**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 zewnętrzneryzyko zasobów ludzkich | nieznaczneumiarkowane | 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) | umiarkowanenieznaczne | - 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 należnościryzyko 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. |