



**DOBRI DOM** – dom ljudske solidarnosti  
Ustanova DOBRI DOM Grada Zagreba

Broj: 01-02/20-19/302



GRAD ZAGREB

# IZVJEŠĆE O RADU USTANOVE „DOBRI DOM“ GRADA ZAGREBA ZA POSLOVNU 2019.



Zagreb, 2. ožujka 2020.

## **1.USTROJSTVO USTANOVE**

Sustav socijalne pomoći koju Grad Zagreb pruža za građana lošijeg materijalnog stanja objedinio se u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba, koja u svojoj nadležnosti (kao djelatnost socijalne skrbi bez smještaja) ima temeljem Odluke o vrstama pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba:

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

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



### **1.1. Odjel financijskih, personalnih i općih poslova-Kruga 44**

- Odsjek za socijalnu skrb-Kruga 44
  - ✓ Poslovna jedinica Prihvatilište Kosnica, Kosnica bb/Kruga44
  - ✓ Poslovna jedinica „Zagrebački velesajam“, Av. Dubrovnik bb



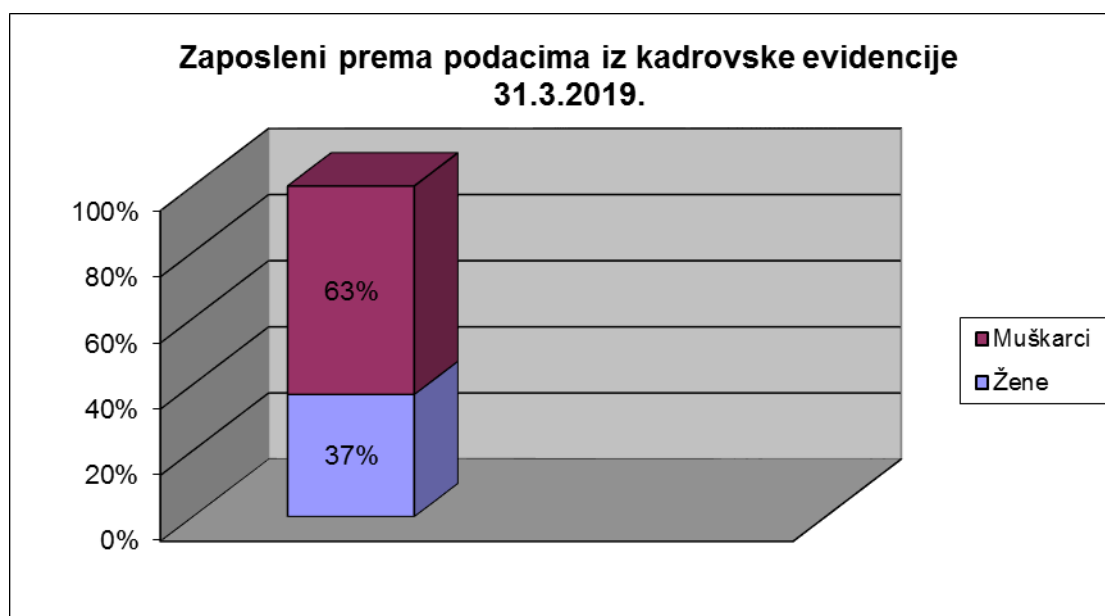
- Odsjek za financije-Kruga 44
- Odsjek za pravne poslove-Kruga 44

- Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom-Alfirevićeva 6

## 1.2. Odjel prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova-Kosnica bb

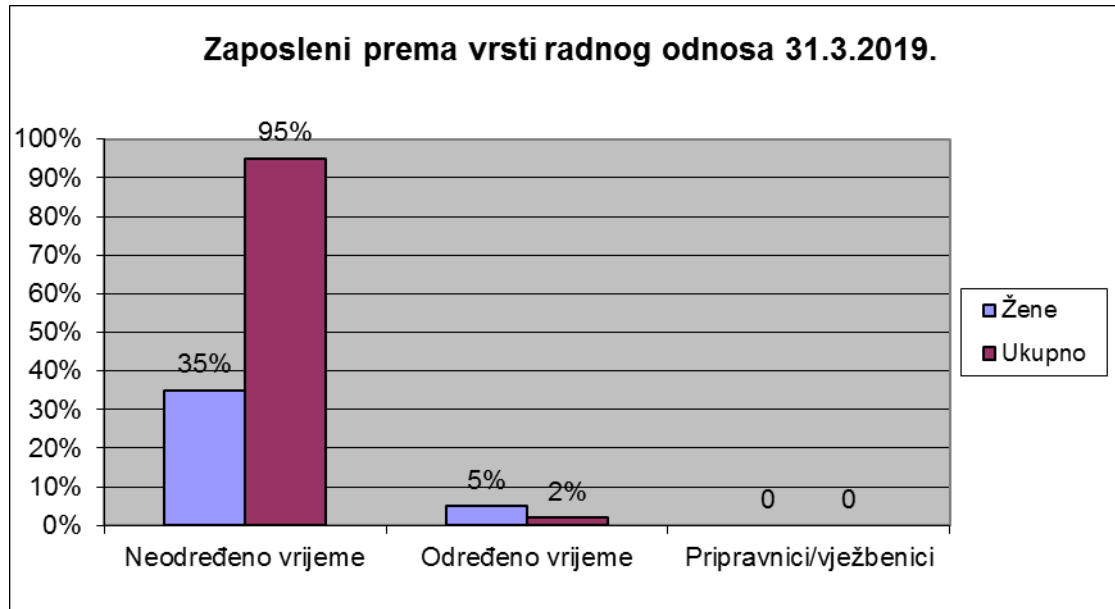
- ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Branimirova“, Branimirova 35
  - ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Cerska“, Cerska 3
  - ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Alfirevićeva“, Alfirevićeva 6
  - ✓ Poslovna jedinica „Termički blok-blagovaonica Kosnica“, Kosnica bb
- 
- Odsjek za tehničke i pomoćne poslove-Kosnica bb
    - ✓ Poslovna jedinica Vozni park-Alfirevićeva 6
    - ✓ Poslovna jedinica Tehnička služba

U Ustanovi se sistematiziraju poslovi i zadaće na 33 radna mjesta, sa 128 izvršitelja.



Graf 1.

Tijekom 2019. u Ustanovi je bilo ukupno 88 radnika zaposlenih na puno radno vrijeme, od toga 84 radnika na neodređeno vrijeme, a 4 na određeno vrijeme uz suglasnost osnivača.



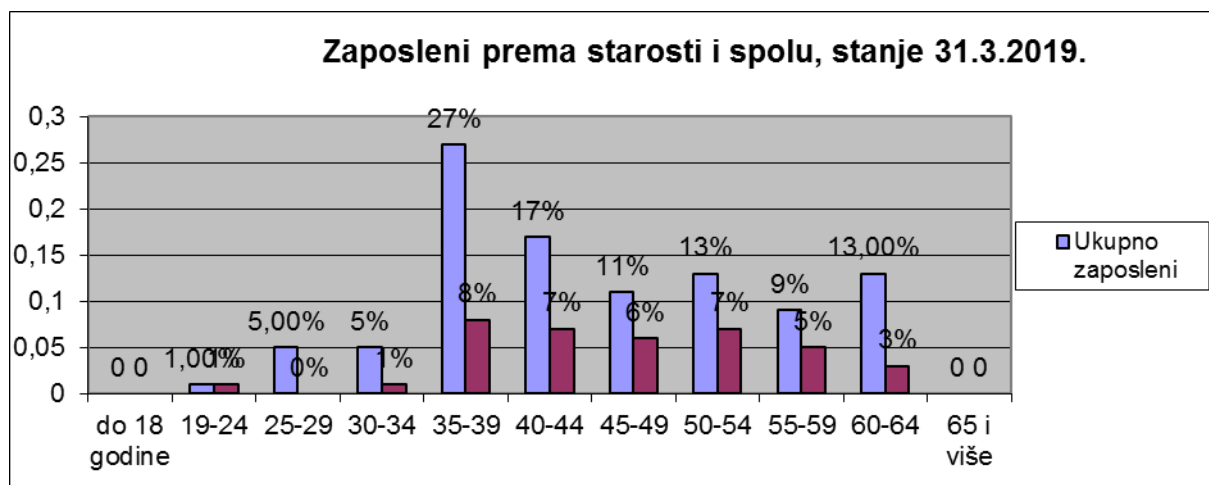
Graf 2.

Tijekom 2019. godine u Ustanovi bilo je ukupno 1560 radnih dana bolovanja odnosno 12478 radna sata. Na teret radne organizacije bilo je ukupno 6078 radnih sati bolovanja, a na teret HZZO-a ukupno 6400 radna sata.



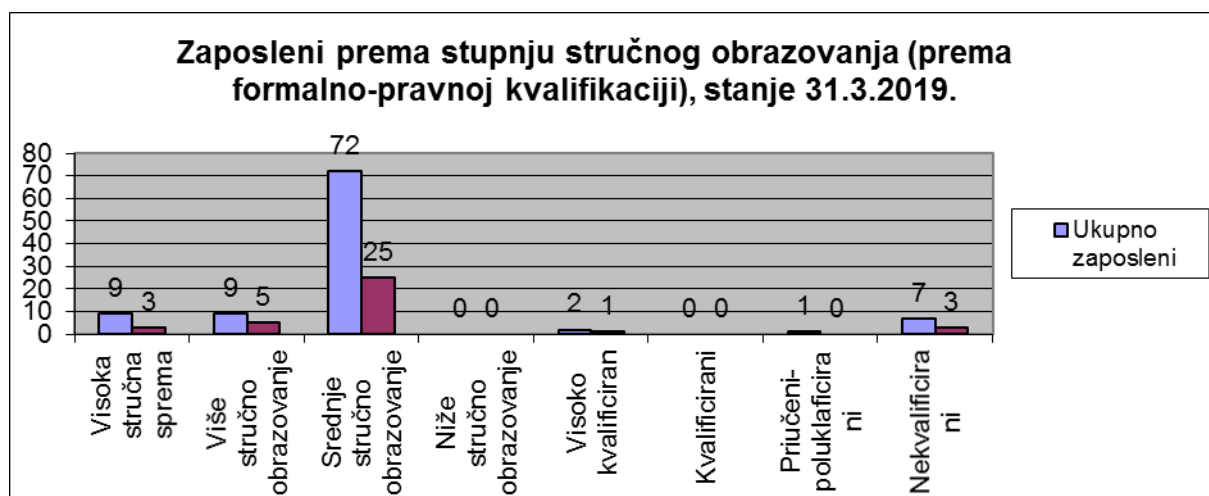
Prema starosnoj kategoriji u Ustanovi „Dobri dom“ Grada Zagreba zaposleno je zaposlenika u dobrim kategorijama od 19 godine starosti do 64 godine starosti.

Najveći broj zaposlenika nalazi se u dobnim kategorijama od 35-64 godine života što iznosi ukupno 90% zaposlenika (graf 3.).



Graf 3.

U Ustanovi zastupljeni su 72% zaposlenici sa srednjom stručnom spremom (graf 4.). Relativno nizak je postotak višeg i visoko stručnog obrazovanja zaposlenika koji iznosi svega 18% (graf 4.).



Graf 4.

Temeljem Godišnjeg izvješća o ozljedama i profesionalnim oboljenjima radnika na radu tijekom 2019. godine evidentiran je jedan radnik (muškog spola).

### 1.3. STRUČNO USAVRŠAVANJE RADNIKA

Tijekom 2019. 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 2019. godine usavršavali su se iz područja Zakona javne nabave, treninga javnog nastupa, Odsjek za financije usavršavao se u području računovodstveno financijskih poslova i javne nabave, a Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom u području zaštite na radu, zaštite okoliša i nutricionizma.



Zaposlenici iz Odjela prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova obavili su tečaj iz higijenskog minimuma sukladno zakonskoj regulativi te su se osposobljavali za rad s novim uređajima, zaštiti na radu i zaštiti od požara, i druga usavršavanja iz domene posla koji obavljaju.

Radna jedinica	Ukupno edukacija	Ukupno radnika
Ravnatelj/adm.referent	4	3
Odsjek za pravne poslove	3	2
Odsjek za socijalnu skrb	2	1
Odsjek za financije	8	4
Odsjek prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova	1	1
Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom	4	2
Odjel za tehničke i pomoćne poslove	2	4
<b>UKUPNO</b>	<b>24</b>	<b>17</b>

Tablica 1

## 2.FINANCIJE

### 2.1. ZAVRŠNI RAČUN USTANOVE ZA POSLOVNU 2019.

Na temelju članka 30. Statuta Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba i na temelju Pravilnika o proračunskom računovodstvu i Računskom planu (NN br. 124/14,115/15 i 87/16 i 3/18 i 126/19), Zakona o proračunu (NN. br. 87/08., 36/12., 15/15) i Pravilnika o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu (N.N.3/15.,93/15.,135/15., 2/17., 28/17, 112/18, 126/19), Ustanova je u zakonskom roku podnijela godišnje financijsko izvješće iste za poslovnu 2019. Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba je prema usvojenom Proračunu za 2019., koji je donijela Gradska skupština Grada Zagreba na 18. sjednici održanoj 13. prosinca 2018., usvojila financijski plan za 2019. u iznosu od 35.776.000,00 kuna.



Stvarni izračun financijskih potreba temelji se na bazi ugovorenih cijena po vrstama pomoći i evidenciji broja korisnika. Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba sukladno djelatnosti koju obavlja, a to je pružanje vrste pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba kroz pomoći u naravi što implementira sve navedene čimbenike socijalne politike i vrste socijalnih mjera usmjerene najugroženijoj populaciji Grada Zagreba, a iste su određene kroz Odluku o osnivanju.

Osim općih prihoda iz proračuna (odobren financijski plan za 2019.) po izvoru financiranja – 1. opći prihodi i primici, Ustanova se u manjem omjeru financira i po drugim izvorima financiranja:

- izvor financiranja 3 - Vlastiti prihodi,
- izvor financiranja 4 – Prihodi za posebne namjene (naplata šteta po kasko - osiguranju),
- Izvor financiranja 6 – Donacije (u robi),

Tijekom poslovne 2019. ukupni prihodi za poslovanje Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba po svim izvorima financiranja iznosili su 37.827.727,85 kn:

- ✓ Prihodi iz Proračuna Grada Zagreba (izvor financiranja 1) iznose 36.476.196,89 kn
- ✓ Prihodi sukladno odobrenom financijskom planu za 2019. u iznos od 35.764.765,65 kn
- ✓ Prihodi iz proračuna po zaključku poglavarstva u iznosu od: 711.431,24 kn

- ✓ Ostali prihodi ostvareni su od vlastite djelatnosti (izvor financiranja 3) u iznosu od 794.535,78 kn.
- ✓ Prihodi za posebne namjene (izvor financiranja 4) - naplate šteta po osiguranju u iznosu od 30.064,03 kn.
- ✓ Donacije (izvor financiranja 6) u iznosu od 526.931,15 kn – donacija u robi i opremi.

Sukladno iskazanim prihodima poslovanja po izvorima financiranja u dolje navedenoj tablici iskazani su i rashodi poslovanja i nefinancijske imovine po izvorima financiranja, te su u konačnici iskazani i viškovi / manjkovi po izvorima financiranja sa 31.12.2019.

**PR RAS IZVJEŠĆE O PRIHODIMA I RASHODIMA PO IZVORIMA FINANCIRANJA  
za razdoblje siječanj – prosinac 2019.**

		IZVF 1	IZVF 4	IZVF 3	IZVF 6	Svi izv. fin.
Račun	OPIS	Ukup. Prorač.	Prih.- štete	VL.sredstva	Donacija	Ukupno
		1.	2.	3.	4.	5(1+2+3+4)
	<b>Prihodi</b>					
6413	Kamate po viđenju	0,00		234,80		<b>234,80</b>
6414	Prihodi od zateznih kamata	0,00				<b>0,00</b>
6526	Prihodi ostali-su financ. cijene usl.	0,00	30.064,03	3.436,98		<b>33.501,01</b>
6614	Prihodi od prodaje proizvoda i roba	0,00		121.256,00		<b>121.256,00</b>
6615	Prihodi od pruženih usluga	0,00		669.608,00		<b>669.608,00</b>
6631	Tekuće Donacije	0,00			518.431,15	<b>518.431,15</b>
6632	Kapitalne donacije	0,00			8.500,00	<b>8.500,00</b>
67111	Prihodi iz proračuna za zaposlene	11.548.000,00				<b>11.548.000,00</b>
67112	Prihodi iz proračune za mater. rashode	7.911.807,24				<b>7.911.807,24</b>
67113	Prihodi iz pr.za finan. rashode	15.000,00				<b>15.000,00</b>
67115	Prihodi za prehranu-dobavljači	16.276.624,00				<b>16.276.624,00</b>
67116	Prihodi za fin. ras. posl- školarine	0,00				<b>0,00</b>
	<b>Ukupni prihodi</b>	<b>35.751.431,24</b>	<b>30.064,03</b>	<b>794.535,78</b>	<b>526.931,15</b>	<b>37.102.962,20</b>
6712	Prihod za nabavu nefinan..imovine	724.765,65				<b>724.765,65</b>
	<b>Ukupni prihodi- nefinan. imovine</b>	<b>724.765,65</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>724.765,65</b>
72	<b>Ukupni prihodi od prodaje nefinan. imovine</b>	<b>0,00</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Prihodi za NI</b>	<b>724.765,65</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>724.765,65</b>
	<b>UKUPNO PRIHODI</b>	<b>36.476.196,89</b>	<b>30.064,03</b>	<b>794.535,78</b>	<b>526.931,15</b>	<b>37.827.727,85</b>
Račun	OPIS	Ukupni Prorora.	Štete	VL.sredstva	Donacija	0,00
	<b>Rashodi</b>					<b>0,00</b>
3111	Plaće za redovan rad	8.834.102,53		565.138,38		<b>9.399.240,91</b>
3112	Plaće u naravi	11.430,03				<b>11.430,03</b>

3113	Plaće za prekovremeni rad	201.432,30		11.254,33		212.686,63
3114	Plaće za posebne uvjete rada	1.336.127,44		88.009,65		1.424.137,09
3121	Ostali rashodi za zaposlene	383.150,00		15.900,00		399.050,00
3132	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	1.757.280,58		58.974,16		1.816.254,74
3133	Doprinosi za zapošljavanje	14.135,72		1.388,19		15.523,91
3211	Službena putovanja	18.945,75				18.945,75
3212	Naknade za prijevoz na rad	547.257,33		14.151,67		561.409,00
3213	Stručno usavršavanje zaposlenika	26.710,75				26.710,75
3221	Uredski materijal i ostali mat. rashodi	217.423,50		0,00		217.423,50
3223	Energija	1.047.949,52		0,00		1.047.949,52
3224	Materijal i dijel.za tekuće i invest. održavanje	122.618,97		0,00		122.618,97
3225	Sitni inventar i auto gume	171.791,19		0,00		171.791,19
3227	Službena odjeća	46.449,41		0,00		46.449,41
3231	Usluge telefona, pošte i prijevoza	115.842,45		0,00		115.842,45
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	1.585.023,66	13.639,71	0,00		1.598.663,37
3233	Usluge promidžbe i informiranja	65.177,19		0,00		65.177,19
3234	Komunalne usluge	944.108,46		0,00		944.108,46
3235	Zakupnine, najamnine	159.848,15		0,00		159.848,15
3236	Zdravstvene i veterinarske usluge	265.932,52		0,00		265.932,52
3237	Intelektualne i osobne usluge	100.620,58		0,00		100.620,58
3238	Računalne usluge	41.100,00		0,00		41.100,00
3239	Ostale usluge	1.084.670,08		0,00		1.084.670,08
3241	Naknade trećim osobama izvan rad. odnosa	0,00		0,00		0,00
3291	Nakn. za rad pred. i izvrš. tijela, povjeren.	37.437,76		0,00		37.437,76
3292	Premije osiguranja	200.366,84		0,00		200.366,84
3293	Reprezentacija	17.168,37		0,00		17.168,37
3295	Pristojbe i naknade	27.060,00		0,00		27.060,00
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	213.403,94		0,00		213.403,94
3431	Bank. usluge i usluge platnog prometa	13.707,65		0,00		13.707,65
3433	Zatezne kamate	17.616,39				17.616,39
3434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	10,00		0,00		10,00
3721	Naknade građanima i kućanstvima u novcu	0,00		0,00		0,00
3722	Pomoć obiteljima i kućanstvima u naravi	18.037.953,00		0,00	518.431,15	18.556.384,15
	<b>Ukupni rashodi - 3</b>	<b>37.663.852,06</b>	<b>13.639,71</b>	<b>754.816,38</b>	<b>518.431,15</b>	<b>38.950.739,30</b>
4124	Ostala ulaganja na tuđe objekte	0,00				0,00
4221	Uredski namještaj i oprema	0,00		31.501,25		31.501,25
4227	Uređaji i oprema za ostale namjene	466.741,25		8.218,15	8.500,00	483.459,40
4231	Prijevozna sredstva u cestovnom prijevozu	252.121,27				252.121,27
4262	Ulaganje u računalne programe	5.903,13				5.903,13
	<b>Ukupni rashodi - 4</b>	<b>724.765,65</b>	<b>0,00</b>	<b>39.719,40</b>	<b>8.500,00</b>	<b>772.985,05</b>
	<b>UKUPNO RASHODI 3+4</b>	<b>38.388.617,71</b>	<b>13.639,71</b>	<b>794.535,78</b>	<b>526.931,15</b>	<b>39.723.724,35</b>
	<b>Višak/manjak prihoda rač. 3 -tekuće-2019.</b>	<b>-1.912.420,82</b>	<b>16.424,32</b>	<b>39.719,40</b>	<b>8.500,00</b>	<b>-1.847.777,10</b>
	<b>Višak/manjak prihoda rač. 4 -tekuće 2019</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-39.719,40</b>	<b>-8.500,00</b>	<b>-48.219,40</b>
<b>I.</b>	<b>Višak /manjak na dan 31.12.2019.</b>	<b>-1.912.420,82</b>	<b>16.424,32</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-1.895.996,50</b>

	Manjak prihoda rač. 3 -ZR . 2018.	-1.081.419,66			0,00	-1.081.419,66
	Manjak prihoda rač. 4 -ZR. 2018.	-7.328,30	0,00		0,00	-7.328,30
<b>II.</b>	<b>Preneseni manjak 2018 iskazan 1.1.2019.</b>	<b>-1.088.747,96</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-1.088.747,96</b>
<b>III</b>	<b>Ukupan manjak prihoda sa 31.12.2019.</b>					<b>-2.984.744,46</b>

Sukladno Pravilniku o proračunskom računovodstvu i računskom planu u navedenoj tablici smo prikazali ukupne prihode i rashode poslovanja sa 31.12.2019. sa utvrđenim rezultatom poslovanja i obrazloženjem.

### 2.1.1.OBRAZLOŽENJE POSLOVANJA USTANOVE PO IZVORIMA FINANCIRANJA

#### I. IZVOR FINANCIRANJA 1 - Opći prihodi proračuna -obuhvaća pregled poslovanja osnovne djelatnosti Ustanove

Odobren financijski plan ustanove za 2019. iznosi 35.776.000,00 kn (doznačeni prihodi po financijskom planu 35.764.765,65 kn):

Ukupni Prihodi poslovanja i prihodi za nabavu nefinancijske imovine iz nadležnog proračuna uključujući i sredstva po zaključku poglavarstva (53.531,24 kn)	35.818.296,89 kn
Ukupni Prihodi poslovanja i prihodi za nabavu nefinancijske imovine iz nadležnog proračuna uključujući i sredstva po zaključku poglavarstva (53.531,24 kn)	35.818.296,89 kn
UKUPNI MANJAK 9222 po izvoru financiranja 1- opći primici (proračun)	-2.570.320,82 kn

Napomena:

- Od nadležnog ureda smo 31.12.2019. dobili doznaku sredstava u iznosu od 657.900,00 kn kojom smo preraspodjelom rezultata poslovanja umanjili iznos prenesenog manjka prihoda poslovanja iz 2019. sa početnim stanjem 01.01.2019. (1.081.419,66 kn – 657.900,00 kn = 423.519,66 kn), a sve je objašnjeno kroz ukupni rezultat poslovanja 31.12.2019.
- Ukupan manjak od 2.570.320,82 kn po izvoru financiranja 1 – Opći prihodi (proračun), obuhvaća:
  - ✓ na računu 31 -manjak prihoda za podmirenje rashoda za zaposlene u iznosu od 989.658,60 kn
  - ✓ na računu 34 - manjak prihoda za financijske rashode u iznosu od 16.334,04 kn (kamate)

- ✓ na računu 37 - prehrana – manjak prihoda za dobavljače u iznosu od 1.564.328,18 kn.

Sva obrazloženja napravljena uz tablicu ukupnog rezultat poslovanja (9222).

## II. IZVOR FINANCIRANJA 3 - Vlastiti prihodi

### PRIHODI OD VLASTITE DJELATNOSTI U 2019.:

Tijekom 2019. Ustanova je ostvarila prihode od vlastite djelatnosti u ukupnom iznosu od 794.535,78 kn, Upravno vijeće donosi odluku o rasporedu prihoda i rashoda ostvarenih po ovom izvoru financiranja. U tablici su iskazani prihodi i rashodi po naznačenim računima:

Račun	Ukupni naplaćeni vlastiti prihod	794.535,78
6413/6526	Prihodi od kamata, Ostali nespomenuti prihodi za posebne namjene	
6614/6615	Prihodi od prodaje proizvoda i robe, prihodi od usluga	
Račun	Rashodi podmireni iz vlastitih sredstava	794.535,78
3111	Plaće za redovan rad	565.138,38
3113	Plaće za prekovremeni rad	11.254,33
3114	Plaće za posebne uvjete rada	88.009,65
3121	Ostali rashodi za zaposlene	15.900,00
3132	Doprinosi za obvezno zdravstveno osiguranje	58.974,16
3133	Doprinosi za zapošljavanje	1.388,19
3212	Naknade za prijevoz zaposlenih	14.151,67
3	Ukupni rashodi poslovanja	754.816,38
4221	Uredska oprema i namještaj	31.501,25
4227	Ostali uređaji i oprema	8.218,15
4	Rashodi za nabavu nefinancijske imovine	39.719,40

### OBRAZLOŽENJE:

Ukupni prihodi poslovanja od vlastite djelatnosti iznose /rač.6 / :	794.535,78 kn
Ukupni rashodi poslovanja od vlastite djelatnosti iznose /rač.3 / :	754.816,38 kn

---

92211 Višak prihoda poslovanja nad rashodima od vlastite djelatnosti iznosi: 39.719,40 kn

U 2019. godini nabavljena je nefinancijske imovine iz vlastite djelatnosti u vrijednosti od 39.719,40 kn, te je iskazan manja prihoda za nabavu nefinancijske imovine od vlastite djelatnosti na računu 92222 u iznosu od 39.719,40 kn. Korekcijom rezultata poslovanja višak prihoda poslovanja vlastite djelatnosti u iznosu od 39.719,40 kn prenesen je u cjelokupnom iznosu za pokriće manjka prihoda za nabavu ne financijske imovine od vlastite djelatnosti u iznosu od 39.719,40 kn. U gore navedenoj tablici vidno je iskazano da se iz ukupnih prihoda poslovanja vlastite djelatnosti podmiruju prihodi poslovanja vlastite djelatnosti i manjak prihoda za nabavu nefinancijske imovine.

### III. IZVOR FINANCIRANJA 4: Prihodi za posebne namjene (naplata šteta po kasko - osiguranju):

Prihodi od naplate šteta po kasko - osiguranju imovine sa 31.12.2019.g. iznose 30.064,03 kn dok su rashodi za popravke po nastalim štetama na imovini (objekti i vozila) na isti dan 13.639,71 kn. Viškom prihoda poslovanja u iznosu od 16.424,32 kn preknjiženjem viškova i manjkova po izvorima financiranja u rezultatu poslovanja se smanjuje ukupni manjak poslovanja Ustanove.

### IV. IZVOR FINANCIRANJA 6 – Donacije (u robi)

Ukupni prihodi i rashodi poslovanja i nefinancijske imovine po ovom izvoru financiranja iznose 526.931,15 kn, od toga se na donaciju robe (prehrambeni proizvodi) odnosi 518.431,15 kn, a iznos od 8.500,00 odnosi se na donaciju kuhinjske opreme.

### V. REZULTAT POSLOVANJA sa svim izvorima financiranja na dan 31.12.2019.

Sukladno iskazanom poslovanju i nabavi nefinancijske imovine ustanove, te provedenim preknjiženjima viškova i manjkova po svim izvorima financiranja napravljen je konačan obračun rezultata poslovanja (9222) koji je prikazan u tablici:

Ukupni prihodi poslovanja - račun 6	37.102.962,20
Ukupni rashodi poslovanja – račun 3	38.959.239,30
92221 Manjak prihoda nad rashodima poslovanja	-1.856.277,10
Ukupni prihodi za nabavu nefinancijske imovine	724.765,65
Ukupni rashodi za nabavu nefinancijske imovine	764.485,05
92222 Manjak prihoda za nefinancijsku imovinu	-39.719,40
I. 9222 Manjak prihoda tekuće 2019.g.	-1.895.996,50
92221 Ukupni preneseni manjak prihoda nad rashodima na dan 01.01.2019.	-1.081.419,66
92222 Ukupni preneseni manjak prihoda od nefin.imov. na dan 01.01.2019.	-7.328,30
II. 9222 Manjak prihoda prenesen iz 2018.g.- PS. 01.01.2019	-1.088.747,96
92221 Ukupni manjak prihoda poslovanja 31.12. 2019.	-2.937.696,76
92222 Ukupni manjak prihoda za nefinancijsku imovinu sa 31.12.2019.	-47.047,70
III. 9222 UKUPNI MANJAK sa 31.12.2019.	-2.984.744,46

#### OBRAZLOŽENJE rezultata poslovanja (92) :

Manjak prihoda poslovanja (račun 92221) na dan 31.12.2019. iznosi 2.937.696,76 kn (unutar istog je manjak iz 2018. iskazan na dan 1.1.2019., a iznosi 1.081.419,66 kn - isti smo umanjili za doznaku sredstava 31.12.2019. u iznosu od 657.900,00 kn te je novi manjak poslovanja iz ranijih godina – 423.519,66 kn).

#### Nadalje iskazani manjak obuhvaća :

1. Na računu 31 rashodi za zaposlene po izvoru financiranja 1- Opći prihodi i primici (prihodi iz proračuna) imamo iskazan manjak prihoda za podmirenje rashoda za zaposlene u iznosu od 989.658,60 kn. koji je nastao kao rezultat metodološkog manjka uzrokovan zbog zakonskih pravila i evidentiranja rashoda za plaće (rashoda sa povećanjem 2% osnovice i zakonskog povećanja naknada za zaposlene).
2. Na računu 34 financijski rashodi po izvoru financiranja 1- Opći prihodi i primici (prihodi iz proračuna) - imamo iskazan manjak u iznosu od 16.334,04 kn radi neredovitog priliva prihoda od strane osnivača te nismo mogli u rokovima podmirivati svoje obveze prema dobavljačima što je dovelo do povećanja rashoda za kamate.
3. na računu 37 prehrana po izvoru financiranja 1- Opći prihodi i primici (prihodi iz proračuna) imamo iskazan manjak 1.508.184,46 kn na koji su utjecali novi rashodi vezani uz izvanredne aktivnosti i tehničku organizaciju, pripreme i podjele 60 000 obroka graha za proslavu 1.

svibnja u Parku Maksimir i tehničke organizacije, pripreme i podjele 10 000 obroka bakalara na dan 24.12.2019. na Trgu bana Josipa Jelačića.

Manjak prihoda od nefinancijske imovine (račun 92222) na dan 31.12.2019 u iznosu od 47.047,70 kn obuhvaća preneseni manjak iz 2018. sa stanjem na dan 01.01.2019. u iznosu od 7.328,30 kn, a razlika od 39.719,40 kn odnosi se na manjak prihoda za nabavu nefinancijske imovine po izvoru financiranja 3 – vlastita sredstva /djelatnost/, te smo isti iznos pokrili iz viška prihoda poslovanja koji proizlazi iz istog izvora financiranja.

U Odluci o rasporedu prihoda i rashoda vlastite djelatnosti Ustanove za 2019. razvidno je da ukupno ostvareni prihodi poslovanja od vlastite djelatnosti pokrivaju i nedostatak prihoda za nefinancijsku imovinu. Za pokriće nastalog manjka prihoda nad rashodima sa 31.12.2019. u iznosu od -2.984.744,46 kn, Ustanova će uputiti zahtjev nadležnom uredu za financiranje, te putem rebalansa tražiti dodatna sredstva u financijskom planu za 2020.

Naš plan je tijekom poslovanja 2020. godine osigurati kroz uštede dio sredstava za podmirenje nastalog manjka poslovanja ukoliko nam to uvjeti poslovanja dozvole a da pri tome ne dovedemo u upit kvalitetu obavljanja naše osnovne djelatnosti, jer nemamo mogućnost planiranja podmirenja manjka sredstava iz vlastite djelatnosti.

#### VI. POTRAŽIVANJA SA 31.12.2019.

Potraživanja od vlastite djelatnosti iznose	87.180,00 kn
Potraživanja od naplate šteta (kasko-osiguranje)	54.340,53 kn
<hr/>	
Ukupna potraživanja 31.12.2019. prenose se u 2019.	141.520,53 kn
Dospjela potraživanja 31.12.2019. :	63.760,00 kn
Nenaplaćena potraživanja 31.12.2019.:	77.760,53 kn

## VII. IZVJEŠTAJ O OBVEZAMA USTANOVE sa 31.12.2019.

- Stanje obveza na početku izvještajnog razdoblja na dan 1.1.2019. iznosi 6.383.390,57 kn na početku tekuće godine.
- Stanje obveza na kraju izvještajnog razdoblja na dan 31.12.2019. iznosi 5.667.227,40 kn.
- Ukupne obveze za rashode poslovanja - Dospjele obveze na kraju izvještajnog razdoblja iznose 866.407,02 kn., a obuhvaćaju obveze za materijalne rashode (rashodi za komunalne usluge, usluge tekućeg i investicijskog održavanja, rashodi za energiju, rashodi za kamate) u iznosu od 101.396,38 kn i obveze za naknade građanima i kućanstvima (prehrana) u iznosu od 765.010,62 kn.
- Stanje nedospjelih obveza na kraju izvještajnog razdoblja - Ukupni iznos nedospjelih obveza u iznosu od 4.800.820,00 kn odnosi se na obveze po računu 23\* i računu 24\* koji obuhvaćaju:

\*Račun 23 - obveze za rashode poslovanja iznose 4.776.395,38 kn

- ✓ obveze za zaposlene za prosinac 2019. sa isplatom u siječnju 2020. u iznosu od 1.092.364,01 kn
- ✓ -obveza za materijalne rashode: kontinuirani rashodi režijskih troškova, troškovi tekućeg održavanja i drugi troškovi iz 2019. koji se prenose u 2020. u iznosu od 617.141,72 kn.
- ✓ -obveze za naknade građanima i kućanstvima koje dopijevaju na plaćanje u 2020. godini u iznosu od 3.066.889,65 kn.

\*Račun 24 - obveze za nabavu nefinancijske imovine iznose 24.425,00 kn

Svi izvještaji po završnom obračunu zajedno sa bilješkama za poslovnu 2019. sukladno Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu napravljeni su u zakonskom zadanom roku i predani u: FINA Financijska agencija, Ured za financije Grada Zagreba, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i Državni ured za reviziju. Sukladno Zakonu o proračunu (NN 87/08, 136/12, 15/15) po članku 12., st.5. i Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu članak 27. isti je (financijski izvještaj sa bilješkama za 2019.) u za to propisanom zakonskom roku objavljen na Internet stranicama Ustanove.

Rezultatima koji su iskazani u Financijskom izvješću nikako ne možemo biti zadovoljni, a Ustanova ima obvezu provesti analizu postojećeg financijskog stanja i uzroke negativnog poslovanja te utvrditi mjere za stabilno i održivo poslovanje Ustanove. Neophodno je razmotriti mjere koje mogu dovesti do bolje naplate vlastitih prihoda te racionalizacije poslovanja.

Ustanova je dužna izraditi analizu postojećeg i ocjenu budućeg financijskog stanja Ustanove, moramo donijeti prijedlog mjera za uklanjanje uzroka nastanka, odnosno mjere za otklanjanje manjka, te plan provedbe mjera s očekivanim financijskim i ekonomskim učinkom. Potrebno je značajno smanjiti rashode, a da se pri tom ne uruši standard usluge u kvalitativnom i kvantitativnom pogledu.

Moguće je da Ustanova pokrije manjak iz prethodnog razdoblja samostalno i to sukcesivno u duljem vremenskom razdoblju. Shodno tome Ustanova mora striktno ograničiti potrošnju, ne preuzimati nove obveze za koje nisu osigurani izvori financiranja. Kao najveći izvor nastanka financijskog manjka u proračunu Ustanove iskaču dodatne obveze po pitanju plaća za radnike iste, te rashodi za dodatne aktivnosti od javnog značaja koje Ustanova provodi.

Ustanova je početkom 2020. napravila prve poteze-mjere: prvo, uz Odsjek za financije koji je stručno-administrativno nadležan za gore navedenu problematiku, ravnatelj je donio Odluku o ustrojavanju Povjerenstva za analizu i planiranje poslovanja Ustanove.

Ovo interdisciplinarno povjerenstvo koje će obuhvatiti članove iz svih područja rada Ustanove poglavito onih koji ponajviše sudjeluju u rashodovnom smislu poslovanja, na tjednoj bazi pratit će rashodovnu/prihodovnu stranu te će paralelno s time analitički i planski razraditi situaciju temeljem koje će ravnatelj i stručne službe poduzeti daljnje korake usmjerene prema smanjenja manjka i stvaranja uvjeta funkcionalnog poslovanja u poslovnoj 2020. Također su već napravljeni planovi i nacrti izračuna po pitanju uštede i samog pokrića manjka u poslovnoj 2020.

Napravljeni su i predani u zakonskom roku nadležnim institucijama: Fina, Gradski ured za financije, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i Državni ured za reviziju.

### **3. PROGRAMI SOCIJALNE SKRBI**

Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17 i 130/17) 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 26/14, 19/15, 6/16, 16/16, 23/16 i 4/19) 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
- pravo na dnevni obrok i dostavu;
- poklon paket povodom blagdana Uskrsa i Sv. Nikole



Navedena prava korisnici ostvaruju u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu 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 i osobe s invaliditetom - EVIDENCIJA SOCIJALNOM ISKAZNICOM.



### **3.1. Statistički podaci za 2019. /prosječan broj/**

- u pučkim blagovaonicama na četiri lokacije (Branimirova 35 i Cerska 3, Alfirevićeva 6 i Kosnica) svoj obrok svakodnevno preuzima prosječno 1934 korisnika (prema Uputnicama od strane Centra za socijalnu skrb Grada Zagreba), a godišnje se pripremi 38 048 gotovih obroka,
- 98 korisnik Prenocišta Crvenog križa mjesečno ostvarivao je pravo na pučku kuhinju.
- 859 (324 korisnika socijalne skrbi i 535 korisnika iz sustava branitelja) korisnik pomoći u obiteljskim paketima,
- 34 djece u dobi od 0-12 mjeseci primilo je mliječnu hranu mjesečno tijekom 2019.,
- 427 starijih i nepokretnih te socijalno ugroženih građana prima topli obrok svakodnevno u svoje domove.



### 3.2. Vrijednost koštanja pojedinog prava

Temeljem Ugovora o pružanju vrsta pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba sklopljenog između Grada Zagreba, Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i Ustanove Dobri dom Grada Zagreba ugovorena je sljedeća vrijednost koštanja pojedinog prava za 2019.:

-vrijednost paketa po djetetu u programu Pomoći u obiteljskim paketima iznosila je 100,00 kuna, a nadopunjeni prigodni paket 110,00 kuna, sukladno o odluci o vrstama pomoći socijalne skrbi;

- cijena paketa pomoć djeci u mliječnoj hrani po 1 djetetu, mjesečno, iznosila je 185,00 kn;
- darovi za djecu u povodu blagdana: Božić i Uskrs: 100 kn po 1 djetetu
- cijena obroka prehrane u pučkoj kuhinji iznosila je 14,00 kn;



### 3.3. Lokacije ostvarivanja pojedinih prava

Ovisno o pojedinom programu Ustanova Dobri dom Grada Zagreba je tijekom 2019. 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 tri 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 Pučka blagovaonica „Branimirova“, Kneza Branimira 35

-PJ Pučka blagovaonica „Cerska“, Cerska 3

-PJ Pučka blagovaonica „Alfirevićeva“, Alfirevićeva 6

-PJ Termički blok-blagovaonica i podjela obroka za korisnike prenoćišta Crvenog križa Grada Zagreba smještenih u Kosnici 88.



### **3.4. Dostava obroka u kuću starijim i nemoćnim osobama na području Grada Zagreba**

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.

Program je namijenjen najpotrebnijim građanima treće životne dobi Grada Zagreba koji zbog tjelesnog ili mentalnog oštećenja, ili trajnih promjena u zdravstvenom stanju, ili zbog starosti, ne mogu same ili uz pomoć člana obitelji pripremati obroke hrane te zbog izrazito lošeg materijalnog stanja nisu u mogućnosti osigurati zadovoljenje ove potrebe nekim drugim oblikom usluge. Kroz program dostave ručka u kuću tijekom 2019. godine prošla su 566 korisnika.

Tijekom 2019. godine pravo na dostavu ručka u kuću ostvarilo je novih 139 korisnika, a za 108 korisnika je prestalo pravo na dostavu ručka u kuću.



Prema broju isporučenih obroka tijekom 2019. godine koji je iznosio 145.678 ručka prosječan dnevni broj obroka odnosno korisnika je iznosio 405 korisnika. Dostava ručka u kuću vrši se svakodnevno vozilima Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba dok se priprema obroka vršila u po standardima prerane starijih osoba s prilagođenom prehranom:

- Domu za starije i nemoćne osobe Centar
- Domu za starije i nemoćne Dubrava
- Domu za starije i nemoćne Ksaver
- Domu za starije i nemoćne Maksimir
- Domu za starije i nemoćne osobe Medveščak
- Domu za starije i nemoćne Peščenica
- Domu za starije i nemoćne Sv. Ana
- Domu za starije i nemoćne Sv. Josip
- Domu za starije i nemoćne Sv. Josip Dnevni centar
- Domu za starije i nemoćne Trešnjevka
- Domu za starije i nemoćne Trnje

### 3.5. Zadovoljstvo korisnika na Programu dostave obroka u kuću

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.

Za te potrebe su anketirana 72 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 Ustanove Dobri dom Grada Zagreba je 4,7. Tvrdnju zadovoljstvo s dostavljačima 84,72% ispitanika je ocijenilo s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na) dok je 11,11% ispitanika ovu tvrdnju ocijenio s ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na).

Tvrdnju zadovoljstva s vremenom dostave 75% ispitanika je ocijenilo s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na). S ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na) je ocijenilo 13,89% ispitanika.



U prijedlozima za poboljšanje korisnici su isticali zadovoljstvo sveukupnom uslugom dostave uz pohvale 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.

### **3.6. Organizacija priredbi za djecu uz prigodno darivanje povodom blagdana (Sv. Nikola, Uskrs)**

Povodom božićnih i uskršnjih blagdana Ustanova „Dobri Dom“ Grada Zagreba suradno s Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i Gradskim uredom za branitelje provodi posebni program darivanja za djecu socijalno ugroženih obitelji (do 12 godina starosti), a koja se nalaze u gore navedenim programima Ustanove.

Iznos prigodnog poklon paketa po djetetu iznosi 100,00 kn sukladno Odluci o vrstama pomoći socijalne skrbi. Prigodni paketi se dijele uz prethodno dobiveni poziv na kojem je naznačeno vrijeme održavanja prirode, starost djeteta i spol.

Svečanost se održava uz prigodni umjetnički program i sudjelovanje mnogih estradnih zvijezda i uz nazočnost djece, roditelja i gostiju. Ustanova je izvršavala obveze u vidu organizacije dvorane i prijave skupa. Nabavu prigodnih paketa sukladno Zakonu o javnoj nabavi nabavljao je nadležni gradski ured.



### **3.7. Zadovoljstvo korisnika pučke kuhinje**

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika u pučkoj kuhinji s uslugama koje Ustanova „Dobri dom“ pruža, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: s kvalitetom hrane, s tjednom raznolikošću hrane, s odnosom djelatnika koji poslužuju hranu, s urednošću prostora blagovaonice. Provedeno je anketiranje 320 korisnika pučke kuhinje Ustanove Dobri dom Grada Zagreba.

Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića u četiri blagovaonice, poslovne jedinice Branimirova, Cerska, Alfirevićeva i Kosnica 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.



Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika pučke kuhinje Ustanove Dobri dom Grada Zagreba je 4,63. Kod tvrdnje zadovoljstva s kvalitetom hrane 52,19% ispitanika izjasnilo se da je u potpunosti zadovoljno s kvalitetom hrane, 30% ispitanika je izjavilo da je uglavnom zadovoljno s kvalitetom hrane, 13,75% ispitanika se izjasnilo kao niti sam zadovoljan/na niti nisam zadovoljan/na, uglavnom nije zadovoljno 2,81% ispitanika, a 1,25% ispitanika uopće nije zadovoljno kvalitetom hrane. Zadovoljstvo s tvrdnjom tjedne raznolikosti hrane, ukupno 57,19% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, dok je 25,94% ispitanika uglavnom zadovoljno, 13,75% ispitanika se izjasnilo kao niti sam zadovoljan/na niti nisam zadovoljan/na, uglavnom nije zadovoljno 2,5% ispitanika, a 0,62% ispitanika uopće nije zadovoljno.



Za tvrdnju zadovoljstva s odnosom djelatnika koji poslužuje hranu, 91,25% ispitanika izjasnilo se da su u potpunosti zadovoljni, a uglavnom je zadovoljno 7,5% ispitanika.

Tvrdnja zadovoljstva s uređenosti prostora blagovaonice zaslužila je najvišu ocjenu pri čemu se 95,94% ispitanika izjasnilo se da je u potpunosti zadovoljno, dok je navedenom tvrdnjom uglavnom zadovoljno 3,75% ispitanika.

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 ribe, više mesa, voća te povrća, dok drugi dio smatra da iste te namirnice trebaju biti zastupljene u manjoj mjeri.

Nadalje navode da je potrebno posluživati kvalitetniju i raznovrsniju hranu te su izrazili želju za češćom suhom podjelom. Isto tako korisnici su izrazili želju za uvođenjem jelovnika za posebne prehrambene potrebe zbog problema pri konzumaciji određene hrane (dijabetičari, žučni bolesnici i sl.). Sedam ispitanika uputilo je pohvale za kompletnu uslugu te po njihovom mišljenju nije potrebno ništa mijenjati.

### **3.8. Zadovoljstvo korisnika na programu zamjenske mliječne hrane**

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika pomoći u mliječnoj hrani koju Ustanova Dobri dom pruža, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: s kvalitetom dječje hrane, s vremenom izdavanja hrane, s odnosom djelatnika koji izdaju pakete, s urednošću prostora. Provedeno je anketiranje 21 korisnika pomoći u mliječnoj hrani Ustanove Dobri dom Grada Zagreba.

Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića prilikom podjele mliječne hrane 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.

Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika Ustanove Dobri dom Grada Zagreba je 4,9. Najvišu ocjenu zaslužila je tvrdnja zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji izdaju pakete, gdje se 95,24% izjasnilo da je u potpunosti zadovoljno uslugom, dok je uglavnom zadovoljno 4,76% ispitanika. Tvrdnje zadovoljstvo kvalitetom dječje hrane i zadovoljstvo s uređenošću prostora ocijenjene su istom ocjenom gdje je 90,48% ispitanika u potpunosti zadovoljno, a 9,52% uglavnom zadovoljno. Zadovoljstvo s vremenom izdavanja hrane, 85,71 % ispitanika je ocijenilo da su u potpunosti zadovoljni, a 14,29% je uglavnom zadovoljno.

Prijedloga za poboljšanje usluge je bilo vrlo malo gdje je samo jedan ispitanik je izrazio želju za povećanjem količine hrane, a jedan ispitanik je dao sve pohvale za navedenu uslugu .

## 4.NADZOR I KONTROLA PRIPREME I DISTRIBUCIJE OBROKA

### 4.1.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, 22/14-RUSRH 130/17 i 114/18) i Zakonu o hrani (NN 81/13, 14/14, 30/15, 115/18), 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 Zakonu svakih jednom godišnje (Nastavni zavod za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“). Prostor u kojem se obroci pripremaju i dijele pod stalnim su 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 9001:2015 za Sustav upravljanja kvalitetom pri čemu je u prosincu 2019. izvršena recertifikacija navedenog sustava.

U prosincu 2018. godine uveden je Sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001:2015 te je u prosincu 2019. godine izvršen 1. nadzorni audit za navedenu normu.

Također je u prosincu 2019. uvedena norma ISO 45001:2018 za Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu te je za tu svrhu izrađen Poslovnik integriranog sustava upravljanja kvalitetom, sigurnošću hrane, okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu kao temeljni dokument za ostvarivanje poslovne politike Ustanove. Ustanova je pod stalnom kontrolom nadležnih inspekcija, kako u preventivnom tako i u nadzornom pogledu.



Tijekom godine Ustanova „Dobri dom Grada Zagreba“ pripremila je 38 048 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 zagađenom hranom te nedovoljno termički obrađenom.

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.

Ustanova Dobri dom Grada Zagreba sklopila je Ugovor o poslovnoj suradnji sa Nastavnim zavodom za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“, sa sjedištem u Zagrebu, Mirogojska 16, čime su ugovorene redovite kontrole namirnica, pitke vode te otpadnih voda kao i prosuđivanje mikrobiološke čistoće u objektima za proizvodnju i promet namirnica i to:

**4.1.1. Mikrobiološka analiza briseva ruku djelatnika koji rade na pripremi i preradi hrane, kao i briseva s radnih površina i pribora četiri puta godišnje (4x god.) na lokacijama:**

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.

**4.1.2. Ispitivanje mikrobiološke ispravnosti uzoraka hrane četiri puta godišnje (4x god.) na lokacijama:**

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.

**4.1.3. Ispitivanje gotovih obroka hrane za određivanje energetske vrijednosti na lokaciji:**

LOKACIJA	BROJ UZORAKA
Termički blok – blagovaonica Kosnica	15 uzoraka

Tablica 7.

**4.1.4. Kontinuirano praćenje zdravstvene ispravnosti vode za piće, u skladu sa Zakonom o vodi za ljudsku potrošnju (NN 56/13, 64/15 i 104/17) i Pravilnikom o parametrima sukladnosti, metodama analize, monitoringu i planovima sigurnosti vode za ljudsku potrošnju te načinu vođenja registra pravnih osoba koje obavljaju djelatnost javne vodoopskrbe (NN 125/17). 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.

**4.1.5. Uzorkovanje i analiza otpadnih voda u bivšem prognaničkom naselju Kosnica 4 puta godišnje:**

LOKACIJA	BROJ UZORAKA
Bivše prognaničko naselje Kosnica - uređaj za obradu otpadnih voda	4 uzorka

Tablica 9.

Isto se vrši od rujna 2009. u pravilnim vremenskim razmacima od tri mjeseca. U 2019. godini izvršena je i fizikalno-kemijska analiza sadržaja sekundarnog taložnika u svrhu određivanja ključnog broja otpada.

Tijekom 2019. godine učinjeno je 116 mikrobioloških analiza briseva ruku, briseva s radnih površina i pribora za jelo i ispitivanja gotovih obroka hrane i tako 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 2019. godini izvršeno je 13 analiza kvalitete pitke vode 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 2019. godine izvršeno je kontinuirano praćenje zdravstvene ispravnosti vode za piće, u skladu sa Zakonom o vodi za ljudsku potrošnju (NN 56/13, 64/15 i 104/17) i Pravilnikom o parametrima sukladnosti, metodama analize, monitoringu i planovima sigurnosti vode za ljudsku potrošnju te načinu vođenja registra pravnih osoba koje obavljaju djelatnost javne vodoopskrbe (NN 125/17).



Preporučanim dnevnim količinama prehrambenih tvari (Hrvatske smjernice za prehranu osoba starije dobi; Liječnički Vjesnik 2011; vol. 133) obzirom na energetske vrijednosti obroka. Učestva prehrambenih komponenata su zadovoljavajuća. Prehrana je uravnotežena.



Sanitarne iskaznice i obuka higijenskog minimuma: Sukladno Zakonu o veterinarstvu („Narodne novine“, br. 70/97), članku 7. Pravilnika o provedbi obvezatnih mjera u odobrenim objektima radi smanjenja mikrobioloških i drugih onečišćenja mesa, mesnih proizvoda i ostalih proizvoda životinjskoga podrijetla namijenjenih prehrani ljudi u kojem se navodi da osim izradbe sustava HACCP, koji je uspješno proveden u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba, odgovorne osobe imaju dužnost organizirati izradbu i provedbu standardnih operativnih postupaka (SSOP) i provedbu sustavnog laboratorijskog ispitivanja na nalaz E. coli, (Biotip I) koji je u sustavu kontrole procesa sa zadaćom smanjenja mikrobioloških i drugih onečišćenja namirnica.

U 2019. godini u kontinuitetu su obavljeni 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, 22/14 i 130/17) 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, 22/14 i 130/17) 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 2019. godini ovjeravanje sanitarnih iskaznica i izvršenje obuke higijenskog minimuma izvršeno je kako slijedi:

OVJERAVANJE SANITARNE ISKAZNICE	94 PUTA
IZVRŠENJE OBUKE HIG. MINIMUMA	13 IZVRŠENJA

Tablica 11.

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 izvana, održavaju čistoću dostavnih vozila Ustanove redovito.

## **5. 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. Od 2011. godine ustrojstvom nove Uprave za probaciju i podršku žrtvama i svjedocima pri Ministarstvu pravosuđa nastavljena je suradnja i tijekom 2019. godine.



Ugovorom o postojanju zajedničkog interesa za izvršavanjem rada za opće dobro u prekršajnom postupku između Ministarstva pravosuđa i Ustanove

Dobri dom Grada Zagreba od 2013. omogućeno je izvršavanje 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 Centra za socijalnu skrb Zagreb 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.

<b>PRAVNA OSOBA</b>	<b>UPUĆENO</b>	<b>ODRADILO</b>
<b>Uprava za zatvorski sustav i probaciju</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
<b>Centar za socijalnu skrb Zagreb</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Izvršavanje rada za opće dobro u prekršajnom postupku</b>	<b>113</b>	<b>75</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>122</b>	<b>79</b>

Tablica 12.

U Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba izvršavanje rada za opće dobro od strane Uprave za zatvorski sustav i probaciju i Centra za socijalnu skrb Zagreb upućeno je ukupno 9 osuđenika (3 osuđenika je nastavilo odrađivati i u 2020. godini, a upućeni su na izvršenje u 2019.) od kojih 4 je uspješno odradilo.

Za 3 osuđenika je prekinuto odrađivanje, a 3 osuđenika su nastavila i dalje odrađivati tijekom 2020. Poslovi humanitarnog rada i rada za opće dobro provodili su se na pomoćnim poslovima u okviru PJ Branimirova, Alfrevičeva i Cerska te PJ Kosnica.

Tijekom 2019. odrađeno je ukupno 5 076, 30 sati rada za opće dobro, od toga rada za opće dobro po kaznenom postupku 2 664, 30 sati, 2 352 sata rada za opće dobro prema prekršajnom postupku i 60 sati humanitarnog rada temeljem uputnice Centra za socijalnu skrb.

## **6. 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 2019. godine ovim Programom obuhvaćeno je ukupno 20 volontera koji su ostvarili ukupno 80 volonterskih sati. U suradnji s Društvom studenata socijalnog rada 20 volontera je volontiralo u Pučkim blagovaonicama u okviru njihovog projekta „Tjedan zagovaranja prava beskućnika“ s ukupno 80 volonterskih sati.

## **7. PRAKSA ZA STUDENTE SOCIJALNOG RADA**

U okviru naše Ustanove, a u suradnji s Pravnim fakultetom Studijskim centrom socijalnog rada omogućeno je studentima Indiana University, School of Social Work zajedno s profesoricom Carmen Luca Sugawara koji su boravili u dvotjednom studijskom posjetu Pravnom fakultetu Studijskom centru socijalnog rada upoznavanje s djelatnostima, programima i korisnicima koji se provode u okviru Ustanove.

Nadalje, omogućeno im je upoznavanje s realizacijom mjera lokalne zajednice koje se provode u okviru naše Ustanove te time uvid u ulogu jedne od djelatnosti socijalnog rada u zajednici, posebno s naglaskom na djelatnost socijalnog radnika u Ustanovi. Tijekom 2019. godine upućeno je 20 studenata koji su uspješno odradili praktičnu nastavu.



## **8. PROVEDENI PROJEKTI I RADOVI**

### **8.1. IZVJEŠĆE O OBAVLJENIM TEHNIČKIM I POMOĆNIM RADOVIMA PO OBJEKTIMA USTANOVE „DOBRI DOM“ GRADA ZAGREBA U 2019. GODINI**

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 te obnavlja opreme za pripremu hrane, prostorije, skladišta, blagovaonica te vozila kako bi zadovoljili, održali pa i podigli razinu sanitarno-higijenskog standarda osoblja, termičkog bloka i sigurnosti svih naših objekata i pomoćnih sredstava u provedbi poslova u okviru naše djelatnosti.



### **8.1.1. IZVJEŠĆE O OBAVLJENIM TEHNIČKIM I POMOĆNIM RADOVIMA PO OBJEKTIMA USTANOVE DOBRI DOM GRADA ZAGREBA U 2019. GODINI**

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

- godišnji servis sustava plino-dojave
- godišnji servis sustava vatro-dojave
- usluga kondicioniranja otpadnog mulja na pročištaču otpadnih voda
- redovni servisi plinskih bojlera
- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovno održavanje pročištača otpadnih voda
- 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
- nabava i doziranje tableta za dehidraciju i smanjenje volumena otpadnog mulja na uređaju za pročišćavanje otpadnih voda
- tehničko savjetovanje od strane građevinskog stručnjaka
- nabava i ugradnja upuha grijanog zraka u prostoriju termičkog bloka
- certificiranje sustava upravljanja prema zahtjevima norme ISO 45001:2015
- nabava i zamjena hard disc-a – HDD-a na računalu voditelja Odsjeka
- priprema podloge, nabava i ugradnja kamene podloge te nabava i postava asfalta za potrebe izgradnje prostora za odvajanje otpada
- nabava i postava zaštitne ograde i klizne ograde za potrebe ograđivanja dvorišta za odvajanje otpada

- nabava i instalacija pisača-printera za potrebe voditelja Odsjeka
- nabava materijala i postava toplo-vodne instalacije u prostoriji sa rashladnim vitrinama
- nabava i montaža IP komunikatora za dojavnu centralu objekta
- iskop i odvoz postojećih kanalizacijskih cijevi te nabava i ugradnja novih UKC odvodnih kanalizacijskih cijevi i kanalizacijskog šahta sa istočne strane objekta
- demontaža dotrajalih klapni te nabava i ugradnja presostata za upravljanje ventilacijskim sustavom u prostoriji termičkog bloka
- nabava i ugradnja dodatnih nadzornih kamera sustava video-nadzora na objektu
- demontaža neispravnih te nabava i montaža novih javljača/detektora plina i požara na objektu
- demontaža postojećih te nabava i montaža novih ventila i spojnica u praonici suđa blagovaonice Kosnica
- nabava i postava info plexi ploča za označavanje objekta
- najam audio i video opreme za prezentaciju rada Ustanove
- usluga čišćenja zidnih i stropnih površina parnim čistačem

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

- godišnji servis sustava vatrodjave
- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- čišćenje sustava odsisne ventilacije u praonici posuđa
- nabava i montaža IP komunikatora za dojavnu centralu objekta
- nabava i postava baterija u vatrodjavnoj centrali objekta

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

- redovni servisi plinskih bojlera
- godišnji servis sustava vatrodjave
- 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
- nabava materijala i popravak plinskog bojlera Beretta
- nabava materijala i zamjena dimo-voda plinskih bojlera Beretta
- nabava i montaža IP komunikatora za dojavnu centralu objekta

- nabava i montaža nosača na krovu za glavni el. napojni kabel objekta
- nabava i montaža električnog bojlera u prostoriji praonice suđa
- nabava i postava baterija u vatrodojavnoj centrali objekta
- nabava i postava PVC-AL vanjskih prozorskih klupčica na sjevernoj strani objekta
- nabava i postava toplinske fasade na sjevernoj strani objekta
- nabava i postava vertikalnih odvodnih cijevi oborinskih voda sa sjeverne strane krovišta objekta

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

- godišnji servis sustava vatrodojave
- redovni servis plinskog bojlera
- 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
- nabava i montaža IP komunikatora za dojavnu centralu objekta
- nabava i montaža nosača na krovu za glavni el. napojni kabel objekta
- nabava i ugradnja zidnog ormara 19“ za komunikacijsku opremu
- demontaža neispravnog te nabava i montaža upravljanja vratima na dizalu objekta
- nabava i ugradnja dodatnih nadzornih kamera sustava video-nadzora na objektu

#### **RAVNATELJSTVO KRUGE**

- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- nabava i zamjena baterija i switc-a na dojavnoj centrali objekta
- nabava i montaža IP komunikatora za dojavnu centralu objekta

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

- redovni servis klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- nabava i ugradnja dodatnih nadzornih kamera sustava video-nadzora na objektu

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

- redovni servis plinskog bojlera
- redovni servis klimatizacijskog uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- nabava i ugradnja krovnog trapeznog lima na sjeverno krovnište objekta sa vjetar lajsnama i odvodnim žljebovima
- nabava i montaža IP komunikatora za dojavnu centralu objekta
- demontaža i zbrinjavanje azbestnih salonit krovnih ploča sa sjeverne strane objekta poslovnih prostora L1, L2, L3 i L4
- nabava i postava trapeznog krovnog lima na krovnište sa sjeverne strane objekta poslovnih prostora L1, L2, L3 i L4

### **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



### **8.1.2.RADOVI IZVRŠENI OD STRANE DOMARA USTANOVE U 2019. GODINI:**

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

- redovno održavanje zelenih površina, dvorišta, manipulativnih površina
- i prilaznih putova oko objekata
- sadnja živice na zelenoj površini ispred glavnog objekta
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- svakodnevna kontrola i čišćenje rešetke na pročistaču otpadnih voda
- prijevoz obroka, robe i opreme za potrebe Ustanove

- svakodnevna ispomoć u podjeli obroka, čišćenju, pranju posuđa i prostora blagovaonice
- nabava i zamjena fluorescentnih rasvjetnih tijela u ventilacijskim napama
- popravak grijača – upuha grijanog zraka
- nabava i zamjena fluorescentnih rasvjetnih tijela i prigušnica
- nabava i zamjena reflektora za vanjsko osvjetljenje objekta
- nabava i zamjena rasvjetnih tijela u rashladnim komorama
- zamjena podnih pločica u blagovaonici, termičkom bloku i praonici suđa
- premještanje utičnica i prekidača u praonici rublja
- nabava i postava gips kartonskih ploča u praonici rublja
- nabava i postavljanje dodatnih utičnica u praonici posuđa
- nabava boje i bojanje dijela fasade glavnog objekta i rešetki na prozorima
- nabava boje i bojanje plinskih cijevi ispod plinskih kotlova
- bojanje radijatora u termičkom bloku i rešetki hladnjaka
- bojanje interijera prostorija garderoba radnika
- pranje fasade i prozora objekta mini-wash-om
- popravak stroja za pranje podova
- nabava materijala i izgradnja betonske ulazne rampe za prijem robe
- skidanje starih, nabava i montaža novih bojlera u muškom i ženskom wc-u
- izrada klupa za garderobe radnika
- nabava i postava kanalice za kablove pumpe na pročistaču
- zamjena neispravne protu-panične rasvjete na objektu
- nabava i postava inox kutnih profila na kutovima interijera objekta
- nabava folije i bojanje fasade u logo Ustanove – istočna strana objekta
- nabava i montaža PVC ormara za obuću zaposlenika

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

- redovno održavanje manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekta
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- čišćenje uličnih staklenih stijena od grafita
- gletanje i bojanje zidova u praonici posuđa
- montaža i spajanje perilice posuđa

- skidanje oštećenih kamenih ploča ispod staklenih stijena, postava stiropora, mrežice, gletanje i bojanje fasadnog dijela
- popravak tuša za pranje crnog posuđa
- skidanje, lijepljenje lajsni na pločicama stepeništa
- lijepljenje cokla od rezanih pločica
- popravak mehanizma ulaznih vrata
- skidanje starog te postava novog lima na izlaznim vratima
- nabava i zamjena led lampi u uredu i praonici posuđa
- nabava i postava inox kutnih profila na kutovima interijera objekta



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

- redovno održavanje zelenih i manipulativnih površina te prilaznih putova oko objekata
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- popravak vlažnih zidova postavom gips kartonskih ploča, gletanje i bojanje te bojanje stropova u prostoriji podjele hrane i blagovaonici
- čišćenje i bojanje cijevi ventilacije u praonici posuđa
- zamjena grijača u električnom bojleru za PTV
- zamjena oštećenih utičnica i prekidača
- popravak i montaža rešetki kod ulaznih vrata
- bojanje interijera objekta
- pranje rešetki i prozora objekta
- popravak vodokotlića, tuša za pranje i strujnog rešoa
- popravak parking rampi
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- demontaža postojećeg te nabava i postava metalnog praga na zapadnom ulazu objekta
- nabava i postava inox kutnih profila na kutovima interijera objekta

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

- redovno održavanje zelenih površina, dvorišta, manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- postava konzole i popravak gromobrana objekta
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- gletanje i bojanje zidova u podrumu, praonici posuđa i u uredu voditelja
- zamjena i postava novih kanalica za sustav video-nadzora
- krpanje oštećenja i bojanje zidova u sanitarnim prostorijama
- postava led reflektora na stup od vanjske rasvjete za osvjetljavanja parkinga
- nabava i postava inox kutnih profila na kutovima interijera objekta

### **RAVNATELJSTVO KRUGE**

- nabava i ugradnja glavnog ventila ispod umivaonika u sanitarnom čvoru i nabava i zamjena rasvjetnih tijela
- nabava i postava telekomunikacijskog ormara
- nabava i bojanje zidova i stropa glavnog hodnika
- gletanje i bojanje radnih prostorija objekta
- premještanje aparata za vodu uz provođenje cijevi i dodavanja utičnice
- nabava boje i najam dizalice te bojanje roleta sa zapadne strane objekta



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

- redovno održavanje, manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- čišćenje kanala oborinskih voda ispred ulaza u objekt
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- nabava i postava inox kutnih profila na kutovima interijera objekta

## **POSLOVNA JEDINICA „VOZNI PARK“ (POSL. PROSTORI L1,L2,L3 I L4)**

- uređivanje električnih instalacija za prenamjenu prostora sanitarnog čvora za invalidne osobe u čajnu kuhinju
- uređivanje vodovodnih i odvodnih instalacija za prenamjenu prostora sanitarnog čvora za invalidne osobe u čajnu kuhinju
- nabava materijala, izrada i montaža namještaja čajne kuhinje u prostoru sanitarnog čvora za invalidne osobe

## **9. DODATNA PREVENTIVNA ZDRAVSTVENA SKRB ZA ZAPOSLENIKE USTANOVE**

Imajući u vidu uvjete rada i težinu te opasnosti na poslu s kojima se svakodnevno susreću radnici ove Ustanove, a poglavito u Odjelu za prehrambenu 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, smanjio se broj bolovanja, te podigla razina i standard postupanja u svezi brige o radnicima ove Ustanove.



## **10. 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 2019., proizlazi iz usvojenog i Financijskog plana Ustanove za 2019. 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 2019. u Elektroničkom oglasniku javne nabave i na web stranici iste, također i njegovu 1., 2. i 3. Izmjenu. 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). Do konca 2019. 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:

1. Mlijeko i mliječni proizvodi
2. Svježe meso, peradi (piletina i puretina)
3. Opskrba električnom energijom
4. Elektroničke komunikacijske usluge u pokretnoj mreži
5. Elektroničke komunikacijskih usluge u nepokretnoj mreži
6. Nabava svih vrsta osiguranja
7. Opskrba plinom
8. Nabava ribe i ribljih prerađevina
9. Papirnata konfekcija za opću uporabu
10. Pribor i sredstva za pranje i ostala sredstva za opću higijenu
11. Nabava naftnih derivata

Ustanova je uputila zahtjeve za nabavom neophodnih namirnica za rad još u 2018. putem IN aplikacije Uredu za javnu nabavu Grada Zagreba koji je kao osnivač u ime i za račun Ustanove Dobri dom Grada Zagreba proveo postupak nabave te su sklopljeni okvirni sporazumi s tri gospodarska subjekta za razdoblje o dvije godine za predmet nabave PREHRAMBENI PROIZVODI – koji je podijeljen na 14 grupa:

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.

Također je Grad Zagreb, Ured za javnu nabavu, u ime i za račun Ustanove proveo otvoreni postupak javne nabave te je sklopljen okvirni sporazum s jednim gospodarskim subjektom za razdoblje od dvije godine za predmet nabave:

1. UKAPLJENI NAFTNI PLIN (UNP)

Tijekom 2019. godine sklapani su godišnji ugovori temeljem okvirnog sporazuma za gore navedene predmete nabave.

## **11. OBILJEŽAVANJE 15 GODINA RADA USTANOVE 2004-2019.**

Povodom obilježavanja 15 godina rada Ustanove Dobri dom Grada Zagreba, 2004-2019., u suradnji s Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 25. veljače 2019. godine organizirali smo u Staroj gradskoj vijećnici jednodnevnu Konferenciju pod nazivom „Siromaštvo u urbanim sredinama.“



U okviru navedene konferencije, kroz izlaganje, prikazali smo presjek rada Ustanove u periodu od 2004-2019. Također, za ovu priliku izrađen je i na konferenciji prikazan kratak film o radu Ustanove koji je obuhvatio sve programe koje Ustanova provodi od programa pučke kuhinje, dostave ručka u kuću, pomoći u paketima hrane i mliječnoj hrani.



Konferencija se sastojala od dva dijela. U prvom plenarnom dijelu predstavljena je inovacija Košara za hranu i sustav spašavanja hrane od bacanja te nacionalni sustav doniranja hrane.

Također se progovorilo o problemu siromaštva na nacionalnoj razini te se posebno osvrnulo na prisutnost i specifičnosti dječjeg siromaštva u urbanim sredinama. U drugom dijelu Konferencije prikazani su sustavi programa velikih gradova u borbi protiv siromaštva u okviru kojeg su svoje programe predstavili Grad Zagreb, Grad Split, Grad Rijeka i Grad Osijek. Povodom 15. godina rada Ustanove izradili smo i novi vizualni identitet naše web stranice.



Zahvala i priznanje za naš 15 godišnji rad potvrđeni su i u dobivanju nagrade National Geographic - „ŽUTI OKVIR“ za održivi razvoj, znanost i obrazovanje za 2019. koju je naša Ustanova dobila unutar kategorije 1: Iskorjenjivanje siromaštva.



## **12. UPRAVNO VIJEĆE**

Upravno vijeće je tijekom 2019. održalo 12 sjednica, a zapisnici i sve Odluke koje su sukladno Statutu u nadležnosti Upravnog vijeća pravodobno su dostavljeni u nadležni Gradski ured. Upravno vijeće radilo je i donosilo je svoje Odluke sukladno Statutu Ustanove Dobri dom Grada Zagreba.

Članovi su: Nenad Predovan, prof. – predsjednik, UV, Snježana Puškadija, dipl. soc. rad. – članica i predstavnik Radničkog vijeća Dalibor Markov/Mile Novačić-zamjenik.



## **13. ZAKLJUČAK**

Politika kvalitete Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba usmjerena je na postizanje izvrsnosti u pružanju usluga kroz prizmu kvalitete. Stavovi poslovne politike usmjereni su na zadovoljstvo naših korisnika. Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba ima obvezu pratiti nova postignuća na području kulinarnstva, sigurnosti hrane, zaštite na radu, unaprjeđenja zdravlja te sudjelovati u naprednim ispitivanjima usmjerenim k unaprjeđenju postojećih mjera.

Ciljevi Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba kao ishodišta izvrsnosti, primarno su vezani uz postizanje visokog stupnja kvalitete usluga, standardizaciju iste i sigurnosti naših korisnika. Kako bi ostvarili zadane ciljeve, Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba je tijekom poslovne 2019. 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 2019. možemo iskazati 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.

Broj obroka te njegova sanitarno higijenska ispravnost i zdravstvena sigurnost daju nam pravo pozitivno ocijeniti 2019. Sigurno da postoje određeni neiskorišteni kapaciteti pojedinih poslovnih ustrojstvenih jedinica gdje možemo učiniti više. Tu prvenstveno mislimo na Odsjek za socijalnu skrb te Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno higijenski nadzor i gospodarenje otpadom. Područja koja obuhvaćaju ova dva vrlo važna Odsjeka su u neposrednom kontaktu s korisnicima naših usluga, te isto njihov rad utječe i na ocjenu rada od strane istih.

Sukladno rezultatima koji su iskazani u Financijskom izvješću nikako ne možemo biti zadovoljni istima, Ustanova ima obvezu provesti analizu postojećeg financijskog stanja i uzroke negativnog poslovanja te utvrditi mjere za stabilno i održivo poslovanje Ustanove.



Naglašavamo da je neophodno razmotriti mjere koje mogu dovesti do bolje naplate vlastitih prihoda te racionalizacije poslovanja.

Ustanova je dužna izraditi analizu postojećeg i ocjenu budućeg financijskog stanja Ustanove, moramo donijeti prijedlog mjera za uklanjanje uzroka nastanka, odnosno mjere za otklanjanje manjka, te plan provedbe mjera s očekivanim financijskim i ekonomskim učinkom. Potrebno je značajno smanjiti rashode, a da se pri tom ne uruši standard usluge u kvalitativnom i kvantitativnom pogledu.

Moguće je da Ustanova pokrije manjak iz prethodnog razdoblja samostalno i to sukcesivno u duljem vremenskom razdoblju. Shodno tome, Ustanova mora striktno ograničiti potrošnju, ne preuzimati nove obveze za koje nisu osigurani izvori financiranja. Kao najveći izvor nastanka financijskog manjka u proračunu Ustanove, ističu se dodatne obveze po pitanju plaća za radnike iste, te dodatne aktivnosti od javnog značaja koje Ustanova provodi. Na temelju poslovanja tijekom 2019. cilj nam je uspostava i razvoj sustava unutarnjih financijskih kontrola i naknadnih kontrola, a radi odgovornoga, transparentnog i uspješnog upravljanja s proračunskim sredstvima Grada Zagreba odnosno Ustanove.



Vrlo čvrsta i konkretna veza HACCP implementiranog sustava (izvršena recertifikacija HACCP sustava i norme ISO 9001:2015 krajem 2019.) i svih radnika Ustanove jamči sanitarno-higijenski sigurne uvjete rada, ali i zdravstveno siguran obrok. Implementirana norma ISO 14001:2015 (izvršen je 1. nadzorni audit krajem 2019.) dokaz je 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.

Sa svrhom poboljšanja sigurnosti zaposlenika, smanjenja rizika na radnom mjestu te stvaranja boljih i sigurnijih radnih uvjeta Ustanova je krajem 2019. godine uvela i certificirala Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu prema normi ISO 45001:2018.



Po pitanju uvjeta rada ne možemo istaknuti potpuno zadovoljstvo kako radnom opremom, prostornim uvjetima tako i sredstvima rada jer se oprema obnavlja vrlo sporim tempom, a uslijed svakodnevne uporabe njen je vijek trajanja vrlo ograničen.

U svezi obveza prema radnicima, one zakonske i one određene od strane poslodavca-Ustanove, planirane u proračunu Ustanove su tijekom 2019. isplaćene radnicima (uskršnjica i regres, božićnice, dodatak za djecu, jubilarne nagrade), a isplata samog osobnog dohotka tijekom 2019. izvršavala se u ugovornom roku bez zakašnjenja i po stvarno te realno izvršenim radnim satima radnika.

Poseban naglasak moramo dati na uistinu velike i zahtjevne projekte od javnog značaja za Grad Zagreb a pri tome mislimo na obilježavanja prvo svibanjskog praznika i pripremu te podjelu 60 000 obroka graha s kobasicom u Parku Maksimir, te na pripremu i podjelu 10 000 obroka bakalara na badnjak 24.12.2019. na Trgu bana Josipa Jelačića. Ustanova je u potpunosti nositelj kako tehničke tako i prehrambeno - tehnološkog dijela organizacije.



U 2019. smo sudjelovali u organizaciji 1. Konferencije „Siromaštvo u urbanim sredinama“ na kojoj smo predstavili svojih 15 godina postojanja i rada općenito. U prosincu 2019. časopis National Geographic Hrvatska i Adria Media Zagreb pokrenuli su projekt Žuti okvir za održivi razvoj, znanost i obrazovanje s ciljem poticanja svih građana republike Hrvatske na 17 ciljeva održivog razvoja usvojenih od strane Ujedinjenih naroda, bez čijeg ostvarenja nema budućnosti za planet i buduće generacije.



Stoga su na svečanoj dodjeli, priznanja i nagrade uručene pojedincima, timovima, tvrtkama i institucijama koji najviše u Hrvatskoj pridonose održivosti. Projekt je pod pokroviteljstvom Predsjednice RH gospođe Kolinde Grabar-Kitarović, Grada Zagreba, Ministarstva zaštite okoliša i Hrvatske gospodarske komore.

Ustanova "Dobri dom" Grada Zagreba dobitnik je nagrade za održivi razvoj, znanost i obrazovanje za 2019. - Žuti okvir u kategoriji I – „Iskorjenjivanje siromaštva“.



U povodu dana Provincije BDM Bezgriješne u crkvi sv. Vinka Paulskog u Frankopanskoj 17, dana 9.prosinca održana je sveta misa a nakon iste svečana večera zajedno sa svim sestrama milosrdnicama u sestarskoj blagovaonici. Tom prigodom Društvo sestara milosrdnica Svetog Vinka Paulskoga-Zagreb, Provincijala bezgriješnog začeca BDM, u posebno toplom i emocijama ispunjenom okruženju, uručilo je Ustanovi "Dobri dom" Grada Zagreba, Zahvalu- "za ustrajno i zauzeto činjenje dobra onima koji to ne mogu uzvratiti, te su nam zahvalile što smo u njima prepoznali suradnice i istomišljenike".

To je samo jedan primjera odlične suradnje Ustanove i zajednice u kojoj ista svakodnevno djeluje.



Osiguranje primjerene skrbi o socijalno ugroženim stanovnicima Grada Zagreba u izvještajnom razdoblju provodilo se osmišljavanjem, provedbom i praćenjem programa, mjera i aktivnosti usmjerenih općem poboljšanju uvjeta života korisnika naših usluga građana - siromašnih i socijalno isključenih skupina (starijih osoba, djece i mladih, osoba s invaliditetom, korisnika pomoći socijalne skrbi, nezaposlenih osoba, samohranih roditelja, obitelji s većim brojem djece, beskućnika i drugih ugroženih kategorija građana – korisnika naših usluga) kroz djelokrug rada iste, te u konačnici kroz zdravstveno ispravan i siguran obrok i namirnice te uslugu i odnos svih radnika Ustanove prema sugrađanima poštivajući njihovo dostojanstvo i trenutnu životnu situaciju.

Izvješće o radu Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za poslovnu 2019. godinu usvojeno je na 54. sjednici Upravnog vijeća Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba održanoj dana 2.ožujka 2020.

**Ravnatelj**

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

**M.P.**

**Predsjednik Upravnog vijeća**

**Nenad Predovan, prof., v.r.**



OIB: 70362197460; IBAN: HR31 24020061100940837 ERSTE&STEIERMARKISCHE BANK D.D.; MB: 1809814