**ZARZĄDZENIE NR 4/2017**

**Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Golczewie**

**z dnia 28 sierpnia 2017 r.**

**w sprawie ustalenia „Zbiorczego zestawienia ryzyk i podejmowania działań” na 2017 r. 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” na 2017 r. 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” na 2017 r. 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:
3. 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);
4. pracy socjalnej z klientami pomocy społecznej ze szczególnym nastawieniem na:
5. pracę w oparciu o kontrakty socjalne nakierunkowaną na aktywizację zawodową   
   i społeczną klientów OPS;
6. stałe monitorowanie realizowanych kontraktów oraz egzekwowanie ustaleń kontraktów;
7. poszukiwanie innych możliwości wsparcia poza pomocą społeczną;
8. mobilizację klientów do aktywnej współpracy w rozwiązywaniu problemów;
9. ścisłą współpracę z PUP – pracownicy socjalni, pracownik do spraw administracyjnych (w zakresie zadań na stanowisku pracy);
10. bezwzględnego przestrzegania terminów do załatwienia spraw – wszystkie stanowiska pracy;
11. 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);
12. usprawnienia przez pracowników organizacji pracy na stanowisku – wszystkie stanowiska pracy;
13. bieżącego przekazywania współpracownikom niezbędnych informacji dotyczących zadań na stanowiskach pracy – wszystkie stanowiska pracy;
14. współpracy z innymi służbami i instytucjami w zakresie wykonywanych zadań – wszystkie stanowiska pracy;
15. samokontroli prawidłowości wykonywania własnej pracy zgodnie z zakresami obowiązków uprawnień i odpowiedzialności przez pracowników oraz dokumentowania tych czynności w formie adnotacji służbowych przedkładanych Kierownikowi Ośrodka (nie rzadziej niż raz na pół roku) – wszystkie stanowiska pracy;
16. bezwzględnego przestrzegania dyscypliny pracy i wykonywania poleceń służbowych w zakresie świadczonych usług opiekuńczych – opiekun;
17. zgłaszania wszystkich istotnych informacji dotyczących świadczonych usług opiekuńczych uzyskanych podczas rodzinnych wywiadów środowiskowych pracownikowi do spraw administracyjnych – pracownicy socjalni;
18. bieżącego kontrolowania jakości usług opiekuńczych świadczonych u podopiecznych – pracownicy socjalni.

**§3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik Nr 1

do Zarządzenia Nr 4/2017

Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej

w Golczewie

z dnia 28 sierpnia 2017 r.

**ZBIORCZE ZESTAWIENIE RYZYK I PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ na 2017 r.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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  i rodzin  w przezwyciężaniu trudnych sytuacji życiowych | ryzyko zewnętrzne  ryzyko zasobów ludzkich | nieznaczne  umiarkowane | Prawdopodobieństwo stałe, ze względu na:  - niskie kryteria dochodowe uprawniające do świadczeń,  - problemy z pracą poza sezonem letnim,  - wzrost liczby klientów niepełnosprawnych i starszych oraz młodych ludzi niezaradnych życiowo;  - rozbudowanie procedury udzielania świadczeń,  - nadmiar czynności i zadań do wykonania przyporządkowanych pracownikowi. | niski | - alokacja środków na różne zasiłki  i świadczenia,  - praca socjalna w oparciu o kontrakty; egzekwowanie ustaleń kontraktów,  - aktywizacja zawodowa i społeczna,  - poszukiwanie innych możliwości wsparcia poza pomocą społeczną;  - usprawnienie przez pracowników organizacji pracy na stanowisku,  - bezwzględne przestrzeganie terminów do załatwienia spraw,  - usprawnienie przepływu informacji pomiędzy stanowiskami pracy. |
| 2 | Przeciwdziałanie negatywnym zjawiskom społecznym i patologiom | ryzyko działalności (niska efektywność podejmowanych działań) | nieznaczne | - wzrastające problemy społeczeństwa związane z nadużywaniem alkoholu,  - brak skuteczności działań GKRPA,  - rozbudowanie procedury „Niebieskiej karty” bez realnych możliwości rozwiązywania problemów i zapobiegania im;  - wzrastająca ilość czasu, który trzeba przeznaczyć na pracę z rodziną, nadmiar dokumentacji. | niski | - interdyscyplinarność działań różnych służb,  -zatrudnienie asystenta rodziny,  - zwiększenie dostępności do psychologów  i terapeutów,  - mobilizacja osób do aktywnej współpracy w rozwiązywaniu problemów;  - współpraca z innymi służbami  i instytucjami, w zakresie wykonywanych zadań, ustalenie kompetencji i obowiązków. |
| 3 | Prowadzenie postępowań i wydawanie decyzji w sprawach pomocy społecznej, świadczeń rodzinnych i świadczeń z funduszu alimentacyjnego | ryzyko działalności związane z terminową wypłatą świadczeń | nieznaczne | Możliwość występowania nieprawidłowości w zastosowaniu procedur i błędów  w wydawanych decyzjach związana z:  - okresowym, znacznym wzrostem spraw do załatwienia oraz koniecznością technicznego rozpatrzenia wniosków i wydania zwiększonej liczby decyzji,  - pracą pod presją czasu i w warunkach stresu spowodowanych stałym kontaktem z klientami Ośrodka. | niski | - szkolenie z KPA i przepisów szczegółowych,  - usprawnienie przepływu informacji pomiędzy stanowiskami pracy,  - usprawnienie przez pracownika organizacji pracy na stanowisku,  - okresowe wsparcie stanowiska pomocą innego pracownika lub stażysty,  - bezwzględne przestrzeganie terminów załatwienia spraw,  - częstsze samokontrole pracowników,  - kontrolowanie wykonywania zadań na stanowisku przez przełożonego,  - odpowiedzialność pracownika za efekty  i jakość pracy oraz sankcje za przewinienia. |
| 4 | Podejmowanie działań wobec dłużników alimentacyjnych | ryzyko działalności;  (problemy z terminową realizacją wszystkich zadań na stanowisku pracy)  ryzyko zasobów ludzkich  (jakość pracy związana  z nadmiarem zadań) | umiarkowane  nieznaczne | - rozbudowanie procedury, które należy zastosować wobec dłużników mogą powodować przeoczenie lub nieterminowość spraw i zadań do wykonania,  - obowiązek powtarzania działań w krótkim okresie przy ciągłym braku efektów podjętych działań;  - zbyt dużo czasu, który pracownik poświęca na to zadanie, powoduje opóźnienia lub zaległości w innych sprawach. | średni | - usprawnienie przepływu informacji pomiędzy organami właściwymi wierzyciela i dłużnika oraz z komornikami sądowymi i skarbowymi,  - usprawnienie organizacji pracy na stanowisku,  - okresowe wsparcie stanowiska pomocą innego pracownika lub stażysty,  - bezwzględne przestrzeganie terminów załatwienia spraw,  - częstsze samokontrole pracowników,  - kontrolowanie wykonywania zadań na stanowisku przez przełożonego,  - odpowiedzialność pracownika za efekty  i jakość pracy oraz sankcje za przewinienia. |
| 5 | Terminowe ściąganie należności i dochodzenie roszczeń spornych | ryzyko finansowe, związane z nieterminowym ściąganiem należności  ryzyko zewnętrzne, dotyczące niskiej skuteczności działań komorników i prokuratorów | umiarkowane | - realne trudności z ustalaniem miejsca zamieszkania dłużników alimentacyjnych,  - mała skuteczność egzekucji komorniczej,  - zawiłe procedury,  - dużo formalności, absorbujących czas pracy na stanowiskach merytorycznych  i stanowisku głównego księgowego;  - odmowa wszczęcia lub umarzanie postępowań wobec dłużników alimentacyjnych przez prokuratorów,  - brak realnych działań ze strony komorników sądowych lub słabe efekty dotyczące wyegzekwowania zaległości. | niski | - usprawnienie przez pracownika organizacji pracy na stanowisku,  - częstsze samokontrole pracownika,  - kontrolowanie wykonywania zadań na stanowisku przez przełożonego,  - odpowiedzialność pracownika za efekty  i jakość pracy oraz sankcje za przewinienia,  - przeciwdziałanie przypadkom naruszenia dyscypliny budżetowej;  - ścisła współpraca z merytorycznymi stanowiskami pracy i komornikami,  - bezwzględne przestrzeganie terminów do załatwienia spraw i procedur w zakresie ściągalności należności. |
| 6 | Świadczenie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych | ryzyko zasobów ludzkich | poważne | - widoczny pogarszający się stan zdrowia opiekunki, wynikający z wieloletniej ciężkiej pracy;  - brak akceptacji częstych zmian w grafiku pracy (pomimo rozumienia konieczności wprowadzenia ich);  - bardzo częsta rotacja podopiecznych,  - starzenie się społeczeństwa,  - zwolnienia chorobowe i urlopy pracownika wymuszające zmiany w grafiku oraz konieczność szukania zastępstwa | średni | - zachęcanie do profilaktyki zdrowotnej,  - szkolenia wewnętrzne dotyczące spraw  i czynności wykonywanych na stanowisku pracy opiekuna,  - bieżące kontrolowanie jakości usług opiekuńczych świadczonych u podopiecznych,  - bezwzględne przestrzeganie dyscypliny pracy i wykonywanie poleceń służbowych,  - przestrzeganie zasad etyki zawodowej,  - ułatwianie podnoszenia kwalifikacji  i doskonalenia zawodowego pracowników,  - uważny dobór kadry świadczącej usługi opiekuńcze w przyszłości. |
| 7 | Skuteczność  i efektywność wykonywanej pracy | ryzyko zasobów ludzkich | poważne | Wypalenie zawodowe związane z:  - pracą w wyjątkowo trudnych środowiskach,  - pracą w warunkach stresu i stałym kontakcie z klientami wymagającymi ciągłej pomocy lecz zazwyczaj niechętnymi do współpracy i zmiany sposobu życia,  - powtarzalność działalna rzecz klienta bez widocznych pozytywnych rezultatów,  - stałe spotykanie się ze śmiercią podopiecznych. | średni | - superwizja w pracy Ośrodka,  - unikanie nadmiernej rutyny, powodującej spadek efektywności pracy i skuteczności działań oraz poczucie bezsilności,  - stosowanie nowych narzędzi pracy  z klientem pomocy społecznej,  - zewnętrzne szkolenia przeciwdziałające wypaleniu zawodowemu pracownikowi Ośrodka,  - szkolenia wewnętrzne dotyczące bieżących problemów i pojawiających się konfliktów. |