



**PRAVILNIK
O NADZORU NAD STRUČNIM RADOM RADNIKA
KOJI OBAVLJAJU POSLOVE SOCIJALNE ZAŠTITE
U KANTONALNOJ JAVNOJ USTANOVI
„GERONTOLOŠKI CENTAR“ SARAJEVO**

Sarajevo, avgust 2019. godine

Na osnovu člana 27. Zakona o ustanovama („Službeni list RBiH“, broj: 6/92, 8/93 i 13/94), člana 108. Zakona o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom („Službene novine Kantona sarajevo“ br. 38/14-Prečišćeni tekst, 38/16, 44/17 i 28/18), člana 27. stav (1) tačka 1) alineja b) i člana 60. alineja p) Pravila Kantonalne javne ustanove „Gerontološki centar“ Sarajevo, na prijedlog v.d.direktora, Upravni odbor Kantonalne javne ustanove „Gerontološki centar“ Sarajevo, na 3. redovnoj sjednici, održanoj dana 16.09.2019.godine, donio je

PRAVILNIK
o nadzoru nad stručnim radom radnika
koji obavljaju poslove socijalne zaštite
u Kantonalnoj javnoj ustanovi
„Gerontološki centar“ Sarajevo

POGLAVLJE I. OPĆE ODREDBE

Član 1.
(Predmet Pravilnika)

Pravilnikom o nadzoru nad stručnim radom radnika koji obavljaju poslove socijalne zaštite u Kantonalnoj javnoj ustanovi „Gerontološki centar“ Sarajevo (u daljem tekstu: Pravilnik) uređuju se ciljevi, sadržaj, postupak i način organizovanja i provođenja unutrašnjeg, internog nadzora nad stručnim radom radnika Kantonalne javne ustanove „Gerontološki centar“ Sarajevo (u daljem tekstu: Gerontološki centar) koji obavljaju poslove socijalne zaštite, vrste nadzora, utvrđuju službe u kojima se vrši nadzor, određuju osobe odgovorne za sprovođenje nadzora, te postupak otklanjanja nepravilnosti u radu radnika konstatovanih tokom nadzora.

Član 2.
(Opće odredbe o unutrašnjem, internom nadzoru nad stručnim radom radnika)

- (1) Nadzor nad stručnim radom radnika obuhvata unutrašnji, interni nadzor nad radom svih radnika Gerontološkog centra, u radnom odnosu na neodređeno ili na određeno vrijeme, koji su u neposrednom radu sa korisnicima usluga Gerontološkog centra.
- (2) Predmet internog nadzora u smislu ovog Pravilnika je rad radnika u skladu sa odredbama važećih zakonskih i podzakonskih propisa, odredbama Pravilnika o radu sa unutrašnjom organizacijom i sistematizacijom radnih mjesta Gerontološkog centra, odnosno sadržajem i opisom poslova radnih mjesta koje obavljaju, odredbama unutrašnjih akata Gerontološkog centra, propisanim procedurama za rad službi Gerontološkog centra, te uputstvima za rad radnika na pojedinim radnim mjestima.
- (3) Za kvalitet usluga Gerontološkog centra odgovoran je direktor.

Član 3.
(Ciljevi unutrašnjeg, internog nadzora)

Ciljevi unutrašnjeg, internog nadzora su:

- a) unaprjeđivanje djelatnosti i poslovanja Gerontološkog centra u cjelini,
- b) praćenje kvaliteta stručnog rada i poduzimanje mjera za poboljšanje istih kroz unaprjeđivanje stručnog rada i rada sa korisnicima usluga,
- c) unaprjeđenje kvaliteta pružanja socijalnih usluga, kroz unaprjeđenje rada službi i rada radnika neposredno uključenih u pružanje usluga korisnicima,
- d) ostvarivanje primjerenog nivoa profesionalnog i stručnog pristupa korisnicima i radnicima Gerontološkog centra, praćenje stručnog osposobljavanja radnika,

- e) prevencija ponašanja radnika Gerontološkog centra koja se protive propisima, etičkim načelima rada, pravilima struke, zaštite podataka i uputama direktora,
- f) zaštita radnika Gerontološkog centra od neosnovanih navoda korisnika i drugih radnika o njihovom radu,
- g) praćenje finansijskih rashoda Gerontološkog centra i njihovo pravilno korištenje,
- h) vođenje i čuvanje propisane evidencije i dokumentacije,
- i) razmatranje primjedbi stranaka ostavljenih u sandučiću za primjedbe i upisanih u Knjigu žalbi i utisaka,
- j) pravilna primjena pozitivnih propisa i općih akata Gerontološkog centra u stručnom radu.

POGLAVLJE II. VRSTE NADZORA

Član 4. (Vrsta nadzora)

Unutrašnji, interni nadzor se provodi kao redovni, periodični i vanredni nadzor.

Odjeljak A. Redovni nadzor

Član 5. (Način provođenja redovnog nadzora)

- (1) Redovni nadzor provodi se kontinuirano, svakodnevno, neposrednim opažanjem i uvidom u rad svakog pojedinog radnika.
- (2) Svaki radnik ima obavezu kontrolisati svoj rad neposredno prilikom obavljanja radnih zadataka, kontinuirano kao stalni i neprikadan proces.
- (3) U okviru redovnog nadzora posebno se kontroliše:
 - a) da li radnik redovno dolazi na posao, da li u toku radnog vremena ima prekide u radu duže od dozvoljenog vremena, da li odlazi sa posla prije završetka radnog vremena itd.,
 - b) da li radnik na vrijeme i kvalitetno izvršava svoje konkretne radne zadatke,
 - c) da li radnik u procesu rada primjenjuje stručne i profesionalne metode propisane ili uobičajene za radno mjesto na kojem radi,
 - d) da li ima primjedbi na rad radnika,
 - e) način ophođenja radnika prema korisnicima usluga Gerontološkog centra i njihovim posjetiocima,
 - f) način ophođenja radnika prema drugim radnicima Gerontološkog centra,
 - g) način čuvanja i korištenja opreme i sredstava za rad.

Član 6. (Izvršioци redovnog nadzora)

- (1) Redovni nadzor provode:
 - a) U Službi socijalnog rada, Službi za edukaciju, plan i analizu, Službi servisnih usluga, Unutrašnjoj službi zaštite, Službi materijalno-finansijskih i računovodstvenih poslova i Službi za pravne i opće poslove: *Šef službe*
 - b) U Službi zdravstvene zaštite i njege: *Šef službe, Viši stručni saradnik-ljekar opće prakse i Stručni saradnik za zdravstvenu njegu*
 - c) U Službi ishrane: *Šef službe i Glavni kuhar*
- (2) Direktor može provoditi redovan nadzor u odnosu na sve radnike Gerontološkog centra, u bilo koje vrijeme.
- (3) Svi radnici Gerontološkog centra obavezni su osobama iz stava (1) ovog člana koje provode redovan nadzor omogućiti provođenje istog i pružiti im potrebne podatke i obavijesti.

Član 7.
(Službena zabilješka)

- (1) Ukoliko u provođenju redovnog nadzora ovlaštena osoba koja vrši nadzor opazi ponašanje radnika koje upućuje na zaključak da se rad ne obavlja na optimalan način, profesionalno i u skladu sa pravilima struke, o istom sačinjava Službenu zabilješku.
- (2) Službena zabilješka obavezno sadrži datum i vrijeme provođenja nadzora, opis ponašanja radnika, mišljenje, prijedlog mjera i rokove za otklanjanje uočene nepravilnosti, te potpis osobe koja je sačinila službenu zabilješku.
- (3) Službena zabilješka se dostavlja direktoru Gerontološkog centra bez odlaganja.

Odjeljak B. Periodični nadzor

Član 8.
(Način provođenja periodičnog nadzora)

- (1) Periodični nadzor se provodi u skladu sa utvrđenim rasporedom i rokovima u Godišnjem planu i programu provođenja nadzora (u daljem tekstu: Godišnji plan).
- (2) Godišnji plan donosi direktor Gerontološkog centra najkasnije do kraja tekuće godine za narednu godinu.
- (3) Izvještaj o provedenom nadzoru direktor Gerontološkog centra podnosi Upravnom odboru do kraja januara tekuće godine za prethodnu godinu.

Član 9.
(Godišnji plan i program provođenja nadzora)

- (1) Godišnji plan i program provođenja nadzora sadrži: naznaku službi Gerontološkog centra u kojima će se provoditi nadzor i naznaku radnih mjesta i broja radnika nad čijim će se radom provoditi nadzor, rokove provođenja nadzora, sastav komisije koja će provoditi nadzor i predmet nadzora.
- (2) Predmet nadzora mora biti kontrola kvaliteta i stručnosti rada pojedinog radnika (npr. da li radnik na vrijeme i kvalitetno izvršava postavljene konkretne radne zadatke, da li radnik u procesu rada primjenjuje stručne i profesionalne metode propisane ili uobičajene za radno mjesto na kome radi, da li ima primjedbi na rad radnika, itd.).
- (3) Godišnjim planom mora se predvidjeti provođenje periodičnog nadzora nad stručnim radom najmanje 25 % stručnih radnika.
- (4) Svaki radnik Gerontološkog centra mora biti obuhvaćen periodičnim nadzorom najmanje jednom u četiri godine.
- (5) Izuzetno od odredbe iz stava (4) ovog člana, radnici na svim radnim mjestima koja su sistematizovana u Službi socijalnog rada i Službi zdravstvene zaštite i njege, kao i radnici na radnim mjestima: stručni saradnik – psiholog, viši referent blagajničkog poslovanja i viši referent za nabavku i skladištenje, moraju biti obuhvaćeni periodičnim nadzorom najmanje jednom godišnje.

Odjeljak C. Vanredni nadzor

Član 10.
(Provođenje vanrednog nadzora)

Vanredni nadzor provodi se po nalogu direktora, ukoliko na osnovu podataka iz provedenog redovnog ili periodičnog nadzora ili druge informacije o nestručnom ili nezakonitom radu pojedinog radnika postoji sumnja o povredi radne obaveze iz radnog odnosa.

Član 11.
(Nadzor na osnovu pismenih primjedbi korisnika usluga i posjetilaca)

- (1) Svaka pismena primjedba, potpisana imenom, prezimenom i adresom, bez obzira na koji način je primljena (predata lično na protokol, primljena poštom, ostavljena u za to postavljeni poseban sandučić u holu Gerontološkog centra, zabilježena u Knjizi žalbi i utisaka na recepciji, itd.) će se od strane Stručnog kolegija razmotriti, analizirati, izvršiti provjera navoda, donijeti zaključci o daljnjem postupanju, te ukoliko se nađe da je ista osnovana, da postoje nepravilnosti u radu određenih radnika, direktor Gerontološkog centra će posebnom odlukom odrediti vanredni nadzor.
- (2) Pismene primjedbe korisnika usluga i posjetilaca ostavljene u zasebnom sandučiću u holu Gerontološkog centra i zabilježene u Knjizi žalbi i utisaka na recepciji, stručni saradnik za kvalitet ili stručni saradnik-sociolog, evidentira jedanput mjesečno, na kraju tekućeg mjeseca, i u formi zapisnika ih predaje direktoru Gerontološkog centra.
- (3) Gerontološki centar će postupati po anonimnim i nepotpisanim predstavkama, radi provjere navoda iz takvih predstavki.
- (4) O poduzetim radnjama po pojedinim predstavkama Komisije dostavljaju direktoru Gerontološkog centra pismene izvještaje najkasnije u roku od osam dana od dana dostavljanja predstavke Komisiji.
- (5) O poduzetim radnjama po pojedinim predstavkama Komisija pismeno obavještava podnosiocima predstavki u istom roku iz stava (4) ovog člana.

Odjeljak D. Komisija za provođenje periodičnog i vanrednog nadzora

Član 12.
(Komisija za nadzor)

- (1) Periodični i vanredni nadzor provodi Komisija za nadzor (u daljem tekstu: Komisija), koja ima predsjednika i dva člana.
- (2) Komisiju imenuje direktor za svaki pojedini periodični ili vanredni nadzor.
- (3) Za članove Komisije mogu biti imenovani radnici Gerontološkog centra koji imaju srednju, višu ili visoku stručnu spremu.
- (4) Zavisno o radnim mjestima koja su obuhvaćena periodičnim ili vanrednim nadzorom, u Komisiju se obavezno imenuje šef službe i radnici iz člana 6. stav (1) koji vrše redovni nadzor.
- (5) U slučaju potrebe, direktor može imenovati u Komisiju i vanjske stručnjake.

Član 13.
(Način provođenja nadzora od strane Komisije)

- (1) Svi radnici Gerontološkog centra su dužni da Komisiji koja provodi periodični i vanredni nadzor, omogućе provođenje nadzora, da sarađuju prilikom provođenja nadzora, da dostave potrebne podatke, omogućе uvid u dokumentaciju i pruže usmene informacije.
- (2) Pri provođenju periodičnog i vanrednog nadzora Komisija primjenjuje slijedeće metode:
 - a) grupni razgovori sa radnicima i/ili korisnicima Gerontološkog centra u službi u kojoj se provodi nadzor (sa ciljem utvrđivanja međusobnih odnosa radnika, kao i odnosa radnika prema korisnicima usluga i šefu službe i rukovodećem osoblju službe);
 - b) pojedinačni razgovori sa pojedinim radnikom i/ili korisnikom Gerontološkog centra (sa ciljem utvrđivanja odnosa radnika prema korisnicima usluga);
 - c) uvid u medicinsku i socijalnu dokumentaciju korisnika usluga, protokole, evidencije, knjige dežurstva, liste i drugu ustanovljenu dokumentaciju (sa ciljem utvrđivanja da li radnik vodi propisane evidencije i dokumentaciju);
 - d) neposredno posmatranje i praćenje rada radnika i kontrola pojedinih radnji (sa ciljem utvrđivanja da li radnik primjenjuje pravila struke u radu, da li obavlja sistematizovane poslove i zadatke svog radnog mjesta kvalitetno i na vrijeme);

- e) kontrola pojedinih radnji i zahvata u području brige o zdravlju i njege korisnika usluga (sa ciljem utvrđivanja da li radnik – medicinska sestra-tehničar, fizioterapeut i njegovateljica, primjenjuje pravila struke u radu, da li obavlja sistematizovane poslove i zadatke svog radnog mjesta kvalitetno i na vrijeme);
 - f) kontrola čistoće, higijene i opremljenosti radnika, korisnika o kojima se brine, prostora u kome radi i opreme sa kojom radi (sa ciljem utvrđivanja odnosa radnika prema poslu koji obavlja, odnosa prema korisnicima, opremi sa kojom radi i radnom prostoru svoga radnog mjesta);
 - g) kontrola ishrane korisnika usluga. (sa ciljem utvrđivanja da li se kuhinjsko osoblje pridržava higijensko-sanitarnih propisa, da li posjeduju važeće sanitarne knjižice i certifikate o položenom kursu sanitarnog minimuma, da li se pridržavaju dnevnog jelovnika i količine hrane koja je predviđena za serviranje).
- (3) Osim metoda iz stava (2) ovog člana Komisija može ad hoc utvrditi i primjeniti i druge metode kontrole za koje smatra da mogu doprinjeti objektivnijoj ocjeni stručnosti rada radnika.

Član 14. **(Zapisnik o izvršenom nadzoru)**

- (1) Prilikom provođenja periodičnog i vanrednog nadzora obavezno se vodi zapisnik o izvršenom nadzoru.
- (2) Zapisnik iz stava (1) ovog člana sadrži:
 - a) naziv službe u kojoj se provodi nadzor,
 - b) ime i prezime radnika nad čijim stručnim radom se provodi nadzor i naziv radnog mjesta,
 - c) vrijeme nadzora,
 - d) opis metoda kontrole rada,
 - e) utvrđeno stanje,
 - f) mišljenje Komisije o kvalitetu rada radnika,
 - g) prijedlog mjera za poboljšanje radnog procesa, ako su uočeni određeni nedostaci u radu,
 - h) rokovi za otklanjanje nedostataka.
- (3) Zapisnik o izvršenom nadzoru potpisuju svi članovi Komisije.
- (4) Zapisnik o izvršenom nadzoru i utvrđenom stanju dostavlja se direktoru Gerontološkog centra u roku od osam dana od dana završetka nadzora.
- (5) Kopija zapisnika se dostavlja radnicima nad čijim radom je proveden nadzor.
- (6) Ako su provođenjem unutarnjeg nadzora nad stručnim radom radnika u Gerontološkom centru utvrđene nepravilnosti ili nedostaci u procesu rada ili nepravilnosti u radu radnika, direktor Gerontološkog centra, na prijedlog šefa Službe, poduzima radnje za otklanjanje eventualnih nedostataka ili nepravilnosti u radu, utvrđenih zapisnikom, razmatra mogućnosti unapređenja kvaliteta stručnog rada i poduzima adekvatne mjere za odnosni slučaj, kao i mjere kojima se unapređuje kvaliteta stručnog rada.
- (7) Šef Službe je odgovoran za poduzimanje predloženih mjera koje odredi direktor, te o primijenjenim mjerama i otklanjanju istih pismeno izvještava direktora.

Član 15. **(Čuvanje dokumentacija o provođenju nadzora)**

- (1) Dokumentacija o provođenju nadzora čuva se u arhivi Gerontološkog centra i trajne je vrijednosti.
- (2) Podaci o postupcima nadzora koji su u toku smatraju se službenom tajnom.
- (3) Podatke o dovršenim postupcima nadzora direktor može odrediti službenom tajnom u skladu sa Zakonom o zaštiti tajnih podataka samo ako je to nužno u svrhu saradnje sa drugim organima, čije je postupanje regulisano nekim od propisa tajnosti podataka.

POGLAVLJE III. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 16. (Izmjene i dopune Pravilnika)

Izmjene i dopune ovog Pravilnika vrše se na način i po postupku predviđenom za njegovo donošenje.

Član 17. (Nepridržavanje odredbi Pravilnika)

Nepridržavanje odredbi ovog Pravilnika od strane bilo kojeg zaposlenika Gerontološkog centra, predstavlja povredu radne dužnosti.

Član 18. (Stupanje na snagu Pravilnika)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu narednog dana od dana donošenja od strane Upravnog odbora Gerontološkog centra.

Pripremio: [REDAKTIRANO] zbe za pravne i opće poslove

Broj: 13- 1316 /19.

Sarajevo, 16.09.2019.godine

**PREDSJEDNIK
UPRAVNOG ODBORA**

[REDAKTIRANO]
mr. Daniel Maestro, dipl. san. ing.

OBRAZLOŽENJE

PRAVNI OSNOV:

Pravni osnov za donošenje Pravilnika o o nadzoru nad stručnim radom radnika koji obavljaju poslove socijalne zaštite u Kantonalnoj javnoj ustanovi „Gerontološki centar“ Sarajevo nalazi se u odredbi člana 27. stav 1. alineja 6. Zakona o ustanovama („Službeni list RBiH“ broj:6/92, 8/93 i 13/94), kojom je utvrđeno da Upravni odbor donosi opšte akte u skladu sa zakonom i pravilima ustanove.

Pravni osnov je sadržan i u odredbi člana 108. Zakona o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti prodoice sa djecom („Službene novine Kantona Sarajevo“-Prečišćeni tekst, br. 38/14, 38/16, 44/17 i 28/18), koji propisuje, između ostalog, obavezu ustanova socijalne zaštite da organizuje i sprovodi nadzor nad stručnim radom svojih radnika koji obavljaju poslove socijalne zaštite, te da svojim aktom utvrde postupak organizovanja i provođenja nadzora nad stručnim radom radnika koji obavljaju poslove socijalne zaštite.

Pravni osnov za donošenje se nalazi i u člana 60. Pravila Kantonalne javne ustanove „Gerontološki centar“ kojim su utvrđeni akti koje donosi Upravni odbor Gerontološkog centra. Stavom (1), alineja p) člana 60. Pravila je utvrđeno da Upravni odbor donosi i druge akte prema nastalim potrebama ili ako za to postoji zakonska obaveza.

RAZLOZI DONOŠENJA:

Shodno članu 108. Zakona o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti prodoice sa djecom („Službene novine Kantona Sarajevo“-Prečišćeni tekst, br. 38/14, 38/16, 44/17 i 28/18), koji propisuje, između ostalog, obavezu ustanova socijalne zaštite da organizuje i sprovodi nadzor nad stručnim radom svojih radnika koji obavljaju poslove socijalne zaštite, te da svojim aktom utvrde postupak organizovanja i provođenja nadzora nad stručnim radom radnika koji obavljaju poslove socijalne zaštite., zbog čega je bilo neophodno pristupiti donošenju Pravilnika o o nadzoru nad stručnim radom radnika koji obavljaju poslove socijalne zaštite u Kantonalnoj javnoj ustanovi „Gerontološki centar“ Sarajevo.

Ovim Pravilnikom se uređuju ciljevi, sadržaj, postupak i način organizovanja i provođenja unutrašnjeg, internog nadzora nad stručnim radom radnika Kantonalne javne ustanove „Gerontološki centar“ Sarajevo (u daljem tekstu: Gerontološki centar) koji obavljaju poslove socijalne zaštite, vrste nadzora, utvrđuju službe u kojima se vrši nadzor i određuju osobe odgovorne za sprovođenje nadzora.