sljedeće:



#### Priprema i nabavka:

- 33 000 obroka graha s ječmom, kobasicom, pancetom i dimljenom vratinom
- 20 000 porcija štrukli sa sirom u posudicama
- 30 000 peciva - kajzerica

#### Osigurati suradno s:

- Zagrebački holding - Podružnica Tržnice Zagreb (štandovi – 30 kom; klupe – 90 kom);
- Zagrebački holding - Podružnica Čistoća (30 spremnika od 1100 lit za miješano komunalni otpad, 15 spremnika od 1100 lit za

ambalažnu plastiku; 15 spremnika od 1100 lit za papiri/karton; 20 spremnika od 120 lit za miješano komunalni otpad; 20 od 120 lit spremnika/kanti za ambalažnu reciklirajuću plastiku:

- Šator sa drvenim podom 10x 10 m/100 m<sup>2</sup>, 1 kom; pagoda sa drvenim podom 5x5/25 m<sup>2</sup>, 1 kom; staza o d kazetnog poda za postavu štandova – 2,5 m x 80 m/200 m<sup>2</sup>)
- Zagrebački holding - Vodoopskrba i odvodnja Zagreb (cisterna vode za piće za građanstvo – 3 kom);
- Nastavni zavod za hitnu medicinsku pomoć Grada Zagreba (dežurstvo od 10,00 do 17,00 sati – 3 tima);
- Zagrebački holding - Podružnica Zagrebačke ceste (usluga prijevoza ograda/200 dužnih metara – 2 kamiona);
- Najam pokretnih sanitarnih toalet i održavanje istih (sanitarni prijenosni wc uključujući i servis istoga na dan 1.5. – 32 kom/2 za potrebe osoba s invaliditetom)
- 30 000 posuda za hranu (okrugla, 750 ml; 30000 žlica)
- 60 000 papirnatih salvete, 30000 antiseptik maramice)
- Sanitarni pregledi odnosno izdavanje sanitarnih knjižica u suradnji s Nastavnim zavoda za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ za sve osobe koji će sudjelovati na podjeli graha u parku Maksimir
- U suradnji s nadležnim uredom dogovorili smo dezinfekciju (30.04.2023.) prostora i dezinfekciju (rano jutro 01.05.2023.) podijelnih mjesta.



## 14.2. Gradonačelnik Tomislav Tomašević na Silvestrovo je posjetio beskućnike u prihvatilištu u Kosnici

Tradicionalni novogodišnji obilazak zagrebački je gradonačelnik Tomislav Tomašević večeras započeo posjetom Prihvatilišta za beskućnike Crvenog križa u Velikoj Kosnici, u kojemu se trenutno nalazi stotinjak korisnika. Na samom ulazu dočekali su ga nekoliko beskućnika koji zbog teških životnih uvjeta žive u prihvatilištu za beskućnike. Ustanova DOBRI DOM Grada Zagreba unazad 15 godina svakodnevno priprema ručak za korisnike smještaja u Prihvatilištu. Obilasku je kao i svake godine prisustvovao i ravnatelj Ustanove Alen Župan.



## 14.3. 2023 European Social Services Awards

U organizaciji Europske socijalne mreže, u partnerstvu s Gradom Zagrebom, sinoć je u Hotelu Esplanade otvorena ceremonija dodjele nagrada „2023 European Social Services Awards“. European Social Services Awards je dvodnevna manifestacija koja se održava s ciljem prezentiranja dobrih praksi i iskustava u pružanju socijalnih usluga među članicama te s ciljem odavanja priznanja izvanrednim postignućima u socijalnim uslugama.

Osim zagrebačkog gradonačelnika Tomislava Tomaševića, koji je ceremoniju i otvorio, prisutnima su se obratili i predsjednik Odbora Europske socijalne mreže Christian Fillet i Europski povjerenik za zapošljavanje i socijalna prava Nicolas Schmit.



Ove godine je prisustvovalo više od 160 sudionika, većinom predstavnici članica Europske socijalne mreže iz 34 različite zemlje te predstavnici organizacija čiji su programi/projekti ušli u finale za dodjelu nagrade u pet kategorija. Ustanova DOBRI DOM Grada Zagreba predstavila je svoj 20. godišnji rad u području pružanja socijalnih usluga potrebitima u okviru EXIBITION SPACE & NETWORKING.

#### **14.4. Otvorena Banka hrane i Logistički centar Gradskog Crvenog križa Zagreb**

U organizaciji Crvenog križa Zagreb (Zagreb, 14. studenog 2023.) otvoreni su Logistički centar za pripremu i djelovanje u kriznim situacijama i Banka hrane, smješteni u Heinzelovoj ulici. Građani Zagreba dobili uvid u opremljenost i spremnost operativnih snaga Crvenog križa Zagreb za njihovu zaštitu u kriznim situacijama te ublažavanje posljedica takvih situacija na zdravlje, život i socijalnu sigurnost zajednice.

Izaslanica gradonačelnika g. Tomaševića, zamjenica pročelnice Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom Romana Galić, istaknula je kako je ovo veliki trenutak za ljude koji su u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti. „Iako Zagreb prednjači u brizi o najugroženijem stanovništvu, otvaranje Banke hrane i Logističkog centra samo je kap u moru koju naši sugrađani trebaju. Zagreb ima stopu rizika od siromaštva i socijalne isključenosti 9 posto, u usporedbi s Hrvatskom koja ima 18 posto. No, najvažniji su ljudi koji se nalaze iza tih brojki, koji dolaze u potrebi za pomoći“, naglasila je, dodavši kako je ovo korak jedne sinergije između države i grada koji je dodijelio ovaj prostor Crvenom križu, svom partneru u pomoći najpotrebitijima.

Logistički centar nalazi se u prostoru koji je gradskom Crvenom križu na korištenje ustupio Grad Zagreb i čije je uređenje financirao u iznosu od 250 tisuća eura, a sastoji se od 500 m<sup>2</sup> skladišnog prostora, 300 m<sup>2</sup> uredskog prostora, prostorije za 24-satni boravak interventnog tima u kriznim situacijama, 192 paletna mjesta te 25 m<sup>2</sup> rashladne komore. Tu je smještena oprema za djelovanje u kriznim situacijama: čamac za spašavanje, terensko vozilo, isušivači, šatori, ležajevi na rasklapanje, vreće za spavanje, agregati i pumpe, motorne pile i dr. i prostor je u potpunosti opremljen za djelovanje u krizama poput poplava, spašavanja života na vodi, migrantske ili ukrajinske izbjegličke krize, osiguravanje sportskih manifestacija i drugih javnih događaja.

Banka hrane



Osim Logističkog centra, hrvatska metropola službeno ima jednu drugačiju banku - Banku hrane, odnosno centralno mjesto za organizirano i dugotrajno prihvaćanje, skladištenje i distribuciju hrane između donatora i posrednika. Kroz 240 tisuća eura vrijedan projekt „Infrastrukturno opremanje banke hrane Gradskog društva Crvenog križa Zagreb“, zagrebački Crveni križ nabavio je tri gospodarska vozila kojima je zaokružena cjelina distributivno-logističkog centra, a donatorima je omogućeno brzo i jednostavno doniranje viškova hrane. Tako su stvoreni preduvjeti za povećanje količine donirane hrane čime se doprinosi smanjenju otpada od hrane te povećanju prehrambene sigurnosti siromašnijih skupna stanovništva. Projekt je financiran iz instrumenta NextGenerationEu u sklopu Nacionalnog programa otpornosti i oporavka 2021.-2026. kojem je jedna od reformskih mjera upravo unaprjeđenje sustava doniranja hrane u Hrvatskoj za što je nadležno Ministarstvo poljoprivrede. U ožujku ove godine sklopljen je dobrovoljni sporazum „Zajedno protiv otpada od hrane“ kojeg je

potpisalo Ministarstvo poljoprivrede te predstavnici proizvođača i prerađivača hrane, trgovine, ugostiteljstva, znanstvene i akademske zajednice, jedinica lokalne i regionalne samouprave, ustanova, neprofitnih organizacija i inicijativa te udruženja i tvrtki. Sporazum trenutno broji 44 potpisnika, a za vrijeme njegovog trajanja od pet godina dostupan je za pristupanje novim potpisnicima. Ustanova „DOBRI DOM“ Grada Zagreba ponosno ističe da je potpisnica prvotnog sporazuma. Od samog osnutka, Ustanovu „DOBRI DOM“ Grada Zagreba i Crveni križ Grada Zagreba povezuje vrlo bliska i sadržajna suradnja koja rezultira provedbom raznovrsnih neophodnih socijalnih usluga i unaprjeđenjem kvalitete života najranjivijih skupina građana Grada Zagreba.

#### **14.5. Međunarodni dan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti - Grad Zagreb uveo 11 mjera za suzbijanje siromaštva**

U povodu obilježavanja Međunarodnog dana borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti, 18. i 19. listopada 2023. Grad Zagreb organizira dvodnevnu konferenciju „Slika siromaštva u gradovima i županijama“ s ciljem osvještavanje stručne javnosti o problemu siromaštva. Fokus je na ono što mogu učiniti gradovi i županije. Podaci za Republiku Hrvatsku ukazuju na prisutnost siromaštva u našem društvu sa stopom rizika od siromaštva koja se unatrag nekoliko godina kreće oko 18%.

U Gradu Zagrebu, stopa rizika od siromaštva u posljednjih nekoliko godina se smanjuje pa je u 2020. iznosila 18,5%, u 2021. godini 11,6%, a u 2022. godini 9,5%. Uz strateško opredjeljenje, ključne su mjere i aktivnosti koje Grad Zagreb osigurava građanima i građankama, a to je široka lepeza socijalnih, zdravstvenih i obrazovnih usluga i prava u cilju prevencije rizika od siromaštva i socijalne isključenosti. Potaknut posljedicama pandemije Grad Zagreb je u svrhu što boljeg usmjeravanja budućeg djelovanja donio Zagrebačku strategiju borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2025.

Time je postao prvi grad u Republici Hrvatskoj koji je osmislio i usvojio strateški dokument koji je isključivo posvećen prevenciji siromaštva i socijalne isključenosti. Tijekom 2022. godine Grad Zagreb je uveo pet mjera usmjerenih ka najranjivijim sugrađanima:

- Novčana naknada za korisnike nacionalne naknade za starije osobe
- Naknada za troškove stanovanja za korisnike prava na novčanu naknadu za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji
- Naknada za korisnike doplatka za djecu
- Pravednije ostvarivanje prava za osobe s invaliditetom – ujednačavanje iznosa korisnika doplatka za pomoć i njegu i korisnika osobne invalidnine
- Pravo na prehranu u pučkoj kuhinji korisnicima novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata.

U 2023. godini uvedeno je šest mjera za suzbijanje siromaštva:

- proširen je obuhvat korisnika prava na novčanu naknadu umirovljenicima
- uvećane su novčane naknade djeci korisnicima doplatka za pomoć i njegu
- uvećane su novčane naknade korisnicima osobne invalidnine
- proširen je obuhvat korisnika prava na besplatnu godišnju pokaznu kartu ZET-a umirovljenicima
- uvedena je besplatna mjesečna pokazna karta ZET-a žrtava nasilja u obitelji
- u svrhu suzbijanja energetske siromaštva uvedeno je i novo pravo na energetske pakete za korisnike naknade za troškove stanovanja. Ovim novim mjerama koje su uvedene kroz Odluku o socijalnoj skrbi, u 2022. i 2023. obuhvaćeno je oko 20.000 novih korisnika, a u Proračunu za 2023. za socijalna prava i usluge osigurano je oko 20.000.000,00 eura.

Konferenciji su ispred Dobrog doma prisustvovali Vesna Tomić, Katarina Radat, Mile Novačić i Alen Župan.



#### **14.6. Konferencija „Međuresorna suradnja, mentalno zdravlje i moderne tehnologije – izazovi moderne probacijske službe“**

U organizaciji Ministarstva pravosuđa i uprave i Norveške uprave za izvršavanje sankcija u Opatiji se od 4. do 5. listopada održava međunarodna konferencija „Međuresorna suradnja, mentalno zdravlje i moderne tehnologije – izazovi moderne probacijske službe“. Hrvatska probacijska služba u desetljeću svojeg djelovanja izrasla je u službu koja ima centralnu ulogu u socijalnoj integraciji počinitelja kaznenih djela, ali i zaštitu zajednice.



Rezultati i uspjesi službe prepoznati su u međunarodnim okvirima što je priznanje svim probacijskim službenicama i službenicima ali isto tako i suradnim institucijama kao što je Ustanova "Dobri dom" Grada Zagreba (Ugovorom o postojanju zajedničkog interesa za izvršavanjem rada za opće dobro na slobodi između Ministarstva pravosuđa i Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba od svibnja 2006. omogućeno je izvršavanje kaznenopravne sankcije rada za opće dobro na slobodi).

Na konferenciji su prikazani postignuti rezultati i iskoraci u unaprjeđenju pravosudne infrastrukture, elektroničkih usluga pravosuđa kroz uvođenje elektroničkog nadzora i upotrebe VR-a u edukaciji probacijskih službenika, povećanju kompetencija sudaca i jačanja zaštite ljudskih prava.

Ispred ustanove na međunarodnoj projektnoj konferenciji prisustvovala je Katarina Radat, dipl. soc. radnik, šefica Odsjeka za socijalnu skrb.

## 14.7. Potpisan dobrovoljni sporazum - Zajedno protiv otpada od hrane

„Zajedno protiv otpada od hrane“, a riječ je o jednoj od važnih mjera Plana sprječavanja i smanjenja nastajanja otpada od hrane RH te reformske mjere „Unaprjeđenje sustava doniranja hrane“ iz Nacionalnog plana za oporavak i otpornost. Sporazum je potpisalo Ministarstvo poljoprivrede te predstavnici proizvođača i prerađivača hrane, trgovine, ugostiteljstva, znanstvene i akademske zajednice, jedinica lokalne i regionalne samouprave, neprofitnih organizacija i inicijativa te udruženja i tvrtki. Sporazum trenutno broji 33 potpisnika, a za vrijeme njegovog trajanja od pet godina dostupan je za pristupanje novim potpisnicima.



Ustanova DOBRI DOM Grada Zagreba je jedan od potpisnika Dobrovoljnog sporazuma. Potpisivanju sporazuma nazočio je ravnatelj ustanove Alen Župan. Potpisnici se svojim potpisom dobrovoljno obvezuju na ulaganje napora u smanjenje otpada od hrane u svojim poslovnim procesima, doniranje hrane, ali i na aktivnu komunikaciju prema potrošačima. Na taj način Sporazum obuhvaća cjeloviti lanac djelovanja, od proizvodnje i prerade hrane do kućanstava. U Hrvatskoj se godišnje baci više od 286 tisuća tona hrane, a iako smo na razini EU među zemljama s najmanjom količinom otpada od hrane po glavi stanovnika, nastavljamo daljnje iskorake provedbom mjera i aktivnosti sadržanih u novom Planu sprječavanja i smanjenja nastajanja otpada od hrane do 2028.



## 14.8. Konferencija HRANA NIJE OTPAD: Nauči više! Učini više!

Gradski ured za gospodarstvo, ekološku održivost i strategijsko planiranja grada Zagreba organizirao je dana 4. srpnja 2023. godine (utorak) u Zagrebačkom inovacijskom centru d.o.o. – ZICER na Zagrebačkom Velesajmu, konferenciju pod nazivom „Hrana nije otpad: Nauči više! Učini više!“ s ciljem informiranja javnost oko svih aktivnosti na području grada Zagreba, koje se provode kroz dobrovoljni sporazum za sprječavanje i smanjenje otpada od hrane, potpisan sa Ministarstvom poljoprivrede, a u kojem sudjeluje ukupno 12 predstavnika s područja grada Zagreba.



U ovom projektu s područja grada Zagreba sudjeluju; Agronomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Biovega d.o.o., Dukat d.d., Ikea Hrvatska d.o.o., Kaufland Hrvatska k.d., Konzum plus d.o.o., Nestlé Adriatic d.o.o., Prehrambeno-biotehnološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Reto centar Zagreb, Udruga za promicanje vrijednosti hrvatske gastronomske i enološke baštine „Gastronomadi“, Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba, Zvijezda plus d.o.o.

Sudionici konferencije ispred Dobrog doma: Nataša Radulovic, Ivica Bačurin, Tomislav Naglič, Mile Novačić i Alen Župan.

## 14.9. 90. Obljetnica Caritas Zagrebačke nadbiskupije

Povodom 90. obljetnice rada i djelovanja Caritas Zagrebačke nadbiskupije organizirao je okrugli stol: »Ljubiti djelima - 90 godina rada, učenja, mijenjanja i zajedništva.



Okrugli stol održan je u Nadbiskupijskom pastoralnom institutu na Kaptolu u srijedu, 20. rujna 2023. Zagrebački Caritas u svojim domovima skrbi za preko 230 korisnika, a organiziranim karitativnim radom, u suradnji i partnerstvu s brojnim organizacijama, pridonosi suzbijanju različitih oblika siromaštva, socijalne ugroženosti i isključenosti ranjivih osoba, obitelji i zajednica u potrebi te njihovoj resocijalizaciji i integraciji u društvo.

Ponosni smo na dugogodišnju blisku suradnju s Caritasom zagrebačke nadbiskupije usmjerenu na dobrobit građana u potrebi. Suradnja Caritasa i Dobrog doma posebno je došla do izražaja nakon zagrebačkog potresa i tijekom pandemije COVID-19.

Nazočni djelatnici Ustanove (Novačić, Radat i Župan) čestitali su s. Jeleni Lončar, ravnateljici Caritasa Zagrebačke nadbiskupije i njenim vrijednim suradnicima u povodu 90. obljetnice na svim postignućima te iskreno od srca zahvalili na svakodnevnom djelovanju i radu zasnovanom na humanosti i solidarnosti.



#### **14.10. 4. Kongres sanitarne profesije – važnost ove struke u očuvanju i promicanju općenito zdravog života te zaštite okoliša i sigurnosti hrane.**

Cilj ovog Kongresa je pokazati sanitarnu profesiju kao neophodnu kariku u sustavu zdravstvene zaštite ali isto tako i u drugim područjima, koja djeluje u cilju podizanja svijesti ljudi u praktično-aplikativnom smislu kroz promicanje važnosti zdravog načina života, kao prevencija i očuvanje zdravlja, kako pojedinca tako i cijele zajednice. Zajedničkim radom možemo unaprijediti i očuvati zdravlje pojedinca i zajednice te pronaći odgovore na pitanja s kojima se susrećemo u svakodnevnom radu. Unazad 20 godina postojanja, Ustanova kao dio socijalne politike Grada Zagreba, primjenjuje vrlo visoke standarde zdravstveno i sanitarno – higijenske zaštite s ciljem svakodnevnog provođenja socijalnih usluga kroz zdravstveno ispravan i siguran finalni proizvod. Disruptivna kriza izazvana pandemijom COVID-19, potresom i velikim brojem raseljenih osoba, promijenila je dosadašnju paradigmu ponašanja i rada te još jednom pokazala društvenu važnost razvoja i implementacije socijalnih usluga u zajednici kao nužnosti u vidu pomoći u zadovoljavanju osnovnih životnih potreba građana (pomoć u paketima hrane, toplom obroku, dostava ručka starijim osobama u kuću) u socijalno zaštitnoj potrebi. Svaki subjekt u poslovanju s hranom dužan je uspostaviti sustav samokontrole u skladu s uvjetima i procesima u objektu temeljen na dobroj higijenskoj praksi i načelima HACCP-a. Kontinuirano praćenje kritičnih kontrolnih točaka i provođenje korektivnih mjera doprinosi navedenom cilju, posebice u kriznim situacijama kroz dulje vremensko razdoblje.

Cilj uspostavljenih sustava samokontrole je prevencija i smanjenje rizika od potencijalnih opasnosti na najmanju moguću mjeru te stavljanje naglaska na zdravu i sigurnu hranu te isto takvo okruženje. Uspostava učinkovitog sustava samokontrole u kriznim situacijama moguća je samo ako su prethodno uspostavljeni preduvjeti, te dobra higijenska i proizvođačka praksa nadograđena zdravstvenim i sanitarno - higijenskim sigurnosnim protokolima koji su uz marljiv rad djelatnika DOBROG DOMA, omogućili kontinuiranu pripremu i distribuciju 3,11 milijuna toplih obroka tijekom 1020 dana (bez prekida) za ranjive skupine građana grada Zagreba, građane stradale u potresu, raseljene osobe, zdravstvene službe, pripadnike službe civilnih zaštite i



## 15. DOBRI DOM U 2023.

### 15.1. Realizacija ciljeva

Ustanova kao dio socijalne politike Grada Zagreba ima svoju dokazanu i stvarno realiziranu ulogu. Osnovna strategija za snalaženje i funkcioniranje u fragmentiranom globalnom poretku do ispravnog i sigurnog putokaza kroz velike transformacijske rizike je predanost i ozbiljan stručan pristup radnika Ustanove (bez obzira na radno mjesto) koji su svjesni težine situacije u kojoj se nalazimo ali isto tako svjesni su važnosti svoje uloge upravo u tom i takvom poretku u kojem najranjivije osobe postaju još ranjivije i ovisnije o našim socijalnim uslugama. I stoga ih ne smijemo iznevjeriti u pogledu svoga rada i rezultata tog istog rada ali i čovječnosti koja je usmjerenu prema osobi u socijalno zaštitnoj potrebi pridržavajući se ciljeva koje smo si postavili.

Ciljevi Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba kao ishodišta izvrsnosti, primarno su vezani uz postizanje visokog stupnja kvalitete usluga, standardizaciju iste i sigurnosti naših korisnika i radnika. Kako bi ostvarili zadane ciljeve, Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba je tijekom poslovne 2023. provodila sljedeće ciljeve koji proizlaze iz Politike kvalitete:

- Održavati sustav upravljanja kvalitetom, osigurati, standardizirati i poboljšati kvalitetu usluge i rada u svim organizacijskim jedinicama Ustanove, prevenirati i pratiti neželjene događaja prema korisnicima i samim zaposlenicima,
- Korisnicima usluga nuditi obrok/namirnice koji će biti dostatan glede nutritivne vrijednosti, uzimajući pri tome prehrambene navike i zdravstveni status, proizvoditi kvalitetan i količinski dostatan zdravstveno ispravan proizvod, siguran za konzumaciju te upravljati rizicima na svim razinama,



- Primjenjivati i unaprjeđivati učinkovitost procesa i sustava upravljanja kvalitetom temeljenog na zahtjevima međunarodne norme ISO 9001, održavati i dodatno razvijati sustav upravljanja sigurnošću hrane prema HACCP načelima, održavati i dodatno razvijati sustav utemeljen na normi ISO 14001 kao dokaz ekološke osviještenosti i opredijeljenosti Ustanove za očuvanjem okoliša kroz pravilno razvrstavanje otpada i sprječavanje svih vrsta onečišćenja te uklanjanje ili dovođenje u prihvatljive granice rizik po zdravlje zaposlenih i drugih zainteresiranih strana te sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu s ciljem upravljanja rizicima po život i zdravlje radnika i drugih zainteresiranih strana - ISO 45001,
- Osigurati potrebne resurse za pružanje najbolje moguće usluge, osigurati još naprednije higijenske uvjete rada u radnim prostorijama za pripremu i podjelu te konzumaciju obroka, osigurati preventivno i redovito održavanje svekolike opreme i u konačnici vrednovati pruženu uslugu,
- Poštivati pravila i smjernice struke u skladu s djelokrugom rada, zakonske i pravne obveze RH i EU,
- Zapošljavati stručne i osposobljene zaposlenike motivirane za stalni razvoj i usavršavanje, ustanoviti odgovornost svakog zaposlenika za obavljanje dodijeljenih radnih zadataka, razvijati i poticati znanstveno-istraživački rad s ciljem unaprjeđenja rada Ustanove,
- Poštovati etičke i strukovne vrijednosti, mjeriti stupanj zadovoljstva korisnika pruženim uslugama i poštivati prava korisnika.



Po isteku 2023. možemo iskazati uistinu veliko zadovoljstvo poslovanjem Ustanove, po pitanju provedbe svih programa koji proizlaze iz naše djelatnosti te Ugovora kojim smo se obvezali navedene usluge pružati najugroženijim građanima Grada Zagreba, ali i primjene Politike kvalitete koju smo postavili kao cilj.

Svaka vrsta organiziranog djelovanja mora imati misiju da bi imala smisla. U tom kontekstu, misija Ustanove, a koju smo tijekom poslovne 2023. provodili odnosi se na:

✓ osigurali smo trajno i kvalitetno obavljanje djelatnosti korištenjem vlastitih tehničkih i ljudskih potencijala na principima održivog razvoja i stalnog praćenja trendova kvalitete na području djelatnosti

✓ održavali smo sve objekte i uređaje u stanju funkcionalne sposobnosti uz maksimalno poštivanje zaštite okoliša, održivog razvoja i javnog interesa lokalne zajednice u kojima Ustanova djeluje

✓ jačali smo sustave kontrole poslovanja uz poštivanje standarda transparentnosti poslovanja

✓ vodili smo stalnu briga o zadovoljstvu svih korisnika naših socijalnih usluga kao i svojih radnika

✓ pravilno smo gospodarili resursima, osigurali smo zdravstvenu ispravnost i sanitarno higijensku sigurnost, kvalitetu i kvantitetu u opskrbi krajnjim proizvodom – obrokom, u konačnici to je temelj sadašnjeg i budućeg poslovnog upravljanja Ustanovom i to u suradnji sa osnivačem Gradom Zagrebom i tijelima koja predstavljaju istog.

Različitim poslovnim instrumentima implementirali smo u poslovanje Ustanove viziju rada iste, integrirali smo je u svakodnevne procedure i ono što je najvažnije upoznali smo korisnike usluga i radnike sa istom.

✓ bili smo usmjereni na kontinuiranu izvrsnost poslovanja u vidu pružanje usluge razvojem i stalnim unapređivanjem vlastitog znanja i vlastitih tehničko-tehnoloških i ljudskih resursa

✓ pružili smo kontinuiranu, sigurnu, ekonomičnu i kvalitetnu uslugu koja proizlazi iz našeg usmjerenja na principe sigurnog i zdravstveno ispravnog obroka, zaštite okoliša te održivog razvoja

✓ u kontinuitetu osiguravamo stalno obrazovanja radnika

✓ poseban značaj dajemo procesu promicanja zaštite okoliša kako prema korisnicima usluge tako i radnicima ustanove u cilju povećanje ekološke svijesti

✓ kroz svoje usluge nastojali smo tijekom poslovne 2023. poboljšati kvalitetu življenja građana Grada Zagreba korisnika socijalnih usluga Ustanove

Implementiranje misije i vizije u poslovanje Ustanove je proces koji traje i razvija se iz godinu u godinu i sigurni smo da postoji prostor za daljnje unaprjeđenje poslovanja, no ukoliko upravo te odrednice misije i vizije trenutnog i budućeg djelovanja pretvorimo u operativne aktivnosti i ciljeve tada to znači da će one u narednom vremenskom periodu biti uistinu u potpunosti implementirane i prakticirane i što je najvažnije one moraju rezultirati sa povećanjem zadovoljstva svih korisnika socijalnih usluga i to kroz:

✓ unapređivanje postupanja u isporuci socijalnih usluga

✓ poštivanje načela ekonomičnosti, racionalnosti i svrsishodnosti

✓ upoznavanje korisnika, šire javnosti i medija sa misijom i vizijom te operativnim aktivnostima i ciljevima u cilju povećanja transparentnosti poslovanja te približavanja istima u cilju stvaranja kvalitetnog odnosa kroz komunikaciju i povjerenje (interno i eksterno) uz stvaranje slike socijalno osjetljive ustanove kroz životnost iste.

## **15.2. Ispunjenje glavnih strateških odrednica**

Jedan od ciljeva zadržati poziciju vodeće Ustanove u Gradu Zagrebu ali i Republici Hrvatskoj u području pružanja socijalnih usluga građanima u potrebi, kroz strateške odrednice:

✓ uvođenje i permanentno povećanje konkurentnosti među radnicima te jačanje natjecateljskog duha u cilju poboljšanja rezultata i kvalitete rada: postoji prostor za konkretniju i svrsishodniju implementaciju ove odrednice

- ✓ uvođenje konstantne edukacije i mentoriranje u cilju osposobljavanja za upravljanje poslovnim rezultatima na svim organizacijskim razinama: zadovoljavajući učinak
- ✓ nastavak smanjenja i optimiziranje troškovne strane poslovanja kao i utvrđivanje točke pokrića troškova pojedinih organizacijskih jedinica: implementacija ove odrednice je u tijeku, rezultati su vidljivi kao posljedica participativnosti našeg proračuna i poslovanja po istom tijekom poslovne 2023. Rizik su eksterni utjecaji na koje ustanove ne može nikako imati utjecaj, ali može imati pripremljene modele funkcioniranja ukoliko do istih dođe.
- ✓ povećanje transparentnosti poslovanja uvođenjem te objavljivanju svih važnih izvješća za poslovanje poduzeća na mrežnim stranicama: u potpunosti implementirane odrednice
- ✓ konstantno povećanje kvalitetne komunikacije prema korisnicima usluga, lokalnoj zajednici, interesnim skupinama te medijima u cilju stvaranja povratne komunikacijske veze radi poboljšanja poslovanja i zadovoljenja potreba istih: ustanova godinama primjenjuje u svom poslovanju ovu stratešku odrednicu te istu unaprjeđujem novim multimedijalnim i ostalim alatima
- ✓ suradnjom sa jedinicama lokalne samouprave, iniciranje i sudjelovanje na zajedničkim projektima u kojima Ustanova može i mora dati svoj doprinos: postoji prostor za bolju realizaciju ovih odrednica
- ✓ suradnjom sa drugim ustanovama u vlasništvu Grada Zagreba i ostalima koje to nisu: vrlo zadovoljavajući rezultati
- ✓ strateški upravljati nekretninama u vlasništvu osnivača koje su predane na korištenje ustanove: potpunu implementaciju ove odrednice prijeći nedefiniran status nekretnina na relaciji osnivač i ustanova

### **15.3. Politika kvalitete i zaštite okoliša**

Temeljna zadaća i poslovni uspjeh Ustanove temelji se na postizanju zadovoljstva korisnika naših usluga i to osiguranjem kontinuirane i kvalitetne pripreme obroka, dostave ručak podjele prehrambenih paketa i mliječne hrane. kao i osiguranjem ekološki sigurnog radnog procesa iste.

To ćemo postići povećanjem razine kvalitete pružanja usluga u svim fazama tog istog radnog procesa, vodeći pri tome računa o očuvanju zdravlja potrošača i očuvanja okoline od zagađivanja.

Zadovoljstvo naših korisnika kao i ostalih zainteresiranih strana, osnivača, radnika, dobavljača i lokalne zajednice u kojoj djelujemo, nastojimo ostvariti i kroz primjenu sustava upravljanja kvalitetom ISO 9001, sustava upravljanja zaštitom okoliša ISO 14001, sustava zaštite na radu ISO 45001 te sustava HACCP uz poštivanje zakonske regulative i normi kao i svih obvezujućih akata Ustanove i dokumenata, internih i vanjskih.

Politika kvalitete i zaštite okoliša temelji se na:

- ✓ zadovoljstvu korisnika naših usluga i naših vlasnika,
- ✓ razvoju kadrova kroz izobrazbu, napredovanje, stvaranje dobrih uvjeta rada, povećanje motiviranosti i osjećaja pripadnosti ustanovi,
- ✓ odgovornosti prema društvenoj zajednici uz odgovoran odnos prema prirodnim resursima s naglaskom na zaštitu okoliša i zdravlja ljudi, poštivanju zakona, propisa i standarda, otvorenosti prema javnosti, pravo na pristup informacijama i etičnost u poslovanju,
- ✓ politici razvoja i stalnog ulaganja u kvalitetno održavanje i usavršavanje sustava vodoopskrbe i odvodnje uz primjenu suvremenih tehnologija i rješenja,
- ✓ racionalnom korištenju energenata i sredstava za obradu vode,
- ✓ gospodarenju otpadom sukladno važećim propisima,
- ✓ sprječavanju ili smanjenju negativnog utjecaja na okoliš.

Politika kvalitete i zaštite okoliša provodi se na način da je stalno unapređenje kvalitete i zaštite okoliša sadržano u svim dijelovima poslovanja i poslovnim procesima u okviru pružanja socijalnih usluga našim korisnicima.

Provođenje i unapređenje politike kvalitete i zaštite okoliša pravo je i obveza odgovorne osobe Ustanove, odgovornih osoba organizacijskih jedinica te u konačnici i svih radnika Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.

#### **15.4. Ljudski potencijali**

Pravilnik o radu i njemu pripadajuću Sistematizaciju radnih mjesta s koeficijentima složenosti radnih mjesta Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba potrebno je ažurirati i upotpuniti i to se očekuje do 5. travnja 2024. Osnovica za izračun plaće usklađuje se s povećanjem troškova života koji su nastali uslijed naglog porasta cijena na tržištu. Otpremnina za odlazak u mirovinu usklađuje s otpremninom za službenike i namještenike u gradskim upravnim tijelima Grada Zagreba. Izjednačuju se koeficijenti sa svim ostalim ustanova sektora socijalne zaštite.

Daje se mogućnost provođenja preventivnih sistematskih i liječničkih pregleda za sve radnike najmanje svake dvije godine, sukladno financijskim mogućnostima, u cilju očuvanja zdravlja radnika osobito zbog činjenice da velika većina radnika Ustanove obavlja fizički naporan rad.

Ustanova uistinu mora pratiti trendove u poslovanju, razvijati one poslovne segmente ali i subjekte koji će ne samo zadržati postojeću razinu poslovanja već istu unaprijediti i omogućiti implementaciju u potpunosti tih istih trendova i znanja, te u konačnici potvrditi radne pozicije s točno definiranim opisom posla kako bi se isto ostvarilo odnosno primjenjivalo u svakodnevnom poslovanju.

Slijedom navedenog, potrebno je usvojiti Izmjene i dopune Pravilnika o radu i njemu pripadajuće Sistematizacije radnih mjesta s koeficijentima složenosti radnih mjesta Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba u poslovnoj 2024. Tijekom poslovne 2023. stručne službe Ustanove suradno sa stručnim službama osnivača i članovima Upravnog vijeća, intenzivno su i vrijedno radile na predmetnim aktima.

Obzirom da se najveći broj radnika umanjuje u operativnom poslovanju Ustanove koje se svakodnevno izvršava na ukupno 7 lokacija, rad u smjenama, visoki standard koji proizlazi iz čvrsto postavljenih sanitarno-higijenski uvjeta potrebnih kako bi finalni proizvod bio zdravstveno siguran za naše korisnike, posebne uvjete rada, dostave obroka u kuću za nesmetani rad bez preopterećenja i prekovremenog rada, što može rezultirati ozljedama na radu i otvaranjem bolovanja zaposlenika (što se učestalo i događa) neophodno je osigurati zapošljavanje i dodatnih radnika.

Uvođenje eura u Republiku Hrvatsku dovelo je do dodatnog povećanja opsega poslovanja u financijama u vidu preračunavanja vrijednosti i usporedbe kod izrade analitika, finansijskih izvješćaja, finansijskih planova i izrada dokumenata koji se vežu na dokumentaciju iz prethodnih godina izražene u kunskim vrijednostima. Također, i nadalje razvijamo i implementiramo kontroling u Ustanovi na svim razinama u svrhu povećanja efikasnosti i efektivnosti upravljanja, a time i sposobnost prilagođavanja promjenama unutar i izvan poduzeća.

U cilju poboljšanja upravljačkih kompetencija i podizanju poslovne svijesti radnika nismo u potpunosti ispunili očekivanje da se kroz radionice i edukacije sa ciljanim temama dostigne upravo taj cilj. Analizirajuću poslovnu kulturu odgovornih osoba može se vidjeti određeni nedostani angažman te uvjetno rečeno nedostatna „inkluzivna poslovna kultura“.

Na prvom mjestu je bila sigurnost i kvaliteta usluge, brzina reakcije, visoka orijentacija na usluge, te donošenja jasnih procedura i standarda. Znači da su odnosi prema korisnicima na prvom mjestu. U drugoj grupi su nam prioriteti vezani za radnike: komunikacija i interakcija, rukovodna načela, orijentacija na rezultat, inovacije, upravljanje rizikom i krizama, kultura učenja i timski rad. Ustanova može i mora u narednoj poslovnoj 2024. poduzeti određene radnje/aktivnosti u cilju ostvarivanja pozitivnih pomaka u razvoju komunikacije i interakcije, tj. odnosa jer nismo u potpunosti ispunili očekivanja u poslovnoj 2023.

Važan je balans života i rada što podrazumijeva da se u tom dijelu očekuje da će doći do narušavanja tog odnosa početkom implementacije promjena, ali se očekuje u kratkom periodu da se balans vrati u poželjne okvire, što se i tijekom poslovne 2023. godine dogodilo u onim organizacijskim jedinicama u kojima su se provele najznačajnije promjene s, u konačnici, vrlo dobrom povratnom informacijom te učinkom.

Planirane aktivnosti koje smo (u projektnom dijelu) proveli u proteklom jednogodišnjem periodu s ciljem poboljšanja aspekta ljudskih potencijala u Ustanovi sa stvarnom namjerom da u narednom poslovnom razdoblju od 6 mjeseci do 1 godine isto bude implementirano.

✓ Aktivno upravljane ljudskim potencijalima – za svakog radnika utvrditi polugodišnje i godišnje ciljeve i zadatke, na temelju ostvarenja ciljeva utvrditi dio plaće odnosno svrsishodnost obnašanja određene odgovorne pozicije, te godišnje praćenje poslovne kulture. Koordinacija s Radničkim vijećem neophodna je i s te strane očekujemo veći doprinos kako bi isto saživjelo u narednoj poslovnoj godini.

✓ Moramo i u poslovnoj 2024. nastaviti uvođenje sustava (izgradnja modela) nagrađivanja kroz učinak poslovanja – za svaki određeni poslovni sektor, organizacijsku jedinicu te odrediti ključne pokazatelje uspješnosti (KPI) koji moraju biti mjerljivi, relevantni, ostvarivi i vremenski ograničeni. Neophodna je i svekoliko potrebna dubinska suradnja s Radničkim vijećem kako bi isto bilo uključeno u svim segmentima kreiranja sustava nagrađivanja.

Isto tako i nadalje moramo biti svjesni postojanja eklatantnog nesrazmjera stručnih sprema stečenih u školskim klupama na svim stupnjevima edukacije, i zbiljskih kompetencija koje se mogu vidjeti odnosno koje se na žalost ne vide u svakodnevnom poslovanju jedne organizacije i koje rezultiraju usporavanjem unaprjeđenjem poslovanja ustanove ili njenih fragmenata, ali i usporavanjem odnosno stagniranje svakodnevnih poslovnih aktivnosti.

Imajući u vidu da je krajem poslovne 2023. osnovan sindikat u Ustanovi, od strane djelatnika PJ Vozni park, očekivanja u cilju ispunjenja prava i obveza prema radnicima ali isto tako i obveza radnika prema ustanovi i radnom mjestu koje obnašaju, su porasla. Ustanova u potpunosti pozdravlja i potiče socijalni dijalog zasnovan na objektivnim i argumentiranim činjenicama, te prijedlozima koji će donijeti dobro uistinu svim radnicima Ustanove (potpunim obostranim ispunjavanjem prava i obveza) sve u cilju dodatnog unaprjeđenja uvjeta rada.

## **15.5. Reputacijska otpornost**

Prvi korak u izgradnji reputacijske otpornosti je težnja za internim usklađivanjem oko operacija povezanih s osjetljivim tržištima o kojima ustanova ovisi. Ukratko, morali smo znati za što se zalažemo i protiv čega smo u cilju opstojnosti poslovanja ustanove u kontinuitetu.

Stoga smo kao organizacija raščlanili svoje stajalište o pojedinačnim situacijama. Jedan od načina na koji smo to učinili uključilo je stvaranje procjena specifičnih za tržište o kojima smo ovisni, koje povezuju poslovnu strategiju i upravljanje rizikom. Te procjene su jasno sadržavale prioritete ustanove na nama važnim visokorizičnim tržištima i kriterije prema kojima općenito organizacije procjenjuju i upravljaju rizicima.

Također smo odredili kako primijeniti kriterije na način koji je usklađen s operativnim ciljevima i ciljevima izvedbe. Rizici se mogu pojaviti u mnogim oblicima, uključujući financijske, zdravstvene, sigurnosne, pravne ili reputacijske.

S jasnim stavom o srži narativa, važan korak u jačanju reputacijske otpornosti je snažna sposobnost uprave i ostalih odgovornih osoba OJ da komuniciraju narativ s ključnim dionicima.

Dok konačna odgovornost za artikuliranje stajališta i narativa pada na ravnatelja, odgovorne osobe koji se nalaze na važnim pozicijama i prate ključna područja rada bili su važan čimbenik (veći dio) za upravljanje odnosima s dionicima, njegovanje "zračnog pokrivanja" na osjetljivim terenima i pružanje mehanizma eskalacije za ravnatelja s naglaskom na buduću razina angažmana.

## **15.6. Organizacijska otpornost**

U tom kontekstu, razvoj organizacijske otpornosti više nije samo održavanje kulturne kohezije. Također se radi o održavanju svekoliko etosa usred snažnih centrifugalnih sila. Za izgradnju otpornosti kao ustanova koristili smo tri pristupa. Prvo, osigurali smo uključive strukture upravljanja, Povjerenstvo za kontroling i ostale OJ. Oni su iskazali različita raznovrsna gledišta koja su bila usmjerena u isto pravcu s istim ciljem – osigurati otpornost i kontinuitet usluge u 2023. Ako svi suradnici ili barem većina, a svakako odgovorne osobe, ne osjećaju da sudjeluju u raspravi o smjeru oblikovanja ili gledaju na rasprave kao na određene objektivne, sav napor koji činimo za zadržavanje prisebnosti, racionalnosti koja je bazirana na struci te iskustvu, bit će izgubljeni. Ponosno možemo istaknuti da smo uspjeli, uz dosta organizacijskih, očekivanih ali i apsolviranih problema, u poslovnoj 2023. održati tu vrlo važnu komponentu poslovanja – organizacijsku otpornost.

Drugo, nastojali smo, od prvog radnika do ravnatelja, imati otvorene i iskrene dijaloge u odgovarajućim situacijama. Oni su trebali priznati globalne stresove i načine na koje se osjećaju interno, osnažiti suradnike da iznesu svoje stavove o situaciji i sklonosti riziku te stvoriti zajednički osjećaj svrhe. Naposljetku, kao ustanova smo razmotrili niz ciljanih inicijativa za promicanje povezanosti i kohezije, od rotiranja suradnika do razmjene mišljenja, istovremeno osiguravajući da pregled i mehanizmi koji otkrivaju unutarnje prijetnje budu dovoljno čvrsti.

### **15.7. Tehnološka otpornost**

Izgradnja tehnološke otpornosti u ovom kontekstu zahtijeva ubrzanje planiranja i poduzimanje konkretnih koraka u nekoliko ključna područja. Nama najvažnije područje je radni proces same pripreme i podjele obroka te dostave obroka u kuću/domove te područje upravljanja pristupom podacima. Osigurali smo odgovarajuću podjelu podataka, kao i način upravljanja istima.

Pridavanje velike pozornosti osiguravanju otpornosti na različite krize također je bitno. To uključuje sposobnost učinkovitog odgovora na određene probleme u području tehnoloških operacija kako u radno poslovnom procesu u PJ TBB Kosnica, PJ Vozni park, Odsjek za TPP te u konačnici administracija ustanove u svim OJ, što uključuje ispravnost te sigurnost opreme, dovoljno energenata za pokretanje iste, sigurnost podataka u računalima, vraćanje podataka do postavljanja nove tehnološke opreme.

U poslovnoj 2023. planski i vrlo dobro razrađeno pokrenuli smo „val“ ulaganja u Ustanovu i to u njen najvažniji dio koji se odnosi na radno - tehnološki dio poslovanja, u PJ TBB Kosnica, opremanje novih uredskih prostorija i sl. To je dokaz da Ustanova ima viziju koja je usklađena sa standardima zaštite okoliša, racionalnog postupanja glede energetske učinkovitosti i uštede te sigurnosti poslovanja kako za radnike prvenstveno tako i za ostale vanjske dionike o kojima u konačnici jednim dijelom ovisi uspješna realizacija provedbe programa socijalnih usluge koji proizlaze djelatnosti Ustanove.

## 15.8. Financijska otpornost

Na raskrižju ekonomskog rizika i financijske otpornosti nalazi se niz pitanja s kojima smo se kao ustanova suočili i kojima smo pažljivo upravljali na kontinuiranoj osnovi. S obzirom da je globalno gospodarstvo bilo uzdrmano inflacijskim i drugim šokovima, ti bi se izazovi mogli nastaviti manifestirati. Razmišljanje o kriznim protokolima unaprijed i izgradnja sustava ranog upozoravanja na makroekonomske izazove ključne su mjere otpornosti koje treba razmotriti u narednim poslovnim godinama i dodatno razviti vrlo važan poslovni model.

Globalni rizici, međutim, brzo se razvijaju i testiraju organizacije kao našu. Otpornost u suočavanju s rastućom globalnom neizvjesnošću, zahtijeva ne samo precizno razumijevanje regulatornih postavki koje se stalno mijenjaju (kao i fluentno tržište) i snažnu sposobnost usklađenosti svih fragmenata ustanove, već i pokretanje kulture usklađenosti sa samom organizacijom u vezi s problemom bez prostora za pogreške. Ustanova je po pitanju financijske otpornosti u poslovnoj 2023. postigla odlične rezultate. Ustanova je pokrila manjak poslovanja u završnom računu za poslovnu 2022, te je prenijela višak sredstava na vlastitim sredstvima u poslovnu 2024.

Financijski plan Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za 2023. godinu Upravno vijeće je usvojilo na 34. sjednici održanoj 29. prosinca 2022. godine u iznosu od 5.264.600,00 EUR. Od navedenog iznosa 5.110.000,00 EUR se odnosi na prihode i primitke te rashode i izdatke koji se realiziraju preko računa nadležnog proračuna. Iznos od 154.600,00 EUR nije dio novčanog toka proračuna već predstavlja vlastite i namjenske prihode koje Ustanova ostvaruje na svojim žiro računima, te donacije. Upravno vijeće Ustanove je na 46. sjednici održanoj 28. prosinca 2023. godine donijelo Odluku o izmjenama i dopunama Financijskog plana Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za 2023. godinu, kojom je Financijski plan povećan za 443.600,00 EUR, od čega se povećanje u iznosu od 300.000,00 EUR odnosilo na sredstva iz nadležnog proračuna, a povećanje u iznosu od 143.600,00 EUR na vlastita sredstva Ustanove, tako da je Financijski plan za 2023. godinu utvrđen u iznosu od 5.708.200,00 EUR (od čega se na sredstva iz nadležnog proračuna odnosilo 5.410.000,00 EUR, a na vlastite i namjenske prihode i donacije 298.200,00 EUR).

Ustanova je temeljem povećanja provela unutarnje preraspodjele Financijskog plana za 2023. godinu. Prihodi i primici Financijskog plana Ustanove u razdoblju siječanj - prosinac 2023. ostvareni su u iznosu od 5.555.448,00 EUR, dok su rashodi i izdaci izvršeni u iznosu od 5.353.618,00 EUR. Tri najznačajnija obilježja izvršenja proračuna za 2023. su sljedeća:

- na prihodovnoj strani visoko ostvarenje vlastitih prihoda od prodaje proizvoda i robe u iznosu od 100.530,68 EUR, što predstavlja značajno povećanje od gotovo 97% u odnosu na prethodnu 2022. godinu, te je u konačnici pridonijelo boljem rezultatu poslovanja Ustanove u 2023. godini,
- na rashodovnoj strani izvršena ulaganja u osnovna sredstva (opremu i transportna sredstva) neophodna za obavljanje djelatnosti Ustanove uz najviše standarde kvalitete kod isporuka korisnicima,
- pokriće prenesenog manjka iz prethodne 2022. godine u iznosu od 80.943 EUR, koji je zahvaljujući ostvarenom višku u 2023. godini u iznosu od 201.830 EUR u cijelosti pokriven.

Navedeno je rezultat provođenja politike maksimalne racionalizacije rashoda poslovanja kojim su ostvarene uštede, osobito materijalnih rashoda i rashoda za prehranu (naknade građanima i kućanstvima u naravi). Uslijed oporavka tržišta i usporavanja inflacije, Ustanova je veća raspoloživa financijska sredstva i vlastite resurse angažirala kako bi zadovoljila sve veće potrebe za pripremom i isporukom toplih obroka, koje su posljedica migrantske krize i većeg broja korisnika socijalne skrbi na području Grada Zagreba. Tijekom 2023. godine sklopljeni su ugovori sa 3 nova subjekta koji djeluju na području socijalne zaštite, zbrinjavanja i humanitarne pomoći (Centar za rehabilitaciju Silver, Caritas Zagrebačke nadbiskupije i Gradsko društvo Crvenog križa Grada Zagreba), što je rezultiralo povećanjem obujma prodaje, odnosno povećanjem prihoda od prodaje u odnosu na prethodnu 2022. godinu.

Također, Ustanova je izvršila neophodna ulaganja u obnovu osnovnih sredstava potrebnih za obavljanje redovne djelatnosti po visokim standardima kvalitete isporuka prema korisnicima, kao i osiguravanje optimalnih uvjeta za rad djelatnika.

Ulaganja se u najvećem dijelu odnose na opremu, uređaje i alate za obavljanje osnovne djelatnosti pripreme toplih obroka, te na transportna sredstva za potrebe obavljanja usluge dostave toplih obroka korisnicima.

Prihodi i primici Ustanove u 2023. godini ostvareni su u iznosu od 5.555.448,22 EUR što je 97,32% od planiranog iznosa. Prihodi i primici iz nadležnog proračuna ostvareni su u iznosu od 5.323.415,17 EUR što je 98,4% od planiranog iznosa. Vlastiti i namjenski prihodi i donacije ostvareni su u iznosu od 232.033,05 EUR što je 77,81% od plana. Prihodi i primici iz nadležnog proračuna odnose se na prihode poslovanja, od čega je ostvareni prihod za financiranje rashoda poslovanja iznosio 5.241.200,00 EUR (98,42% planiranog), a ostvareni prihod za financiranje rashoda za nabavu nefinancijske imovine 82.215,17 EUR (96,95% planiranog).

Vlastiti i namjenski prihodi i donacije odnose se na prihode poslovanja, od čega je ostvareni prihod od vlastitih sredstava iznosio 198.130,83 EUR (94,08% planiranog), a prihod od tekućih donacija 33.902,22 EUR (39,93% planiranog). Vlastiti prihodi se pretežito odnose na prihode od prodaje proizvoda i robe te pruženih usluga i ostvareni su u iznosu od 195.629,13 EUR (95,48% planiranog).

Rashodi i izdaci Ustanove u 2023. godini ostvareni su u iznosu od 5.353.618,26 EUR što je 93,79% od planiranog iznosa. Rashodi i izdaci iz nadležnog proračuna ostvareni su u iznosu od 5.242.471,92 EUR što je 96,9% od planiranog iznosa. Vlastiti i namjenski rashodi i izdaci i donacije ostvareni su u iznosu od 111.146,34 EUR što je 37,27% od plana.

Rashodi i izdaci financirani iz nadležnog proračuna odnose se na rashode poslovanja koji su ostvareni u iznosu od 5.160.256,75 EUR (96,9% planiranog), te na rashode za nabavu nefinancijske imovine koji su ostvareni u iznosu od 82.215,17 EUR (96,95% planiranog).

Od rashoda poslovanja iz nadležnog proračuna najznačajniji dio odnosi se na rashode za naknade građanima i kućanstvima u naravi (prehrana) koji su ostvareni u iznosu od 2.408.165,93 EUR (101,4% plana), rashode za zaposlene ostvarene u iznosu od 1.773.458,12 EUR (97,38% plana), te materijalne rashode ostvarene u iznosu od 977.114,07 EUR (87,07% plana).

Rashodi za nabavu nefinancijske imovine odnose se na nabavu proizvedene dugotrajne imovine ostvarene u iznosu od 79.090,17 EUR (99,11% plana), te na nabavu ne proizvedene dugotrajne imovine ostvarene u iznosu od 3.125,00 EUR (62,5% plana).

Rashodi i izdaci financirani vlastitim i namjenskim prihodima i donacijama odnose se na rashode poslovanja financirane vlastitim sredstvima koji su ostvareni u iznosu od 77.244,12 EUR (38,51% plana), od čega se najveći dio odnosi na rashode za zaposlene ostvarene u iznosu od 69.609,53 EUR (193,4% plana), materijalne rashode ostvarene u iznosu od 3.617,52 EUR (13,86% plana) i naknade građanima i kućanstvima u naravi (prehrana) ostvarene u iznosu od 3.454,00 EUR (2,51% plana), dok se donacije u potpunosti odnose na naknade građanima i kućanstvima u naravi (prehrana) i ostvarene su u iznosu od 33.902,22 EUR (63,85% plana).

Značajna odstupanja realizacije rashoda poslovanja financiranih vlastitim sredstvima u odnosu na plan posljedica su djelomične promjene u načinu, odnosno izvoru financiranja određenih vrsta rashoda poslovanja (rashodi za zaposlene, materijalni rashodi i naknade građanima i kućanstvima u naravi) koja nije primijenjena kod planiranja tih stavki rashoda poslovanja.

Pravovremena izrada planova i analize poslovanja, praćenje programa pomoći koje Ustanova pruža, izrade financijskih izvješćaja i prikupljanje popratne dokumentacije za isto, te praćenje volatilnosti i procjena ekonomskih kretanja uslijed recentnih geopolitičkih aktivnosti, umnogome su učinile naše poslovanje uspješnim i pozitivnim u poslovnoj 2023. Moramo biti svjesni da se rizici i njihovi učinci s područja ekonomije i prava usprkos svim našim nastojanjima te izgradnje kulture usklađenosti nisu mogli u potpunosti obuzdati, ali smo ublažili negativne posljedice istih i omogućili nesmetano poslovanje i uslugu potrebitima.

Moramo istaknuti neophodno i uistinu precizno fiskalno praćenje rada Ustanove od strane osnivača Grada Zagreba što je rasteretilo ustanovu, omogućilo fiskalno odgovorno i racionalno poslovanje ali i realizaciju planiranog. Na vrijeme smo shvatili da je za izgradnju otpornosti u bilo kojem pogledu i segmentu poslovanja, neophodno proaktivno upravljanje, što smo i činili u 2023.

## **15.9. Dobra praksa = Kultura sigurnosti hrane (Food Safety Culture)**

Što znači kultura sigurnosti hrane, zašto je važna i kako je dodatno i kontinuirano unaprjeđivati u svom poslovanju?

Izuzetno smo ponosi na implementirani sustav kulture sigurnosti hrane koji se u ustanovi u razvija od njenog osnutka, ali isto tako i nekolicom godina ranije uoči same institucionalizacije predmetnih socijalnih usluga kada je ova djelatnost bila u nadležnosti Gradskog ureda za zdravstvo, rad i socijalnu skrb. Razvojem ustanove i pratećih stručnih službi, te osobnim rastom i razvojem svih dionika u radnom procesu pripreme, dostave i podjele obroka, možemo iskazati veliko zadovoljstvo razinom kulture sigurnosti hrane. Tome u prilog ide i broj obroka unazad 20 godina rada - gotovo 32 milijuna.

Uz rastuću svijest potrošača odnosno korisnika usluge, promjenjive regulatorne standarde i sve veće prijetnje opskrbi hranom i sanitarnim uvjetima, razgovor o institucijama koje pripremaju obroke pomiče se s onoga „što proizvodimo“ na način „na koji proizvodimo ono što proizvodimo“.

Ustanova teži ka kontinuiranom poboljšanju kulture sigurnosti hrane koja će opetovano rezultirati s kvalitetnom i sigurnom uslugom pripreme i podjele obroka i gostoprimstvom u našim blagovaonicama. Svjesni smo da se stopa bolesti izazvanih hranom nije smanjila, a zabrinjavajuće je razmišljati možemo li doista vjerovati u sigurnost i kvalitetu hrane koju pripremamo i hranimo korisnike naših usluga. No, zabrinutost vodi i do dodatne opreznosti i predviđanja opasnosti što podiže standard postupanje s namirnicama i općenito s hranom na veću sigurnosnu razinu. Na temelju ovog postulata ustanova je poslovala i tijekom poslovne 2023.

Radeći iste stvari iznova i iznova, možemo očekivati samo iste rezultate. Došlo je vrijeme koje definira novi kut gledanja i razmišljanja dalje od tradicionalne obuke i koje se oslanja na inspekcije, kao način upravljanja rizicima za sigurnost hrane. To jednostavno nije dovoljno. U Ustanovi još od samih početaka rada drugačije razmišljamo odnosno postupno smo unaprijedili način na koji pristupamo sigurnosti hrane i razmišljamo o održivom načinu održavanja sigurnosnih standarda koji se ne oslanja samo na vanjske provjere, već na naše vlastite radnike i stručne službe kao neophodna potpora u regulatornom pogledu.

Svaka ozbiljna organizacija, a DOBRI DOM to uistinu i je, koja uspije uspostaviti snažnu kulturu sigurnosti hrane, ne samo da se kloni opasnosti po sigurnost hrane i reputacije, već stječe poštovanje prvenstveno korisnika usluge, radnika, osnivača, pa čak i društva u cjelini.

Kultura je način na koji se ponašamo, a ne ono što govorimo. To se odražava na način na koji svaka osoba u Dobrom domu u tom trenutku razmišlja, osjeća i djeluje u svom svakodnevnom poslovnom okruženju kako bi omogućila da je hrana/obroci koje pripremamo sigurna.

Tijekom poslovne 2023. vodili su nas ključni aspekti snažne kulture sigurnosti hrane, i to nekoliko čimbenika koji utiču na razvoj i održavanje/unaprjeđenje kulture sigurnosti hrane. Neki od ključnih čimbenika uključuju:

- Predanost vodstva pripremi i podjeli sigurnog obroka, prehrambenih palketa i dostavi ručka u sigurnim uvjetima: Kultura je vođena onim do čega je stalo odgovornoj osobi ustanove te odgovornim osobama OJ na svim razinama i odražava se na ono što su usmjereni u našem svakodnevnom radu. Snažna kultura sigurnosti hrane počinje predanošću odgovorne osobe/osoba da svojim djelovanjem učine 'sigurnost hrane' životnom vrijednošću/prioritetom.
- Osposobljavanje i uspostavljanje sigurnosnih procesa: Važan način da se sigurnost hrane učini životnom vrijednošću je ulaganje u osiguranje resursa i podrške u obuci kako bi se osiguralo da osoblje ima potrebne vještine, znanja i kompetencije za obavljanje svojih radnih zadaća/uloga.

Obuka mora ići dalje od pokrivanja standarda i postupaka sigurnosti hrane. U ovom području smo evidentirali uistinu veliki prostor za dodatni napredak unutar samog poslovanja Dobrog doma i ne možemo u potpunosti biti zadovoljni postupanjem u 2023.

Potrebno je uključiti radnika u proces uvodne obuke čak i prije nego što zaposlenik započne svoje formalne odgovornosti, nakon čega slijedi redovito osvježanje znanja/nadogradnja vještina u skladu s normama. Moramo ažurirati svoje postupke kako bi bili jasniji i brži u cilju implementacije istih u svakodnevnu obuku. Moramo dodatno razvijati upravljanje nevidljivim, ali snažnim aspektom upravljanja ljudskim ponašanjem i stvaranje prave timske kulture.

- Jasna i otvorena komunikacija: Uloga svake osobe u održavanju očekivanih sigurnosnih standarda temelji se između ostalog na jasnom komuniciranju i razumijevanju svog osoblja u radnom procesu pripreme i podjele obroka te dostave ručka. U tom kontekstu, važno je promicati kulturu povjerenja i otvorene komunikacije, a ne strah i okrivljavanje. U tom pogledu možemo biti relativno zadovoljni, na dobrom smo putu da tako i bude, ali postoji evidentan prostor za napredovanje. Radnici se trebaju osjećati sigurnima kako bi postavljali pitanja, razjašnjavali očekivanja i govorili kada im nešto nije u redu ili dijelili ideje za poboljšanje sigurnosnih standarda. Razgovore o rizicima za sigurnost hrane treba aktivno promicati i poticati kao način usvajanja „sigurnosti hrane“ kao zajedničku vrijednost.



- Stvaranje zajedničke odgovornosti: Jasno komuniciranje očekivanja u vezi sa zahtjevima sigurnosti hrane, kvalitetom usluge općenito, postavljanje sigurnosnih procedura i podrška zaposlenicima kroz obuku i komunikaciju kao što je gore navedeno postavlja osnovu za uspjeh u vezi sa sigurnošću hrane, čega smo svjesni unazad 20 godina postojanja ustanove. Ključni aspekt izgradnje zajedničke odgovornosti je uspostavljanje jasnih mjerila kako izgleda uspjeh i povremeno ocjenjivanje učinka u pogledu sigurnosti.

Pružanje individualiziranih povratnih informacija kako bi članovi tima znali kako napreduju potiče ljude da žele ići dalje, biti ponosni i preuzeti svoje sigurnosne rezultate. To također znači, ne tolerirati namjerni nemar i opetovano nepoštivanje propisa te ne rad kroz jasno utvrđene postupke za posljedice.

- Traženje i odgovaranje na povratne informacije korisnika usluge: Stavovi korisnika prema obroku koji pripremamo i način na koji iste dijelimo značajno su se promijenili tijekom godina. Danas je to kombinacija čimbenika: porijekla, humane proizvodnje, nutritivne vrijednosti, praktičnosti, sigurnosti unutar jedne multimedijske scene lako dostupne svima.

Traženje povratnih informacija od korisnika usluge ključno je za procjenu i poboljšanje standarda sigurnosti hrane. Na nama je da brzo reagiramo na sigurnosne incidente i brzo upravljamo korisničkim iskustvom. Ustanova je u ovom području u potpunosti ispunila očekivanja, iako naravno prostora za još bolju i otvoreniju argumentiranu komunikaciju s korisnicima usluga definitivno postoji.



Činjenica da radimo na pozitivnoj kulturi sigurnosti hrane govori mnogo nama. Pokretanje procesa je jednostavno, ali to ne znači da je jednostavno. Kultura sigurnosti hrane posebno je izazovna jer ne postoji jedinstveni način da se razvije. Time je izazov još veći, a rezultat rada sigurno okruženje i krajnji proizvod, te korisnici socijalnih usluga.

## 16.ZAKLJUČNO

Ustanova je već četvrtu godinu za redom pokazala da zna kako upravljati kontinuitetom dobrog poslovanja i poslovnom sigurnošću. Od siječnja 2020. pa do danas i trenutka pisanja ovog Izviješća o radu Ustanove u poslovnoj 2023., nebrojeno puta smo pokazali da možemo osigurati svakodnevno poslovanje iste, osigurati kvalitetan i zdravstveno ispravan obrok, istovrsnu takvu uslugu, ne zatvarati vrata blagovaonica, termičkog bloka, dostavnih vozila, ureda. Spremno smo dočekali nove izazove u 2023., opetovano osigurali nesmetan rad na istoj razini usluge i kvaliteti poslovanja te krajnjeg proizvoda. To je uistinu vrlo dobra osnova da se u narednom poslovnom razdoblju unaprijed i usluga i krajnji proizvod ali i protokoli koji će još čvršće jamčiti sigurno poslovanje u okviru regulative koja proizlaze iz interdisciplinarnih područja u svakodnevnom poslovanju DOBROG DOMA. Ustanova je dio obitelji - socijalne zajednice Grada Zagreba koja je predana provedbi kvalitetnih i vrlo dobro usmjerenih socijalnih usluga namijenjenih građanima u potrebi.

Socijalne službe, institucije kao Ustanova i usluge koje pružamo u okviru tog prevažnog sektora zaštite, imaju bliske kontakte s članovima zajednice koji su zbog ekonomske situacije u najnepovoljnijem položaju.

Stoga su socijalne usluge jedan od glavnih alata za osiguravanje svih onih društvenih odrednica zdravlja i općenito sigurnosti u zajednici (primjerice, pristup hrani, sigurnom i poticajnom okruženju za djecu, za starije osobe...) i osiguravanje jednakosti u zdravlju i egzistencijalnih potreba neophodnih za život dostojna čovjeka.

Sustav socijalnih usluga izravno pomaže pojedincima i obiteljima koji nemaju dovoljno resursa za zadovoljenje svojih potrebe, često kao rezultat sustavnih nejednakosti i zagovara strukturalne promjene usmjerene na ublažavanje temeljnih uzroka takvih nejednakosti.

Privilegija je imati priliku nastaviti dugu tradiciju pružanja socijalnih usluga koju smo, na hrvatskome području, započeli 2004. godine. Na ovim temeljima nastavili smo predvoditi nefinancijske prakse i graditi gotovo dva desetljeća dugu priču o sigurnosti, pouzdanosti, kvaliteti, dostupnosti i održivosti.

Dok smo izranjali iz sjene COVID-19 pandemije, okruženi smo geopolitičkim nestabilnostima i svjedočimo vidljivim učincima klimatskih promjena, ovo vrijedno naslijeđe nosi sa sobom veću odgovornost nego ikada prije. Naša je dužnost utkati svrhu u svaki poslovni proces, odluku i aktivnost i pritom nastaviti tražiti nove načine za iskorak prema ostvarenju zajedničke vizije još uspješnije i održivije budućnosti. Praćenje i mjerenje doprinosa stvorenog kroz održivi rast poslovanja važan je dio naše svrhe u interesu zajednice posebice građana u potrebi. Smanjujemo potrošnju vode i količinu otpada, a uz brigu za okoliš, posebno smo usmjereni na osiguranje prilika za razvoj naših djelatnika u sigurnom i inkluzivnom okruđu.



Svim našim zaposlenicima jamčimo jednakost, na stvarno mjerljivom učinku rada i rezultatu tog istog rada za svakog pojedinca osobno. Upravo u ovom segmentu poslovanja imamo dosta prostora (obveza za 2024.) za napredovanje kako bi za svakog djelatnika imali uvid, u potpunosti i bez štete za istog, u njegov doprinos rastu i razvoju ustanove, odnosno o nečinjenu. Naša je upravljačka struktura, s 53,8% žena na pozicijama, na tragu postavljenog cilja rodne ravnopravnosti. Želimo osigurati da se sa svim našim djelatnicima postupa s poštovanjem, bez obzira na njihove pojedinačne razlike u rodu, dobi, kulturnoj pripadnosti, boji kože, invaliditetu, obiteljskome ili bračnome statusu, seksualnoj orijentaciji, vjeroispovijesti, rasnoj pripadnosti, političkim stavovima i svim ostalim osobinama koje ih čine jedinstvenima.

Kao dio odgovora na ključne izazove, želimo i nadalje biti u našoj lokalnoj zajednici i stoga gradimo suradnju s „ciljevima“ koji nadilaze naš lanac vrijednosti.

Naš napredak i postignuća rezultat su predanosti naših ljudi, djelatnika Ustanove i snage naših ostvarenih dioničkih odnosa. Postali smo otporniji kroz izazove koji su iza nas i ispunjeni sigurnošću u nadvladavanje onih koji tek dolaze. Radujemo se novim poglavljima naše zajedničke priče i vrijednosti koju ćemo stvoriti, ne samo za naše poslovanje nego i zajednicu koje smo dio.



Izvor: [www.zagreb.hr](http://www.zagreb.hr)

**Ravnatelj**

**Ustanove DOBRI DOM Grada Zagreba**

**Alen Župan, mag. soc. gerontologije**



Izvešće o radu Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za poslovnu 2023. godinu jednoglasno je usvojeno na 50. sjednici Upravnog vijeća Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba održanoj dana 13. ožujka 2024.

**Predsjednik Upravnog vijeća Ustanove**

**DOBRI DOM Grada Zagreba**

**Tomislav Kevo**

☎ 385 1 6311 640

Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba, OIB: 70062197460, MBS: 080404789  
Trgovački sud u Zagrebu, Osnivač: GRAD ZAGREB

IBAN: HR3124020061100940837 Erste & Steiermärkische Bank d.d.  
IBAN: HR7123800001101709980 Zagrebačka banka d.d.



2004 - humanost iznad svega i socijalne usluge usmjerene na osobu - 2024



