

**ZARZĄDZENIE NR 8/2021**  
**Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Golczewie**  
**z dnia 24 sierpnia 2021 r.**

**w sprawie ustalenia „Zbiorczego zestawienia ryzyk i podejmowania działań” w**  
**Ośrodku Pomocy Społecznej w Golczewie**

Celem zapewnienia funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej, zarządzam, co następuje:

**§1**

Ustalam „Zbiorcze zestawienie ryzyk i podejmowanych działań” w Ośrodku Pomocy Społecznej w Golczewie, stanowiące Załącznik Nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

**§2**

1. Zobowiązuję wszystkich pracowników do zaznajomienia się ze „Zbiorczym zestawieniem ryzyk i podejmowanych działań” stanowiący załącznik nr 1 oraz zastosowania się do wskazanych, metod przeciwdziałania ryzykom, w celu umożliwienia właściwej realizacji misji Ośrodka i osiągnięcia jego celów, poprzez realizację zadań statutowych i spełnianie standardów jakości pracy.
2. W szczególności zobowiązuję pracowników na niżej wymienionych stanowiskach pracy do:
  - 1) bieżącego monitorowania kwot wypłacanych zasiłków oraz wielkości i rodzaju świadczeń niezbędnych do zaspokojenia potrzeb klientów pomocy społecznej (alokacja środków na odpowiednie zasiłki i świadczenia) – pracownicy socjalni, pracownik do spraw realizacji świadczeń z pomocy społecznej, główny księgowy (w zakresie zadań na stanowisku pracy);
  - 2) pracy socjalnej z klientami pomocy społecznej ze szczególnym nastawieniem na:
    - a) pracę w oparciu o kontrakty socjalne nakierowaną na aktywizację zawodową i społeczną klientów OPS;
    - b) stałe monitorowanie realizowanych kontraktów oraz egzekwowanie ustaleń kontraktów;
    - c) poszukiwanie innych możliwości wsparcia poza pomocą społeczną;
    - d) mobilizację klientów do aktywnej współpracy w rozwiązywaniu problemów;

- e) ścisłą współpracę z PUP – pracownicy socjalni, pracownik do spraw administracyjnych (w zakresie zadań na stanowisku pracy);
- 3) bezwzględnego przestrzegania terminów do załatwienia spraw – wszystkie stanowiska pracy;
- 4) bezwzględnego przestrzegania terminów i procedur w zakresie ściągalności należności – pracownik do spraw realizacji świadczeń z pomocy społecznej, pracownik do spraw realizacji świadczeń rodzinnych i świadczeń z funduszu alimentacyjnego, pracownik do spraw administracyjnych, główny księgowy (w zakresie zadań na stanowisku pracy);
- 5) usprawnienia przez pracowników organizacji pracy na stanowisku – wszystkie stanowiska pracy;
- 6) bieżącego przekazywania współpracownikom niezbędnych informacji dotyczących zadań na stanowiskach pracy – wszystkie stanowiska pracy;
- 7) współpracy z innymi służbami i instytucjami w zakresie wykonywanych zadań – wszystkie stanowiska pracy;
- 8) bezwzględnego przestrzegania dyscypliny pracy i wykonywania poleceń służbowych w zakresie świadczonych usług opiekuńczych – opiekun;
- 9) zgłaszania wszystkich istotnych informacji dotyczących świadczonych usług opiekuńczych uzyskanych podczas rodzinnych wywiadów środowiskowych pracownikowi do spraw administracyjnych – pracownicy socjalni;
- 10) bieżącego kontrolowania jakości usług opiekuńczych świadczonych u podopiecznych – pracownicy socjalni.

### §3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

KIEROWNIK  
OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ  
w Katowicach  
mgr Ewelina Katowicz

Załącznik Nr 1  
do Zarządzenia Nr 8/2021  
Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Gołczewie  
z dnia 24 sierpnia 2021 r.

### ZBIORCZE ZESTAWIENIE RYZYK I PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ

L.p.	Cel, zadanie do realizacji	Ryzyko (kategoria)	Istotność ryzyka	Prawdopodobieństwo ryzyka	Wpływ ryzyka	Przeciwdziałanie (metody)
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1	Wsparcie osób rodzin w przezwyciężaniu trudnych sytuacji życiowych	ryzyko zewnętrzne	nieznaczne	<p>Prawdopodobieństwo stałe, ze względu na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- niskie kryteria dochodowe uprawniające do świadczeń,</li> <li>- problemy z pracą poza sezonem letnim,</li> <li>- wzrost liczby klientów niepełnosprawnych i starszych oraz młodych ludzi niezaradnych życiowo;</li> <li>- rozbudowanie procedury udzielania świadczeń,</li> <li>- nadmiar czynności i zadań do wykonania przyporządkowanych pracownikowi.</li> </ul>	niski	<ul style="list-style-type: none"> <li>- alokacja środków na różne zasłki i świadczenia,</li> <li>- praca socjalna w oparciu o kontrakty; egzekwowanie ustaleń kontraktów,</li> <li>- aktywizacja zawodowa i społeczna,</li> <li>- poszukiwanie innych możliwości wsparcia poza pomocą społeczną;</li> <li>- usprawnienie przez pracowników organizacji pracy na stanowisku,</li> <li>- bezwzględne przestrzeganie terminów do załatwienia spraw,</li> <li>- usprawnienie przepływu informacji pomiędzy stanowiskami pracy.</li> </ul>
2	Przeciwdziałanie negatywnym zjawiskom społecznym i patologiom	ryzyko działalności efektywnej podejmowanych działań	nieznaczne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wzrastające problemy społeczeństwa związane z nadużywaniem alkoholu,</li> <li>- brak skuteczności działań GKRPA,</li> <li>- rozbudowanie procedury „Niebieskiej karty” bez realnych możliwości rozwiązywania problemów i zapobiegania im;</li> <li>- wzrastająca ilość czasu, który trzeba przeznaczyć na pracę z rodziną, nadmiar dokumentacji.</li> </ul>	niski	<ul style="list-style-type: none"> <li>- interdyscyplinarność działań różnych służb,</li> <li>- zatrudnienie asystenta rodziny,</li> <li>- zwiększenie dostępności do psychologów i terapeutów,</li> <li>- mobilizacja osób do aktywnej współpracy w rozwiązywaniu problemów;</li> <li>- współpraca z innymi służbami i instytucjami, w zakresie wykonywanych zadań, ustalenie kompetencji i obowiązków.</li> </ul>

3	<p>Prowadzenie postępowań i wydawanie decyzji w sprawach pomocy społecznej, świadczeń rodzinnych i świadczeń z funduszu alimentacyjnego</p>	<p>ryzyko działalności związane z terminową wypłatą świadczeń</p>	<p>nieznaczne</p>	<p>Możliwość występowania nieprawidłowości w zastosowaniu procedur i błędów w wydawanych decyzjach związana z:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- okresowym, znacznym wzrostem spraw do załatwienia oraz koniecznością technicznego rozpatrzenia wniosków i wydania zwiększonej liczby decyzji,</li> <li>- pracą pod presją czasu i w warunkach stresu spowodowanych stałym kontaktem z klientami Ośrodka.</li> </ul>	<p>niski</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- szkolenie z KPA i przepisów szczegółowych,</li> <li>- usprawnienie przepływu informacji pomiędzy stanowiskami pracy,</li> <li>- usprawnienie przez pracownika organizacji pracy na stanowisku,</li> <li>- okresowe wsparcie stanowiska pomocą innego pracownika lub stażysty,</li> <li>- bezwzględne przestrzeganie terminów załatwienia spraw,</li> <li>- częstsze samokontrolę pracowników,</li> <li>- kontrolowanie wykonywania zadań na stanowisku przez przełożonego,</li> <li>- odpowiedzialność pracownika za efekty i jakość pracy oraz sankcje za przewinienia.</li> </ul>
4	<p>Podjęmowanie działań wobec dłużników alimentacyjnych</p>	<p>ryzyko działalności; (problemy z terminową realizacją wszystkich zadań na stanowisku pracy)</p> <p>ryzyko zasobów ludzkich (jakość pracy związana z nadmiarem zadań)</p>	<p>umiarkowane</p> <p>nieznaczne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozbudowanie procedury, które należy zastosować wobec dłużników mogą powodować przeoczenie lub nieterminowość spraw i zadań do wykonania,</li> <li>- obowiązek powtarzania działań w krótkim okresie przy ciągłym braku efektów podjętych działań;</li> <li>- zbyt dużo czasu, który pracownik poświęca na to zadanie, powoduje opóźnienia lub zaległości w innych sprawach.</li> </ul>	<p>średni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- usprawnienie przepływu informacji pomiędzy organami właściwymi wierzyciela i dłużnika oraz z komornikami sądowymi i skarbowymi,</li> <li>- usprawnienie organizacji pracy na stanowisku,</li> <li>- okresowe wsparcie stanowiska pomocą innego pracownika lub stażysty,</li> <li>- bezwzględne przestrzeganie terminów załatwienia spraw,</li> <li>- częstsze samokontrolę pracowników,</li> <li>- kontrolowanie wykonywania zadań na stanowisku przez przełożonego,</li> <li>- odpowiedzialność pracownika za efekty i jakość pracy oraz sankcje za przewinienia.</li> </ul>
5	<p>Terminowe ściąganie należności i dochodzenie roszczeń spornych</p>	<p>ryzyko finansowe, związane z nieterminowym ściąganiem należności</p>	<p>umiarkowane</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realne trudności z ustaleniem miejsca zamieszkania dłużników alimentacyjnych,</li> <li>- mała skuteczność egzekucji komorniczej,</li> <li>- zawiłe procedury,</li> <li>- dużo formalności, absorbujących czas pracy na stanowiskach merytorycznych i stanowisku głównego księgowego;</li> </ul>	<p>niski</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- usprawnienie przez pracownika organizacji pracy na stanowisku,</li> <li>- częstsze samokontrolę pracownika,</li> <li>- kontrolowanie wykonywania zadań na stanowisku przez przełożonego,</li> <li>- odpowiedzialność pracownika za efekty i jakość pracy oraz sankcje za przewinienia,</li> <li>- przeciwdziałanie przypadkom naruszenia dyscypliny budżetowej;</li> </ul>

		ryzyko zewnętrzne, dotyczące niskiej skuteczności działań komorników i prokuratorów		<ul style="list-style-type: none"> <li>- odmowa wszczęcia lub umarzenie postępowań wobec dłużników alimentacyjnych przez prokuratorów,</li> <li>- brak realnych działań ze strony komorników sądowych lub słabe efekty dotyczące wyegzekwowania zaległości.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ścisła współpraca z merytorycznymi stanowiskami pracy i komornikami,</li> <li>- bezwzględne przestrzeganie terminów do załatwienia spraw i procedur w zakresie świątobliwości należności.</li> </ul>
6	Świadczenie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych	ryzyko zasobów ludzkich	poważne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- widoczny pogarszający się stan zdrowia opiekunki, wynikający z wieloletniej ciężkiej pracy;</li> <li>- brak akceptacji częstych zmian w grafiku pracy (pomimo rozumienia konieczności wprowadzenia ich);</li> <li>- bardzo częsta rotacja podopiecznych,</li> <li>- starzenie się społeczeństwa,</li> <li>- zwolnienia chorobowe i urlopy pracownika wymuszające zmiany w grafiku oraz konieczność szukania zastępstwa</li> </ul>	średni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zachęcanie do profilaktyki zdrowotnej,</li> <li>- szkolenia wewnętrzne dotyczące spraw i czynności wykonywanych na stanowisku pracy opiekuna,</li> <li>- bieżące kontrolowanie jakości usług opiekuńczych świadczonych u podopiecznych,</li> <li>- bezwzględne przestrzeganie dyscypliny pracy i wykonywanie poleceń służbowych,</li> <li>- przestrzeganie zasad etyki zawodowej,</li> <li>- ułatwianie podnoszenia kwalifikacji i doskonalenia zawodowego pracowników,</li> <li>- uważny dobór kadry świadczącej usługi opiekuńcze w przyszłości.</li> </ul>
7	Skuteczność i efektywność wykonywanej pracy	ryzyko zasobów ludzkich	poważne	<p>Wypalenie zawodowe związane z:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pracą w wyjątkowo trudnych środowiskach,</li> <li>- pracą w warunkach stresu i stałym kontakcie z klientami wymagającymi ciągłej pomocy lecz zazwyczaj niechętnymi do współpracy i zmiany sposobu życia,</li> <li>- powtarzalność działań rzecz Klienta bez widocznych pozytywnych rezultatów,</li> <li>- stałe spotykanie się ze śmiercią podopiecznych.</li> </ul>	średni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- supervizja w pracy Ośrodka,</li> <li>- unikanie nadmiernej rutyny, powodującej spadek efektywności pracy i skuteczności działań oraz poczucie bezsilności,</li> <li>- stosowanie nowych narzędzi pracy z klientem pomocy społecznej,</li> <li>- zewnętrzne szkolenia przeciwdziałające wypaleniu zawodowemu pracowników Ośrodka,</li> <li>- szkolenia wewnętrzne dotyczące bieżących problemów i pojawiających się konfliktów.</li> </ul>

