

CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB ZAGREB
PODRUŽNICA MAKSIMIR
10 000 ZAGREB, MAKSIMIRSKA 51/I
KLASA: 550-01/18-01/21
UR.BROJ: 534-117-10/01-18-03
U ZAGREBU, 11.01.2018. god.

PLAN I PROGRAM RADA PODRUŽNICE MAKSIMIR ZA 2018. GODINU

UVOD – OPĆI PODACI

Podružnica Maksimir, sa sjedištem u Zagrebu, Maksimirska 51, obavlja djelatnost za područje gradske četvrti Maksimir i dijela gradske četvrti Podsljeme (MO Markuševac i MO Vidovec).

Zauzima sjeveroistočni dio središnjeg gradskog prostora. Na zapadnom dijelu graniči s gradskim četvrtima Donji grad i Gornji grad-Medveščak, na sjeveru gradskom četvrti Podsljeme, na istoku Gornjom i Donjom Dubravom te Peščenicom-Žitnjak na jugu.

Osnovna obilježja prostora i urbaniteta su da je južni dio pretežno nizinski, visoko urbaniziran, te premrežen prometnicama koje sjeveroistočna gradska i prigradska područja povezuju s gradskim središtem. Sjeverni dio četvrti prostire se medvedničkim pobrđem na kojem se naseljeni dijelovi prostora isprepliću s ostacima nekad nepreglednih šuma.

Mjesna nadležnost podružnice pokriva površinu od 52 km² na kojoj, prema zadnjem popisu stanovništva iz 2011. god., živi 56 365 stanovnika.

Gradska četvrt Maksimir ima površinu od 15 km² na kojoj živi 48 902 stanovnika. Sastoji se od 11 mjesnih odbora. Podružnici pripadaju i 2 mjesna odbora gradske četvrti Podsljeme - Markuševac površine od 27 km² i Vidovec površine 10 km², ukupnog broja stanovnika 7 463.

RADNICI I ORGANIZACIJA RADA PODRUŽNICE

Radnici

	<i>broj djelatnika</i>
Predstojnik Podružnice	1
Socijalni radnik	11
Pravnik	4
Psiholog	1

Ukupno: 21

	<i>broj djelatnika</i>
Socijalni pedagog	1
Administrativni radnik	2
Vozač	0,5
Čistačica	0,5

Organizacija rada po odjelima

PRIJEMNI URED

<i>struka</i>	<i>br. str. djelatnika</i>
Socijalni radnik	1

ODJEL ZA DJECU, MLADE I OBITELJ

<i>struka</i>	<i>br. str. djelatnika</i>
Socijalni radnik	5
Pravnik	2
Psiholog	1
Socijalni pedagog	1

ODJEL ZA ODRASLE OSOBE

<i>struka</i>	<i>br. str. djelatnika</i>
Socijalni radnik	3
Pravnik	1

ODJEL ZA NOVČANA DAVANJA

<i>struka</i>	<i>br. str. djelatnika</i>
Socijalni radnik	2
Pravnik	1

SPECIFIČNOSTI PODRUŽNICE I PRIORITETI U 2018. god.

Podružnica Maksimir nema nekih određenih specifičnosti, već je raznovrsna problematika podjednako zastupljena u svim odjelima.

U svrhu izrade odgovarajućeg plana i programa razvoja, koji bi bio usmjeren na uvođenje pozitivnih promjena, a time i na napredak, nužna je kontinuirana i kvalitetna analiza stanja te sustavno praćenje procesa tijekom uvođenja promjena. Iako se ne smije zanemariti važnost radnih uvjeta, koji značajno utječu na profesionalno dostojanstvo i sliku u javnosti, najveći trud potrebno je uložiti u modernizaciju sustava (kadrova, prostora, opreme, suradničke mreže) i njegovog daljnjeg usklađivanja s važećim kriterijima i standardima. To podrazumijeva informatički razvoj i stručno usavršavanje kadrova te uvođenje organizacijskih promjena koje će biti usmjerene povećanju učinkovitosti i kvalitete rada, ali uz podizanje digniteta struke, radnog morala i motivacije.

Od iznimne je važnosti dobra povezanost i razmjena informacija svih razina sustava socijalne skrbi, temeljena na kvalitetnoj dvosmjernoj komunikaciji uz širenje suradnje na ostale vezane sustave.

Razvoj socijalnih usluga primarno je važan za najranjivije skupine korisnika koji se svakodnevno suočavaju s teškoćama u zadovoljenju osnovnih, zdravstvenih, odgojno-obrazovnih, socijalnih i ostalih životnih potreba, a što vrlo često ima dugoročne negativne posljedice za fizičko i psihičko zdravlje.

Zbog intenzivne fluktuacije kadrova koja neminovno dovodi do zapošljavanja mladih stručnih radnika, od izuzetne važnosti i jedan od prioriteta je njihova kontinuirana edukacija te osnaživanje profesionalnih kompetencija.

U svrhu poboljšanja radne učinkovitosti vrlo velik značaj ima kvaliteta poslovnog prostora u kojem djelatnici centra obavljaju svoj rad i dobra organizacija cjelokupnog rada.

Prioriteti i primarni ciljevi tijekom 2018. god. bit će sljedeći:

- jačanje i širenje međuresorne suradnje, budući da je za kvalitetan i učinkovit rad centra za socijalnu skrb u odnosu na naše korisnike neophodna dostupnost što većeg broja usluga dionika u lokalnoj zajednici - utvrđivanje potreba za poboljšanje, uključivanje novih dionika te nastavak jačanja suradnje s postojećim suradnicima u lokalnoj zajednici
- poboljšanje organizacije rada uz praćenje informatičkog napretka u svrhu podizanja kvalitete i učinkovitosti cjelokupnog radnog procesa
- obogaćivanje i podizanje stručnosti djelatnika te kvalitete rada
- praćenje aktualnosti i sudjelovanje u obilježavanju važnih događaja
- utvrđivanje i realizacija potreba u svrhu poboljšanja uvjeta rada sukladno mogućnostima

Kroz suradnju sa svim dionicima u lokalnoj zajednici te poticanjem pozitivnih društvenih vrijednosti kvalitetom i dostupnošću usluge, nastojat će se korisnika osnažiti za aktivno sudjelovanje u podizanju kvalitete vlastitog života te, čuvajući integritet svakog pojedinca, uz načelo kompetencije, postići stupanj socijalne pravde svih građana koji će mu jamčiti ljudsko dostojanstvo uz minimum sredstava za život dostojan čovjeka.

OSNOVNI PRINCIPI RADA

Temelj sustava socijalne skrbi kao i upravljanja ljudskim resursima u CZSS-u Zagreb treba naročito temeljiti	
1.	zakonitost
2.	etičnost
3.	pravednost
4.	profesionalizam
5.	ravnopravnost i nepristranost
6.	izvrsnost
7.	timski rad
8.	usmjerenost na rezultate
9.	transparentnost i javnost
10.	društvena odgovornost
11.	efikasnost, efektivnost i ekonomičnost
12.	europska perspektiva

PLANIRANI CILJEVI I AKTIVNOSTI PODRUŽNICE ZA 2018. GOD.

r.br	CILJ	ROKOVI	Indikator izvršavanja cilja	Tko je odgovoran za izvršavanje cilja
1.	Ostvarivanje suradnje s drugim dionicima u lokalnoj zajednici			
1.1.	<p>Aktivnost: Nastavak jačanja i širenja međuresorne suradnje u užoj lokalnoj zajednici u svrhu povećanja učinkovitosti procesa pružanja usluga - radni sastanci, planiranje i provedba humanitarnih akcija i tribina, kontinuirana razmjena letaka, brošura i plakata, provedba projekata i programa i dr.</p> <p>Suradnici:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ udruge - „Susjed susjedu pomaže“, Phenomena, Ženska soba, KLA, Društvo za socijalnu podršku, Društvo „Naša djeca“, udruga „Prisutnost - pomoć putem telefona“, Rehabilitacijski centar za traumu i stres, Savjetovalište „Dom“, Udruženje „Djeca prva“, „Ambidekster“, „Korablja“, Udruga Tesa, Udruga Korak po korak, HURID i mnoge druge ➤ dječji vrtići – Bukovac, Maksimir, Mali princ, Trnoružica, Markuševac, Čigra, Jordanovac, Sestre Naše Gospe, Sv. Franje ➤ osnovne škole – OŠ "Bukovac", OŠ „A. G. Matoša“, OŠ „Augusta Harambašića“, OŠ „Dragutina Kušlana“, OŠ „Ivana Filipovića“, OŠ „Jordanovac“, OŠ „Markuševac“, OŠ „Vladimira Nazora“, OŠ „Žuti brijeg“, OŠ „Matka Laginje“ ➤ srednje škole - Privatna jezično - informatička gimnazija "Svijet" s pravom javnosti, Privatna klasična gimnazija Zagreb, Treća ekonomska škola Zagreb, Trgovačka škola Zagreb, XV. gimnazija Zagreb ➤ Župni uredi - Župa Bezgriješnog Srce Marijina, Župa Remete, Župa Sv Jeronima, Adventistička crkva Adra, Evangelistička crkva u RH – biskupija, Kraljice Sv. Krunice, Župa Majke Božje Lurdske ➤ ostali suradnici - IV policijska postaja, Dom zdravlja "Maksimir", Vijeća gradskih četvrti Maksimir i Podsljeme, Dom za starije i nemoćne Maksimir, Gerontološki centar Maksimir, Dom zdravlja Zagreb – istok (terenske sestre), Dom za starije zaklade Lavoslava Schwarza, Caritas te brojne druge institucije na nivou Grada Zagreba 	Godina dana	Evidencijska dokumentacija o sastancima i provedenim akcijama, radni materijal, zapisnici Stručnog vijeća i radnih sastanaka, objave na web stranici	Predstojnica podružnice i stručni radnici
1.2.	<p>Aktivnost: Sastanci s provoditeljima mjera za zaštitu dobrobiti djeteta (patronažeri)</p>	Godina dana	Evidencija sastanaka, objave na web stranici	Predstojnica podružnice i stručni radnici
1.3.	<p>Aktivnost: IT projekt Ministarstva uprave – sudjelovanje u provedbi IPA projekta „Razvoj i implementacija IT sustava za nadzor Zakona o općem upravnom postupku“, projekta Ministarstva uprave čija je svrha uspostava nacionalnog sustava za praćenje provedbe ZUP-a kroz decentralizirani sustav izvještavanja kojim će upravljati Ministarstvo uprave.</p>	Godina dana	Evidencijska dokumentacija o sastancima i akcijama, objave na web stranici	Predstojnica podružnice i stručni radnici
2.	Plan aktivnosti za unapređivanje rada			
2.1.	<p>Aktivnost: Analiza i provjera mjesne nadležnosti podružnice – u svrhu adekvatne raspodjele opterećenosti svakog pojedinog djelatnika</p>	Godina dana	Evidencijske tabele	Predstojnica podružnice

2.2.	Aktivnost: Upravljanje radnim procesom i organizacija rada - kontinuirano praćenje, usmjeravanje i analiza opterećenosti provoditi će se kroz cjelokupni radni proces za svakog pojedinog djelatnika i odjel s ciljem pravovremene provedbe reorganizacije kadrova i preraspodjele poslova	Godina dana	Evidencijska dokumentacija i tabele, objave na web stranici statistički podaci	Predstojnica podružnice
2.3.	Aktivnost: Ažuriranje i izrada novih letaka i plakata – izloženi u prostoru podružnice i web stranici	Godina dana	Radni materijal, objave na web stranici	Predstojnica i stručni radnici
2.4.	Aktivnost: Suradnja u lokalnoj zajednici - osiguravanje dostupnosti informacija o događajima, akcijama i uslugama u lokalnoj zajednici putem oglasne ploče te brojnih plakata i letka izloženih u prostorima podružnice; nastavak jačanja i širenja međuresorne suradnje	Godina dana	Evidencija sastanaka i akcija, objave na web stranici, radni materijal	Predstojnica podružnice i stručni radnici
2.5.	Aktivnost: Ažuriranje web stranice – kao jedna od najznačajnijih aktivnosti, nastaviti će se redovito ažurirati sadržaj na web stranici uz objavu svih značajnijih događanja i aktivnosti podružnice	Godina dana	Evidencija sastanaka i akcija, objave na web stranici, radni materijal	Predstojnica podružnice i stručni radnici
2.6.	Aktivnost: Savjetovalište za mlade – nastaviti će raditi u prostorijama same Podružnice Maksimir kao preventivni program pod nazivom „Živjeti bez nasilja – psihosocijalni tretman djece i mladih“	Godina dana	Evidencijske liste, izvješća	socijalni pedagog i socijalni radnik Predstojnica
2.7.	Aktivnost: Održavanje radnih sastanaka i sjednica Stručnog vijeća uz povremenu uključenost suradnika iz lokalne zajednice	Godina dana	Zapisnici, izvješća, bilješke, evidencija	Predstojnica i stručni radnici
2.8.	Aktivnost: Organiziranje detaljnog i kontinuiranog informiranja djelatnika – odnosi se na sadržaje svih stručnih aktiva, kolegija, seminara, skupova, tribina (interna edukacija) te održavanje kontinuiranog praćenja i uporabe elektronske pošte u svrhu razmjene informacija o svim zaprimljenim novostima, stručnim edukacijama te postavljenim zadacima i obvezama	Godina dana	Evidencijska dokumentacija, web stranica, spisi, potvrde	Predstojnica podružnice i stručni radnici
2.9.	Aktivnost: Primjenjivati jasna pravila radne discipline i organizacije rada - održati sistem praćenja postavljenih pravila i provedenih promjena	Godina dana	Evidencijske tabele, radni materijal	Predstojnica podružnice i stručni radnici
2.10.	Aktivnost: Poticati stručno usavršavanje djelatnika kroz kontinuiran, intenzivno i aktivno sudjelovanje svih djelatnika na stručnim skupovima, aktivima, tribinama, edukacijama i seminarima čiji će se sadržaj redovito prezentirati na sjednicama Stručnog vijeća podružnice	Godina dana	Evidencijska dokumentacija, spisi, potvrde	Predstojnica podružnice i stručni radnici
2.11.	Aktivnost: Praćenje i poticanje rada u SocSkrb aplikaciji i aplikaciji Uredskog poslovanja – kroz kontinuirano praćenje svih uvedenih promjena i novih mogućnosti	Godina dana	Evidencijski materijal, zabilješke	Predstojnica Podružnice
2.12.	Aktivnost: Održavanje pozitivne radne atmosfere – poticati već uspostavljenu pozitivnu radnu atmosferu uz primjenu kvalitetnih oblika profesionalne komunikacije, kontinuirano poticanje kvalitetnih međuljudskih odnosa, komunikacije i timskog rada te organiziranje "team buildinga" s ciljem jačanja međuljudskih i profesionalnih odnosa djelatnika podružnice te njihovih kapaciteta za suočavanje sa stresom te podizanja nivoa motivacije i zadovoljstva na radu	Godina dana	Evidencijski materijal, zabilješke	Predstojnica podružnice i stručni radnici

3.	Edukacija, stručno usavršavanje i supervizija stručnih radnika			
3.1.	<p>Aktivnosti: Poticanje stručnog usavršavanja – kontinuirano će se i nadalje poticati kroz ciljano i aktivno sudjelovanje svih djelatnika na stručnim skupovima, aktivima, tribinama, edukacijama i seminarima, čiji će se sadržaj redovito prezentirati na sjednicama Stručnog vijeća podružnice Praćenje stručnog usavršavanja – kontinuirano praćenje s ciljem procjene kvalitete i potreba za dodatnim edukacijama skladno potrebama radnog mjesta i radnih obveza. Organiziranje detaljnog i kontinuiranog informiranja djelatnika – odnosi se na sadržaje svih stručnih aktiva, kolegija, seminara, skupova, tribina (interna edukacija) te održavanje kontinuiranog praćenja i uporabe elektronske pošte u svrhu razmjene informacija o svim zaprimljenim novostima, stručnim edukacijama te postavljenim zadacima i obvezama</p>	Godina dana	Evidencijski materijal, spisi, zapisnici, potvrde	Predstojnica podružnice i stručni radnici
4.	Obilježavanje značajnih datuma			
4.1.	<p>Aktivnost: Obilježavat će se kroz sudjelovanje predstojnice i stručnih radnika na brojnim tribinama, okruglim stolovima, stručnim skupovima, edukacijama i javnim manifestacijama, kroz rad s korisnicima te suradnju sa svim dionicima u lokalnoj zajednici uz organiziranje brojnih aktivnosti i događanja ili kroz radne sastanke i sjednice Stručnih vijeća. Svi značajniji datumi, objavljeni su na web stranici CZSS Zagreb www.czss-zagreb.hr, a time i podružnice.</p>	Godina dana	Potvrde, bilješke, zapisnici Stručnog vijeća	Predstojnica podružnice i stručni radnici
5.	Prostorni uvjeti i oprema			
5.1.	<p>Aktivnosti: Potrebno je uređenje podova u sobama nanošenjem podne obloge ili plastične mase u boji (postojeći pod je jako istrošeni stari parket kojeg se ne isplati obnavljati).</p>	Godina dana	Provedena aktivnost – uređenost podova, evidencijski materijal	Predstojnica podružnice
5.2.	<p>Aktivnosti: Potrebno je bojanje zidova radnih soba i hodnika te bojanje unutarnje stolarije (sobna vrata i ovratnici, drvena konstrukcija u prostoru gdje sjedi zaštitar)</p>	Godina dana	Provedena aktivnost – uređenost zidova i stolarije, evidencija	Predstojnica podružnice
5.3.	<p>Aktivnosti: Umreženost računala podružnice s fotokopirnim aparatom - instalirana je mrežna utičnica u svrhu korištenja svih mogućnosti fotokopirnog aparata, ali se i nadalje ne koristi zbog nedostatka „switcha“ koji je zatražen od MSPM-a (postupak u tijeku od 2013. god.)</p>	Godina dana	Evidencijski materijal, potvrde	Predstojnica Podružnice
5.4.	<p>Aktivnosti: Održavanje službenog vozila – provodit će se kontinuirano u svrhu sigurnosti i učinkovitosti tijekom terenskog rada</p>	Godina dana	Evidencijski materijal, potvrde, dokazi o korištenju	Predstojnica Podružnice

5.5.	<p>Aktivnosti: Prostor nije primjeren za kvalitetan rad, što iziskuje poduzimanje značajnijih mjera. Nema prostorije za psihološka testiranja, individualne i grupne razgovore. Nema posebne čekaonice za stranke, već se koristi hodnik. Arhiva je djelomično pohranjena u jednoj podrumskoj prostoriji, a drugi dio smješten je po sobama i u hodniku. Predstojnica ima svoju sobu u kojoj se odvijaju sastanci, iako nije primjerena za toliki broj ljudi. Pet djelatnica radi svaka u svojoj prostoriji, dok ostali djelatnici (njih 16) po dvoje koriste jednu sobu. Sav namještaj je dotrajavao, iako su na radnim stolovima obnovljene gornje plohe. Radne sobe su izuzetno male (8 m²) te u njima većinom sjede po dvije djelatnice. Toliko su uske i male, da se prilikom promjene gornjih ploča na radnim stolovima iste nisu niti 1 cm mogle povećati ni u dužinu ni u širinu! Korisnici jedva da imaju mjesta za sjesti. Nema prostorije u kojoj se može primiti cijela obitelj, osim kod predstojnice! Dva klima uređaja nalaze se u hodniku (čekaonici) i jedan u sobi predstojnice, što je vrlo neučinkovito, jer se sobe time ne rashlađuju (stranke se primaju iza zatvorenih vrata!!!). Kako su radne prostorije zbijene, ne postoji primjerena zvučna izolacija za rad sa korisnicima te su povjerljivi razgovori, koji se odvijaju u sobama, dostupni svakome tko sjedi u hodniku. Nedostupni smo invalidima i teško pokretnim osobama, jer se prostor nalazi na 1. katu u zgradi bez lifta. Potrebno je nabaviti klima uređaje za svaki ured. i potpuno promijeniti uredski namještaj. Najbolje rješenje je proširenje na ostale prostore unutar zgrade, u vlasništvu Grada. Poboljšanje uvjeta rada može se realizirati na različite načine:</p> <p>a) najidealnije rješenje je pronalazak i uređenje potpuno novog prostora na području gradske četvrti Maksimir primjerenog za rad sukladno Pravilniku o minimalnim uvjetima prostora, opreme i broja potrebnih stručnih i drugih radnika centra za socijalnu skrb i podružnice (NN br 57/14) kao i Pravilniku o sistematizaciji radnih mjesta prema kojem nedostaje još 5 stručnih radnika, ILI</p> <p>b) izgradnja unutarnjeg ili vanjskog dizala te da se ustupi na korištenje cijeli 1. kat (polovica s 10 ureda i sobom za sastanke u korištenju udruga). Udruge treba premjestiti. Pritom bi se djelomično riješio problem broja radnika u sobama (8 postojećih i 5 koji nedostaju prema Pravilniku). Još bolje bi bilo da se pored 1. kata ustupi na korištenje prostor prizemlja (u tom slučaju nije potrebna izgradnja lifta već izrada pristupa za invalide na nekoliko stepenica). Umjesto prizemlja moguće je koristiti prostor na 2. katu (udruge premjestiti), ali to iziskuje izgradnju lifta ili, uz korištenje 1. kata, kompletno urediti cijeli podrumski dio zgrade, što predstavlja najveću investiciju.</p> <p>Najpovoljnija dva rješenja su: lift i cijeli 1. kat ili prizemlje i cijeli 1. kat.</p>	Godina dana (i dulje)	Uređenost prostora, Evidencijski materijal, potvrde	Predstojnica Podružnice
6.	Kadrovi			
6.1.	<p>Aktivnosti: Povećanje broja stručnih radnika – praćenjem, analizom i iskazivanjem statističkih podataka opterećenosti stručnih radnika i odjela poticati nastojanja da se odobre nova zapošljavanja sukladno odredbama Pravilnika o unutarnjem ustroju i sistematizaciji poslova CZSS Zagreb</p>	Godina dana	Evidencijska dokumentacija i tabele, statistički podaci	Predstojnica Podružnice
7.	Ostalo			
7.1.	<p>Aktivnosti: Praćenje realizacije Plana i programa - kontinuirano u okviru redovnih aktivnosti te kroz povremene analize, ovisno o dostupnim sredstvima i resursima</p>	Godina dana	Evidencijska dokumentacija i tabele	Predstojnica Podružnice

U Zagrebu, 11.01.2018. god.

Predstojnica Podružnice:
 mr. spec. Ksenija Sviben, prof. psihologije