REPUBLIKA HRVATSKA
SPLITSKO-DALMATINSKA ŽUPANIJA
G R A D S I N J
GRADONAČELNIK

KLASA: 023-01/14-01/3
URBROJ: 2175/01-03-14-01
Sinj, 10. listopada 2014. godine

Na temelju članka 53. Statuta Grada Sinja ("Službeni glasnik Grada Sinja 10/09 i 02/13), gradonačelnik Grada Sinja, 10. listopada 2014. godine donosi

N A P U T A K
o načinu rada čuvara-zaštitara na ulazu - porti u Gradskoj upravi Grada Sinja

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Kontrolu ulaska i izlaska u zgradi Gradske uprave Grada Sinja, Dragašev prolaz 24, Sinj, na ulazu - porti zgrade Gradske uprave na I. katu (dalje u tekstu: Grad) obavlja čuvar – zaštitar, zaštitarske kuće koja o zaštiti i čuvanju zgrade s Gradom Sinjom ima zaključen ugovor (dalje u tekstu: zaštitar).

Članak 2.

Osnovne zadaće zaštitara su:

1. kontrola ulaska i izlaska stranaka u službene prostorije Grada;
2. kontrola ulaska i izlaska službenika / namještenika u službene prostorije Grada;
3. upućivanje službenika i namještenika na obvezu evidentiranja prisustva na posla i svakog ulaska i izlaska iz zgrade Gradske uprave, Dragašev prolaz 24, Sinj, na I. katu, otiskom prsta na postojećem sustavu kontrole pristupa i evidencije prisustva na poslu ili upisom činjenice ulaza/izlaza u službeni obrazac kojeg isti vodi;
4. pružanje pomoći službenicima i namještenicima radi pravilnog evidentiranja prisustva na posla i svakog ulaska i izlaska iz zgrade Gradske uprave, Dragašev prolaz 24, Sinj, na I. katu, otiskom prsta na postojećem sustavu kontrole pristupa i evidencije prisustva na poslu;
5. vođenje evidencije o radnom vremenu, ulazu i izlazu iz zgrade Gradske uprave na I. katu, za službenike i namještenike koji prisustvovanje na radu te svaki ulazak i izlazak iz zgrade Gradske uprave, Dragašev prolaz 24, Sinj, na I. katu, ne evidentiraju otiskom prsta na postojećem sustavu kontrole pristupa i evidencije prisustva na poslu, te za one službenike i namještenike kojima zbog tehničkih ili drugih razloga otvara vrata;
6. kontrola zloupotrebe sustava kontrole pristupa i evidencije prisustva na poslu utvrđena Odlukom o načinu evidentiranja dolaska na rad i odlaska s rada službenika i namještenika u Gradskoj upravi Grada Sinja;
7. uskraćivanje ulaska u službene prostorije Grada neovlaštenim osobama;
8. davanje potrebnih obavijesti strankama o radnom vremenu pojedinih službi, o načinu i mjestu rješavanja njihovih zahtjeva i sl.;
9. uspostavljanje telefonskih veza;
10. obavljanje drugih poslova usko vezanih uz prirodu posla.

Članak 3.

Zaštitar je dužan poznavati ustrojstvo gradske uprave Grada odnosno osnove rada pojedinog upravnog tijela i ureda kako bi stranke pravilno uputio u pojedine službe radi ostvarivanja njihovih prava i dobivanja potrebnih informacija.

Ured Grada osigurati će potrebne podatke i informacije iz kojih će zaštitar dobiti osnovne podatke o zbivanjima u poslovnoj zgradi, a radi pravovremenog i pravilnog postupanja u datoj situaciji.

II. Postupanje u svezi kontrole ulazaka, izlazaka i boravka službenika i namještenika u poslovnim prostorijama u kojim se obavljaju poslovi i zadaće radnog mjesta

Članak 4.

1. Zaštitar je dužan uputiti službenike i namještenike na obvezu evidentiranja prisustva na posla i svakog ulaska i izlaska iz zgrade Gradske uprave, Dragašev prolaz 24, Sinj, na I. katu, otiskom prsta na postojećem sustavu kontrole pristupa i evidencije prisustva na poslu ili upisom činjenice ulaza/izlaza iz zgrade u službeni obrazac.

2. Zaštitar je na službenom obrascu dužan voditi evidenciju o radnom vremenu, ulazu i izlazu iz zgrade Gradske uprave na I. katu, za službenike i namještenike koji prisustvovanje na radu te svaki ulazak i izlazak iz zgrade Gradske uprave, Dragašev prolaz 24, Sinj, na I. katu, ne evidentiraju otiskom prsta na postojećem sustavu kontrole pristupa i evidencije prisustva na poslu, te tom prigodom u obrazac upisuje ime i prezime službenika/namještenika, te točno vrijeme svakog ulaza ili izlaza.

3. Pravilno korištenje sustava kontrole pristupa i evidencije prisustva na poslu podrazumijeva prislanjanje otiska prsta na optički čitač, a prikazom zelenog znaka na istom, evidencija je uspješno izvedena, dok u slučaju da se ne pojavi zeleni znak, postupak treba ponoviti.

Ukoliko ni iz više puta, taj postupak nije pravilno izveden, zaštitar će službeniku ili namješteniku omogućiti ulaz u zgradu, te navedeno evidentirati (točno vrijeme, ulaz ili izlaz te o kojem službeniku/namješteniku se radi) na službenom obrascu i istog dana o tome izvijestiti čelnika tijela.

4. Zaštitar je dužan pružiti pomoć službeniku i namješteniku radi pravilnog evidentiranja prisustva na posla i svakog ulaska i izlaska iz zgrade Gradske uprave, Dragašev prolaz 24, Sinj, na I. katu, otiskom prsta na postojećem sustave kontrole pristupa i evidencije prisustva na poslu.

5. Zaštitar je dužan kontrolirati moguću zloupotrebu sustava kontrole prisustva na posla i svakog ulaska i izlaska iz zgrade, to jest, kontrolirati zloupotrebu propuštanja evidencije prisustva na poslu otiskom prsta na postojećem sustave kontrole pristupa i evidencije prisustva na poslu prilikom svakog ulaska i izlaska iz zgrade Gradske uprave, na I. katu, odnosno upisom činjenice ulaza/izlaza iz zgrade u službeni obrazac, te u slučaju zlouporabe, o tome istog dana podnijeti izvještaj čelniku tijela u kojem službenik ili namještenik radi. Zaštitar tom prigodom naznačuje točno vrijeme, o kojem službeniku i namješteniku se radi, te je li riječ o ulasku ili izlasku iz zgrade.

6. Zaštitar, osim iznimno u slučaju iz točke 2. i točke 3., stavka 3. ovog članka, nije nadležan za otvaranje automatskih staklenih vrata na ulazu u zgradu Gradske uprave nijednom od službenika i namještenika Gradske uprave Grada Sinja, dužnosnika, kao ni ostalim zaposlenicima drugih institucija koji imaju radno mjesto na I. katu Gradske uprave.

III. Postupanje prilikom kontrole ulaska i izlaska stranaka u službene prostorije Grada

Članak 5.

O ulasku i izlasku stranaka u službene prostorije Grada vodi se evidencija na propisanom obrascu, u koju se unose sljedeći podaci: ime i prezime stranke, vrijeme ulaska i izlaska iz zgrade, te ime i prezime službenika kod kojeg je stranka upućena. Podatke o stranci zaštitar će unijeti na temelju uvida u osobnu iskaznicu ili drugu osobnu ispravu.

Prije upućivanja stranke u službene prostorije Grada zaštitar je dužan:

1. pitati stranku kod kojeg službenika (ili više njih) treba otići, provjeriti telefonom da li ga određeni službenik (ili više njih) može primiti, te shodno primljenoj informaciji, stranci izdati odobrenje za prolaz i uputiti je službeniku koji je može prvi ili jedini primiti;
2. ukoliko stranka unaprijed ne upozna zaštitara sa činjenicom da treba ići kod više službenika ili u neku drugu službu, a službenik kod kojeg se stranka nalazi istu uputi kod drugog službenika odnosno u drugu službu, obveza je službenika kod kojeg se stranka nalazi o istom obavijestiti zaštitara;
3. zaštitar potom provjerava da li stranku može primiti drugi službenik i o istom daje povratnu informaciju službeniku kod kojeg stranka čeka. Stranka se potom upućuje sljedećem službeniku;

IV. Postupanje prilikom kontrole ulaska i izlaska osoba koje svakodnevno ili često dolaze u službene prostorije Grada zbog službenog zadatka

Članak 6.

Zaštitar će polaznicima stručnog osposobljavanja za rad bez zasnivanja radnog odnosa, osobama koje svakodnevno ili često dolaze u službene prostorije Grada zbog službenog zadatka ili su zaposlenici drugih institucija koje se nalaze u zgradi Gradske uprave, a nemaju ured i radno mjesto na I. katu zgrade gradske uprave, omogućiti ulaz, bez evidentiranja. U slučaju dvojbe je li riječ o osobi koju ne treba evidentirati obratiti će se predstojniku Ureda Grada.

V. Postupanje sa najavljenim grupama osoba

Članak 7.

U slučaju dolaska u službene prostorije Grada prethodno najavljenih grupa osoba, zaštitar je dužan u evidenciju upisati samo broj članova grupe, ime i prezime osobe koja predstavlja grupu, te mjesto održavanja sastanka.

VI. Postupanje kod održavanja radnog ili drugog sličnog sastanka

Članak 8.

Informaciju o održavanju radnog ili drugog sličnog sastanka, te podatke o osobama koje su pozvane na sastanak, dužni su zaštitaru pravovremeno dostaviti pojedini rukovoditelji, tajnice upravnih tijela ili ureda odnosno druge ovlaštene osobe.
Ako zaštitar nema informaciju o održavanju radnog sastanka, dužan je provjeriti da li je sastanak zaista zakazan i da li je određena osoba pozvana na taj sastanak.

VII. Postupanje kod prijema stranaka kod Gradonačelnika ili njegovih zamjenika

Članak 9.

1. Raspored i vrijeme o prijemu stranaka kod Gradonačelnika ili njegovih zamjenika, tajnica Gradonačelnika pravovremeno dostavlja zaštitaru.
2. Kada se pozvana stranka javi na portu, zaštitar će o istom obavijestiti tajnicu Gradonačelnika te stranci dati upute u koju se prostoriju i kome treba javiti.
3. Na isti način postupit će zaštitar i u slučaju kada se istovremeno javi više stranaka koje imaju dogovoren sastanak kod Gradonačelnika ili njegovih zamjenika. Kada se radi o više stranaka, zaštitar će stranke upućivati u prostorije Gradonačelnika ili njegovih zamjenika u dogovoru sa tajnicom Gradonačelnika, a ako je potrebno zamolit će stranku za strpljenje s obrazloženjem da još malo treba pričekati.
4. Stranke koje traže prijem kod Gradonačelnika ili njegovih zamjenika, zaštitar mora pristojno saslušati te ako iz razgovora sa strankom utvrdi da problem stranke može riješiti neka druga služba (socijalna skrb, zdravstvo, kultura, stambeno pitanje, poduzetništvo, mjesna samouprava i sl.), uputiti će stranku da se može obratiti nadležnom službeniku. Ako stranka na isto pristane, zaštitar će telefonom provjeriti kod istog da li stranku može odmah primiti ili će odrediti neki drugi termin za prijem te stranke.
5. Ako stranka isključivo želi prijem kod Gradonačelnika ili njegovih zamjenika, zaštitar će osobno pokušati uspostaviti telefonsku vezu sa tajnicom Gradonačelnika te je upoznati sa zahtjevom stranke. Ako je tajnica Gradonačelnika zauzeta i nije u tom vremenu dostupna radi drugih obveza, zaštitar će stranci dati uputu da se sastanak kod Gradonačelnika može dogovoriti telefonskim putem ili putem e-maila, te će stranci zapisati broj telefona ili e-mail adresu tajnice Gradonačelnika.
6. Zaštitar treba kad god je to moguće, maksimalno poticati građane na upućivanje dopisa prema gradonačelniku u zamjenu za naručivanje na razgovor, pri čemu će se koristiti informacijom da je red za prijem kod Gradonačelnika vrlo dugačak i da se čeka po nekoliko tjedana, a da će na pismeni upit odgovor dobiti u što je kraće mogućem roku.
7. Situacije da stranke sa porte same pokušavaju uspostaviti telefonsku vezu sa tajnicom Gradonačelnika potrebno je izbjegavati, a ako se radi o iznimnom ili hitnom slučaju telefonsku vezu sa tajnicom Gradonačelnika treba uspostaviti zaštitar. Ako u situaciji iznimnog ili hitnog slučaja zaštitar ne može uspostaviti telefonsku vezu sa tajnicom Gradonačelnika, zaštitar se može obratiti predstojniku Ureda Grada ili jednom od zamjenika gradonačelnika.

VIII. Postupanje kod prijema stranaka kod pročelnika/ica upravnih tijela

Članak 10.

Ako stranka traži prijem kod predstojnika/ice Ureda Grada ili pročelnika/ice upravnih tijela, zaštitar ih je dužan o istom obavijestiti. Ako isti nisu u mogućnosti stranku primiti istoga dana, zaštitar će stranku uputiti dogovor da sastanak kod predstojnika/pročelnika može dogovoriti telefonskim putem ili putem e-maila, te će stranci zapisati broj telefona ili e-mail adresu istih.

IX. Ostale obveze zaštitara

Članak 11.

1. Zaštitar je dužan u službeni obrazac upisivati sve ekscesne situacije (primjerice situacije u kojoj pojedini službenik bez opravdanog razloga ne želi primiti stranku, ne javlja se na telefonske pozive, ne obavijesti zaštitara da je stranku uputio kod drugog službenika i sl.).

2. U slučaju nasilnog ili prijetećeg postupanja stranke prema bilo kojem zaposleniku Gradske uprave postupati u skladu s poslovima zaštitara utvrđenih zakonom, te po potrebi obavijestiti nadležnu službu Policijske uprave u Sinju.
3. Zaštitar mora voditi računa da se u prostoru unutar i na samoj porti ne zadržavaju službenici i namještenici gradske uprave. Takve osobe, zaštitar je dužan upozoriti da napuste prostor unutar porte.
4. Ako su u tijeku neki radovi (građevinski, razni popravci i sl.) koji iziskuju unošenje raznog materijala ili koji stvaraju buku, a u tijeku su ili se trebaju odvijati protokolarne obveze, odmah o tome obavijestiti neposrednog rukovoditelja i domara radi daljnjeg postupanja.
5. Ukoliko zaštitar nije siguran na koji način postupiti kad su u pitanju protokolarne obveze treba telefonom, mobitelom ili e-mailom kontaktirati Predstojnika Ureda Grada.
6. Zaštitar ne smije u poslovne prostorije dozvoliti ulazak raznih majstora i drugih osoba radi izvođenja određenih poslova, popravaka i sl. ukoliko sa tim osobama nije prisutan i domar.
7. Kad su u pitanju radovi koji se izvode u svezi s informatičkom opremom, umjesto domara, osobe koje će izvoditi te radove, zaštitaru mora najaviti te pratiti izvođenje tih radova ovlašteni službenik.
8. Na svom radnom mjestu zaštitar mora biti uredan, imati primjerenu odoru i iskaznicu na vidljivo istaknutom mjestu.
9. Zaštitar je dužan primjereno se ponašati prema strankama kao i prema službenicima i namještenicima gradske uprave, a kod najave stranke telefonom, za stranku koja se najavljuje treba koristiti formu „gospodin ili gospođa - ime i prezime“
10. Zaštitar ne smije dozvoliti ulazak u službene prostorije zgrade Gradske uprave osobama koje prodaju određene uporabne stvari (suvenire, slike, odjeću i sl.) tzv. trgovački putnici, niti od istih kupovati na porti takve predmete.
11. Zaštitar ne smije napuštati svoje radno mjesto za vrijeme radnog i uredovnog vremena, osim za vrijeme pauze.

X. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 12.

Ukoliko se zaštitar ne bude pridržavao odredbi iz ovog Naputka, Grad Sinj će od zaštitarske kuće s kojom o zaštiti i čuvanje zgradu ima zaključen ugovor, zatražiti promjenu osobe zaštitara, a ukoliko se to bude ponavljalo navedeno će predstavljati razlog za mogući raskid ugovora o pružanju usluga.

Članak 13.

Ovaj Naputak stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se od 15. listopada 2014. godine i objaviti će se u Službenom glasniku i Oglasnoj ploči Grada Sinja.

GRADONAČELNIK
Ivica Glavan, prof.