

Wstęp:

Kontrola wewnętrzna w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdańsku jest narzędziem zarządzania wykorzystywanym do uzyskania racjonalnej pewności przez kierownictwo, że cele zarządzania zostały osiągnięte, a procesy za które odpowiada kierownictwo Ośrodka przebiegają w sposób minimalizujący prawdopodobieństwo wystąpienia nieprawidłowości, oszustwa, błędu, nieekonomicznych lub nieskutecznych praktyk. Kontrola wewnętrzna nazywana jest również kontrolą instytucjonalną z racji prowadzenia jej przez wyspecjalizowaną komórkę, w przypadku MOPS przez Referat ds. Nadzoru i Audytu. W systemie sprawowania nadzoru uczestniczą także zespoły kontrolne złożone z pracowników merytorycznych Ośrodka. Przeprowadzone kontrole w roku 2009 oraz wydane rekomendacje świadczą o konieczności dalszego doskonalenia systemu nadzoru, w tym, w tym kontroli funkcjonalnej jako bieżącej formy sprawowania nadzoru. Podjęte prace zakończyły się przedstawieniem projektu Regulaminu Nadzoru przekazanego do zapoznania się Dyrektorowi Ośrodka.

Działalność kontrolna:

1. Kontrola i nadzór

Rok 2009 stanowił kolejny etap w zakresie doskonalenia systemu nadzoru w MOPS Gdańsk po dokonanej reorganizacji mającej na celu „wkomponowanie” kontroli i audytu w ścieżkę zarządczą wykorzystującą zadaniową ocenę efektów pracy. Efektywne kontrole wewnętrzne nie mogą rozwiązać wszystkich problemów instytucji, jednak ich sprawność ułatwia jej prowadzenie z zaufaniem, we właściwym kierunku. Nowoczesna kontrola wewnętrzna pozwala na racjonalne zapewnienie, że funkcjonujące struktury (systemy) są przydatne i skuteczne, a cele instytucji zostaną osiągnięte. Referat ds. Nadzoru i Audytu – komórka Wydziału Organizacji i Rozwoju jako forma kontroli instytucjonalnej działał w minionym roku zgodnie z obowiązującymi zasadami przeprowadzania kontroli określonymi Zarządzeniem Nr 52/2005 Dyrektora MOPS z dnia 6 kwietnia 2005r., zmienionym Zarządzeniem Nr 53/07 Dyrektora MOPS z dnia 25 kwietnia 2007 r. oraz uwzględnionymi w procedurze zarządzania jakością (ISO – 01). Kontrole prowadzone są na podstawie rocznych planów kontroli opracowywanych przez wydziały a zatwierdzonych przez Dyrektora Ośrodka.

Plan działań kontrolnych na 2009 r. obejmował 72 kontrole (w 2008 r. obejmował 75 w roku 2007 – 94). Na podstawie upoważnień wydanych przez Dyrektora MOPS przeprowadzonych zostało ogółem 80 kontroli, w tym 6 doraźnych. Z zaplanowanych do przeprowadzenia w 2009 r. kontroli nie wykonano tylko jednej merytorycznej w zakresie prawidłowości realizacji umowy nr 4/SR/2008 dotyczącej dofinansowania do sprzętu rehabilitacyjnego w Szkole Podstawowej Nr 85 przy ul. Stolema 59. Wydział merytoryczny uzyskał zgodę Dyrektora na przesunięcie kontroli na rok 2010, z powodu wzmożonego zaangażowania pracowników Referatu ds. Rehabilitacji Społecznej przy wydatkowaniu dodatkowych środków z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Spowodowało oraz z powodu zmian personalnych w Referacie.

Ilość kontroli i zrealizowanych w 2009 r. przez Wydziały przedstawia poniższa tabela:

	WOR-RNA	WKA	WPIRON	WPDR	WIOPŚ	WF
Liczba kontroli wykonanych w 2009	25	8	35	5	7	8 *

* kontrole wspólnie z WOR

Referat Nadzoru i Audytu WOR przeprowadził wspólnie z innymi wydziałami (WPDR, WF, WPIRON, FILIA I) 11 kontroli.

Istotną działalnością Referatu ds. Nadzoru i Audytu stanowią wydawane opinie, oceny bądź uwagi dot. realizacji zadań bądź prowadzonych postępowań wyjaśniających. W 2009 roku załatwiono 94 takich spraw.

Zakres tematyczny kontroli wewnętrznych dotyczył m.in. oceny funkcjonowania systemów : pomocy dziecku i rodzinie, finansów publicznych, ochrony danych osobowych, obiegu dokumentów, infrastruktury materialnej, rozwoju zasobów ludzkich, bezpieczeństwa i redukcji czynników ryzyka, pomocy osobom niepełnosprawnym i starszym.

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami skierowano do jednostek kontrolowanych wystąpienia pokontrolne. W wystąpieniach opisano stwierdzone nieprawidłowości oraz wydano zalecenia zobowiązujące do ich usunięcia. Zespoły kontrolne wydały ogółem 64 zalecenia pokontrolne (w roku 2008 - 108 zaleceń (RNA 41 zaleceń) (198 w 2007 r.), w tym przez RNA (24 w 2007 r.) Analiza wykonanych zaleceń wykazała, że rezultaty przeprowadzonych kontroli miały wpływ na poprawę:

1) Organizacji pracy w MOPS:

- dookreślenie odpowiedzialności pracowników kontrolowanych jednostek, komórek w związku z nieprawidłową realizacją zadań, prowadzeniem dokumentacji,
- wskazanie nieprawidłowości w przestrzeganiu obowiązujących procedur, propozycje działań korygujących,
- zaktualizowanie informacji o stanie prawnym, technicznym oraz organizacyjnym substancji lokalowej placówek opiekuńczo-wychowawczy będących w nadzorze Ośrodka,
- odpowiedzialność RNA za kontrolę 5% wydatków w jednostkach nadzorowanych

2) efektywności świadczonych usług:

- zalecenie dot. opracowania standardów usług opiekuńczych, po przeprowadzonej kontroli systemowej realizacji zadania z zakresu pomocy społecznej w formie usług opiekuńczych,
- działania pokontrolne (kontrole filii, WIOPŚ) miały wpływ na opracowanie standardów pracy socjalnej,
- ocena realizacji usług nad dzieckiem w placówkach opiekuńczo-wychowawczych,
- zalecenie dot. poprawy jakości posiłków w szkole

3) funkcjonowania innych obszarów:

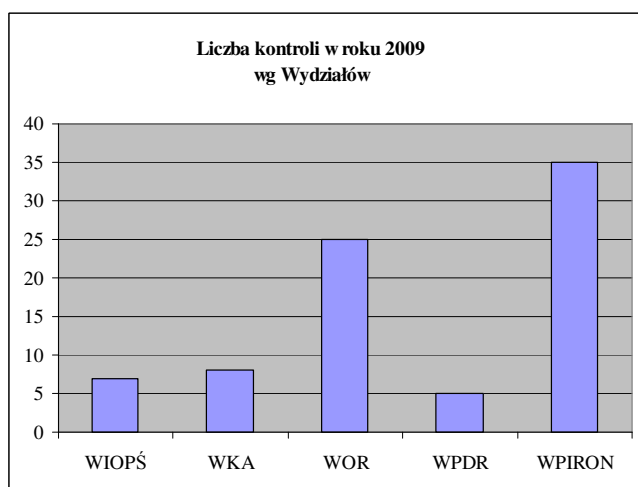
- zalecenia dot. poprawy poziomu bezpieczeństwa i higieny pracy w jednostkach nadzorowanych,
- zalecenie opracowania spójnych procedur kontroli finansowych i obiegu dokumentów księgowych w jednostkach nadzorowanych,
- zalecenia dot. poprawy warunków socjalnych pracowników po kontrolach technicznych i bhp,
- doskonalenie procesu rekrutacji na realizację zadania w ramach realizowanych projektów,

- prowadzenie działań korygujących i doskonalących zgodnie ze stwierdzonymi nieprawidłowościami.

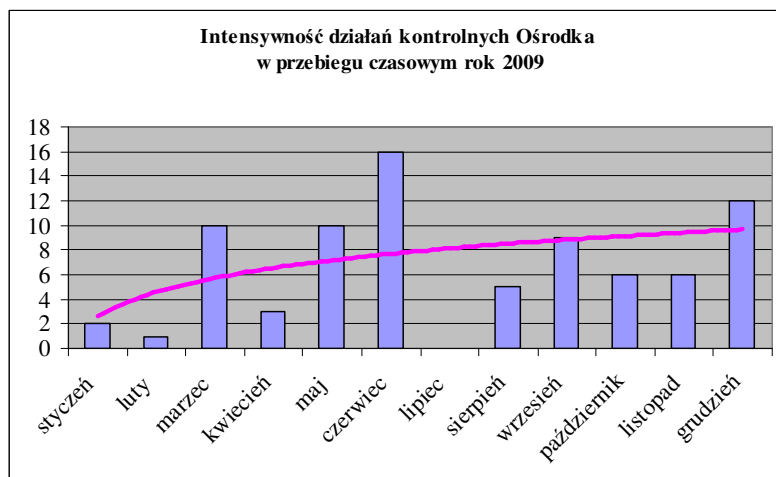
Ilość kontroli zrealizowanych w latach 2006-2009 przez Wydziały przedstawia poniższa tabela. Dane liczbowe uwzględniają kontrole prowadzone wspólnie, przez zespoły międzywydziałowe.

	2006	2007	2008	2009
WOR	21	14	25	25
WKA	12	15	11	8
WPIRON	34	34	28	35
WPDR	2	5	6	5
WIOPŚ	6	13	9	7
WF	10	10	7	8*

W roku 2009 liczba kontroli przeprowadzonych przez Wydziały przedstawia się jak na wykresie:



Intensywność działań kontrolnych w skali Ośrodka obrazuje poniższy wykres „Intensywność działań kontrolnych Ośrodka w przebiegu czasowym rok 2009”. Z wykresu daje się wyodrębnić miesięczna tendencja miarowa rosnąca logarytmicznie w cyklu rocznym.



Zestawienie czasu trwania jednej kontroli (średni w dniach kalendarzowych) pozwala zauważyć, że na ogół są to dwa tygodnie, natomiast kontrole WOR – RNA z uwagi na ich kompleksowość trwają średnio około trzech tygodni.

WYDZIAŁ	LICZBA KONTROLI	ŚREDNI CZAS WYKONANIA
WIOPŚ	7	7
WKA	8	11
WOR	25	21
WPDR	5	16
WPIRON	35	11

Kontrole zewnętrzne

W MOPS i jednostkach organizacyjnych i nadzorowanych zostało przeprowadzonych 30 kontroli zewnętrznych przez niżej wymienione organy nadzoru państwowego :

ORGAN	LICZBA
SANEPID	8
URZĄD WOJEWÓDZKI	6
URZĄD MIEJSKI	3
ZUS	3
PIP	2
STRAŻ POŻARNA	2
URZĄD MARSZAŁKOWSKI	2
WUP	2
FRSE	1
PFRON	1
RAZEM	30

Zakres prowadzonych kontroli obejmował głównie następujące zagadnienia:

- przystosowanie stanowisk pracy, adaptacji lub nabycia urządzeń dla osób niepełnosprawnych, rozpoznania przez służby medycyny pracy - dofinansowanie kosztów tworzenia i działania warsztatów terapii zajęciowej,
- ocena stanu sanitarnego ocena stanu sanitarnego budynku ocena stanu sanitarnego budynku (jako zakładu żywienia zbiorowego),
- kontrola w zakresie ochrony przeciwpożarowej,
- kontrola realizacji projektu w zakresie gospodarki finansowej i zamówień publicznych,

- kontrola w zakresie gospodarowania środkami publicznymi w roku 2009 i dokonywania wydatków za 2009 r.,
- standard usług świadczonych w całodobowych placówkach opiekuńczo-wychowawczych,
- kontrola w zakresie prawidłowości wydatkowania i rozliczenia dotacji celowych udzielonych z budżetu państwa w 2008 roku,
- realizacja umowy nr 35/UM/DPS/PFRON/07 z dnia 25 października 2007 r. w sprawie dofinansowania robót budowlanych w obiekcie służącym rehabilitacji ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,
- kontrola projektu „Razem dla siebie, razem dla innych” przez Wojewódzki Urząd Pracy w Gdańsku jako Instytucję Wdrażającą (IP2),
- prawidłowość i rzetelność obliczania, potrącania i opłacania składek na ubezpieczenia społeczne prawidłowość i rzetelność obliczania, potrącania i opłacania składek na ubezpieczenia społeczne,
- kontrola finansowa w siedzibie instytucji promotorów/beneficjentów projektów realizowanych w ramach Programu Leonardo da Vinci zgodnie z wytycznymi Komisji Europejskiej.

Kontrola funkcjonalna:

Zestawienie liczbowe dotyczące przeprowadzonych kontroli funkcjonalnych z natury rzeczy może mieć jedynie charakter orientacyjny i przybliżony, z powodu specyfiki każdej jednostki organizacyjnej.

Do celów liczbowej charakterystyki przyjęto, że umowną jednostką czyli policzalną kontrolę funkcjonalną stanowi wynik planowanego działania kierowniczego, które ma cechy powtarzalności, dotyczy sprawy wyodrębnionej dokumentacyjnie i odnosi się do wyodrębnionych obszarów funkcjonowania podległej komórki a ma na celu wykrycie niezgodności lub potwierdzenie prawidłowości.

Ogólnie w roku 2009 przeprowadzono 1154 działania spełniające przedstawione kryterium. Dotyczyły one 160 pracowników Ośrodka, tj. 36% zatrudnionych.

Zestawienie obszarów kontroli funkcjonalnej prowadzonej przez Wydziały w roku 2009 zawiera poniższa tabela.

OBSZARY KONTROLI FUNKCJONALNEJ W ROKU 2009	
Zagadnienia	Liczba
Dokumentacja osobowa	453
Dokumentacja merytoryczna	481
Działalność bieżąca i standardy	180
Dyscyplina pracy	20
Dokumenty księgowo i rozliczenia	20
Razem:	1154
Pracownicy objęci kontrolą funkcjonalną	160

Specyfikę form kontroli funkcjonalnych wypracowanych w poszczególnych wydziałach przedstawia się następująco:

WYDZIAŁ ORGANIZACJI I ROZWOJU

Zadaniowe planowanie pracy Wydziału w przekroju poszczególnych komórek w horyzoncie tygodniowym, z możliwością monitorowania realizacji zadań według zagadnień szczegółowych jak m.in.: projekty, sprawozdania, umowy, analizy, kontrole, opracowania, akty normatywne.

WYDZIAŁ INTEGRACJI I ORGANIZACJI POMOCY ŚRODOWISKOWEJ

Sprawdzanie imiennych kart realizacji usług środowiskowych u wszystkich osób, bieżące sprawdzanie realizacji dożywiania z wykorzystaniem ewidencji komputerowej.

WYDZIAŁ POMOCY DZIECKU I RODZINIE.

Wizytacje w placówkach opiekuńczo-wychowawczych.

WYDZIAŁ ŚWIADCZEŃ RODZINNYCH.

Sprawdzanie teczek osobowych i merytorycznej poprawności decyzji.

WYDZIAŁ FINANSOWY.

Sprawdzanie dokumentacji pod względem poprawności merytorycznej, celowości i legalności.

WYDZIAŁ KADR I ADMINISTRACJI.

Wysokie zróżnicowanie form kontroli funkcjonalnej stosownie do obszaru merytorycznego: nieruchomości, zasoby kadrowe i rekrutacja, park samochodowy, zamówienia publiczne.

WYDZIAŁ POMOCY INSTYTUCJONALNEJ I REHABILITACJI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Dokumentacja osobowa i sprawdzanie merytorycznej poprawności decyzji. Wizytacje w placówkach.

FILIE

Sprawdzanie poprawności prowadzenia teczek klienta i skuteczności pracy w środowisku.

Skargi i interwencje.

Rozpatrywanie skarg :

Organizacja przyjmowania rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdańsku uregulowana jest w Systemie Jakości ISO Procedurą IS-1 oraz Zarządzeniem Dyrektora MOPS Nr 51/2005.

W stosunku do lat ubiegłych liczba skarg w 2009 r. nieznacznie wzrosła. Jednak ilość skarg zasadnych pozostała na podobnym poziomie. Ilość skarg złożonych w latach 2007 – 2009, ilustruje poniższa tabela.

	2007			2008			2009		
	RAZEM	zasadnych	niezasadnych	RAZEM	zasadnych	niezasadnych	RAZEM	zasadnych	niezasadnych
Filia I				1		1	1	1	
Filia II							1		1
Filia III									
Filia IV				1	1		2		2
Filia V							1		1
WŚR	10	5	5	6	3	3	5	2	3
WPDR	4		4	6	1	5	4	1	3
WIOPŚ				1		1	4		4
WPIRON	4	2	2	1		1	3	1	2
Inne							1	1	
RAZEM	18	7	11	16	5	11	22	6	16

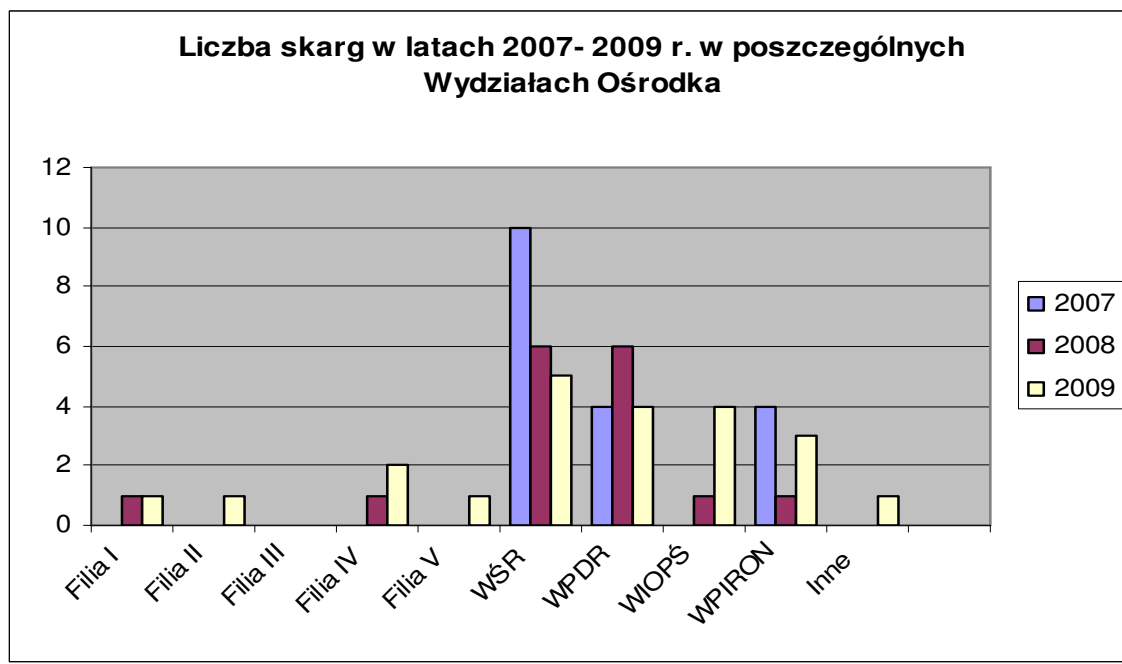
Każdą złożoną skargę Referat ds. Nadzoru i Audytu wnikliwie sprawdza i w przypadku uznania jej jako zasadnej RNA proponuje możliwe sposoby usprawnienia działalności MOPS-u. W wyniku przeprowadzonej analizy sześć skarg uznano za zasadne. Jeżeli autor skargi podał adres udziela się mu pisemnej odpowiedzi na przedstawione zarzuty. Skargi dotyczyły:

1. Niewłaściwej organizacji pracy w MOPS (6 skarg),
2. niewłaściwego załatwienia sprawy przez pracowników (7 skarg),
3. skarga na prace jednostek nadzorowanych (4 skargi),
4. skarga na prace jednostek niepublicznych (3 skargi),
5. skarga na brak działań na rzecz ludzi starych (1 skarga),
6. dotyczy złego funkcjonowania placówki adopcyjno –opiekuńczej (1 skarga),
7. brak właściwej opieki nad dziećmi (1 skarga).

Największa ilość skarg dotyczyła Wydziału Świadczeń Rodzinnych – **pięć**, z czego dwie były zasadne. Jedna skarga wynikała ze złej interpretacji przez pracownika przepisów prawa. Z pracownikami WŚR przeprowadzono szkolenie wewnętrzne, dotyczące aktualnych przepisów prawnych regulujących przyznawanie świadczeń rodzinnych. Kolejna skarga dotyczyła opóźnienia w wypłacie świadczenia pielęgnacyjnego. Świadczeniobiorcę przeproszono, przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą z pracownikiem oraz wprowadzono niezbędne zmiany w programie komputerowym Sygnity.

Cztery skargi dotyczyły WPDR oraz WIOPŚ. Zasadna skarga złożona w WPDR dotyczyła placówki niepublicznej. Przeprowadzono kontrole w wyniku, której zlecono kierownictwu placówki zwiększenie nadzoru nad zarządzaną placówką. Kolejne skargi dotyczyły funkcjonowania WPIRON-u. Skarga zasadna, dotyczyła długiego czasu oczekiwania na wydanie karty parkingowej. Zaproponowano działania mające na celu poprawę organizacji pracy w WPIRON. W filiach MOPS złożono **trzy** skargi. Jedna skarga była zasadna i dotyczyła usług opiekuńczych sprawowanych przez firmę niepubliczną. Podjęto działania wyjaśniające, a na placówkę została nałożona kara umowna. Skarga złożona w WKA dotyczyła organizacji pracy w ww. wydziale. Przeprowadzono postępowanie wyjaśniające, podjęto działania mające na celu poprawę organizacji pracy w WKA.

Liczbę skarg złożonych w poszczególnych wydziałach pokazuje poniższy wykres.



Regulamin rozpatrywania skarg zobowiązuje jednostki nadzorowane do składania raz w roku informacji dot. przyjętych skarg. Ilość skarg utrzymuje się na tym samym poziomie, w 2009 r. jednostki rozpatrzyły **3 skargi**. Dwie skargi dotyczyły niewłaściwej opieki w DPS Polanki. Obie skargi okazały się niezasadne, a do osób składających skargi zostało wysłane pismo z przedstawieniem podjętych działań wraz z wnioskami. Jedna skarga dotyczyła procesu adopcyjnego. Przeprowadzono działania wyjaśniające. Skarga była niezasadna, osoby składające zażalenie zostały poinformowane o wyniku podjętych działań.

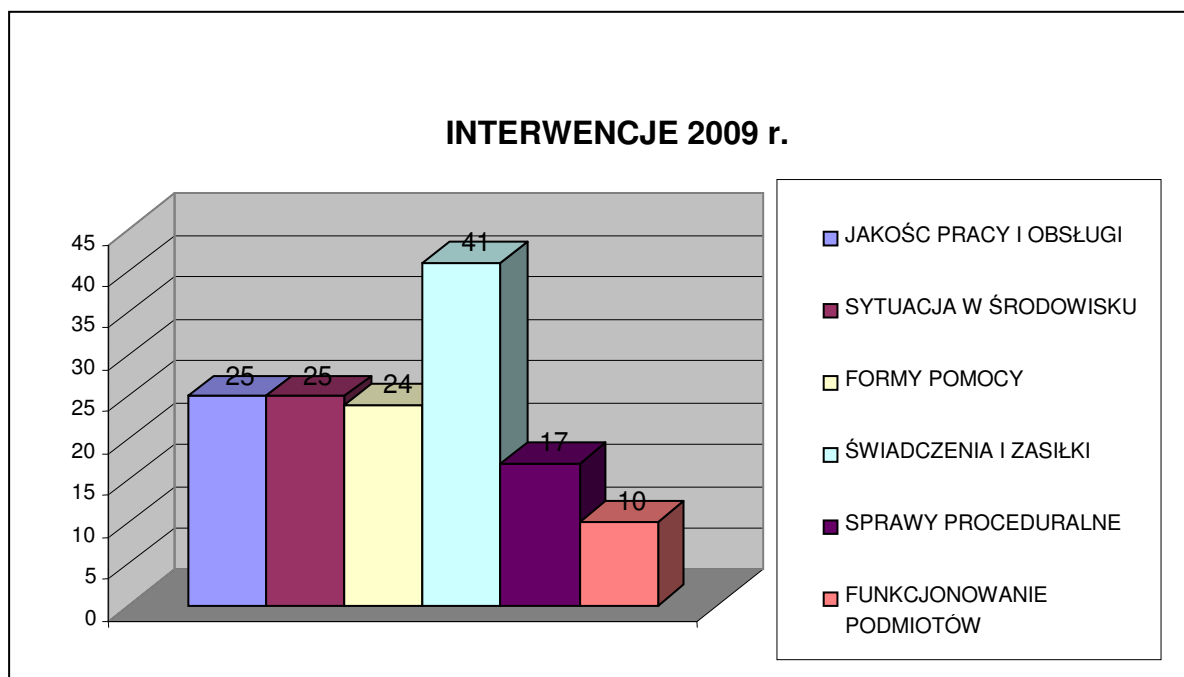
Sprawy interwencyjne 2009 r.

Rozpatrywanie interwencji reguluje Zarządzenie nr 45/07 z dnia 19 kwietnia 2007 r. w sprawie przyjmowania i załatwiania interwencji przez Dyrektora i Zastępców Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy społecznej oraz kierowników filii, wydziałów i jednostek organizacyjnych Ośrodka.

Sprawy interwencyjne w MOPS były składane osobiście, pisemnie oraz telefonicznie bądź ustnie do protokołu. Interwencje przyjmował Prezydent Miasta Gdańska jego Zastępcy, Dyrektor MOPS oraz Kierownicy MOPS. Wszystkie interwencje były bardzo rzetelnie sprawdzane przez Referat Nadzoru i Audytu. Jeżeli zgłaszający interwencje podał swoje dane osobowe, odpowiedź otrzymywał na piśmie. Interwencje zgłoszonych do MOPS w roku 2009 było 107, za pośrednictwem Dyrektora MOPS złożono 25 interwencji oraz 13 interwencji za pośrednictwem Prezydenta Miasta Gdańska.

Zgłaszane interwencje dotyczyły w większości przyznania świadczeń i zasiłków. Rodzajowa kategoria interwencji została przedstawiona w tabeli i na wykresie jak niżej:

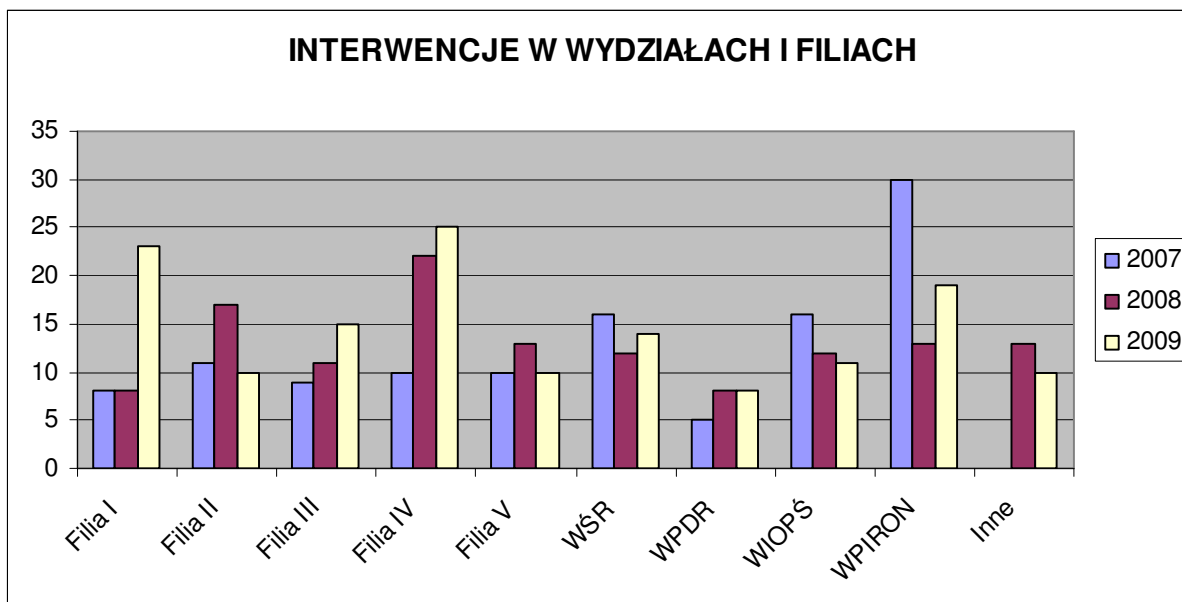
RODZAJOWA KATEGORIA INTERWENCJI 2009 r.	LICZBA
JAKOŚĆ PRACY I OBSŁUGI	25
SYTUACJA W ŚRODOWISKU	25
FORMY POMOCY	24
ŚWIADCZENIA I ZASIŁKI	41
SPRAWY PROCEDURALNE	20
FUNKCJONOWANIE PODMIOTÓW	10



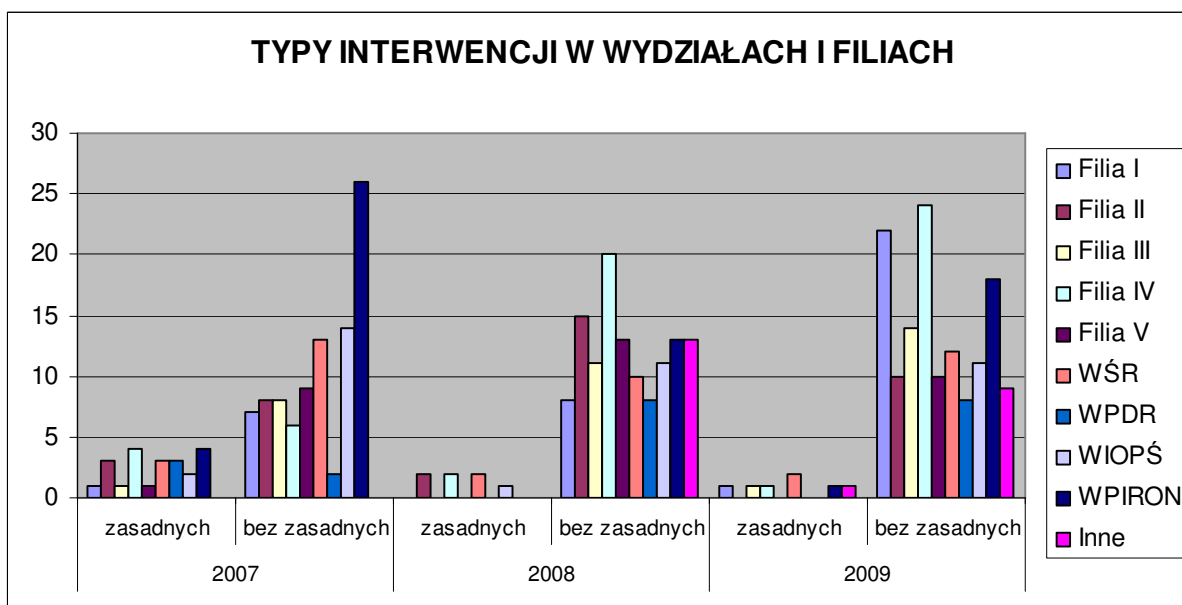
Podział według kompetencji jednostek organizacyjnych Ośrodka ukazany w poniższej tabeli wskazuje od trzech lat stały trend wzrostowy ogólnej liczby interwencji i zarazem wyraźny spadek interwencji uznanych za zasadne. Wynika to z jednej strony z coraz lepszego funkcjonowania komórek organizacyjnych Ośrodka, co powoduje zmniejszenie liczby sytuacji, w których klient mógłby podejmować zamiar wniesienia interwencji zasadnej z jego punktu widzenia. Wzrasta zarazem poziom oczekiwań klientów systemu pomocy społecznej oraz ich zaufanie do przedstawicieli Ośrodka, co staje się czynnikiem zwiększającym liczbę spraw zgłaszanych jako interwencje.

Szczegółowe zestawienie według lat, wydziałów i rodzajów interwencji zostało przedstawione w tabelach i wykresach zamieszczonych poniżej.

WYDZIAŁ	2007	2008	2009
Filia I	8	8	23
Filia II	11	17	10
Filia III	9	11	15
Filia IV	10	22	25
Filia V	10	13	10
WŚR	16	12	14
WPDR	5	8	8
WIOPŚ	16	12	11
WPIRON	30	13	19
Inne	0	13	10



ROK	2007		2008		2009	
	zasadnych	bez zasadnych	zasadnych	bez zasadnych	zasadnych	bez zasadnych
Filia I	1	7		8	1	22
Filia II	3	8	2	15		10
Filia III	1	8		11	1	14
Filia IV	4	6	2	20	1	24
Filia V	1	9		13		10
WŚR	3	13	2	10	2	12
WPDR	3	2		8		8
WIOPŚ	2	14	1	11		11
WPIRON	4	26		13	1	18
INNE				13	1	9



„Opinie o nas”

W 2009 r. w celu poprawy jakości realizowanych usług w MOPS Gdańsk została opracowana i wprowadzona „Ankieta o nas”, w której klienci mogą wypowiedzieć się anonimowo bądź jawnie na temat sposobu załatwienia sprawy, poziomu realizacji usług. Ankiety są dostępne na stronie internetowej Ośrodka lub w każdej komórce organizacyjnej. Po wypełnieniu klienci mogą włożyć wypełnione formularze do przygotowanych do tego celu skrzynek. Ankiety analizowane są przez RNA, do adresatów podających swoje dane osobowe przygotowana jest odpowiedź, natomiast w przypadku anonimowego adresata zgłaszającego nieprawidłowości, podane informacje są sprawdzane, natomiast wyjaśnienie zostaje przekazane do wiadomości Dyrektora. W 2009 r. skierowano 57 opinii o pracy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdańsku, w tym 49 pozytywnych (86 %) i 8 negatywnych (14 %). 19 opinii wpłynęło do Ośrodka w formie opisowej natomiast 38 opinii były to ankiety.

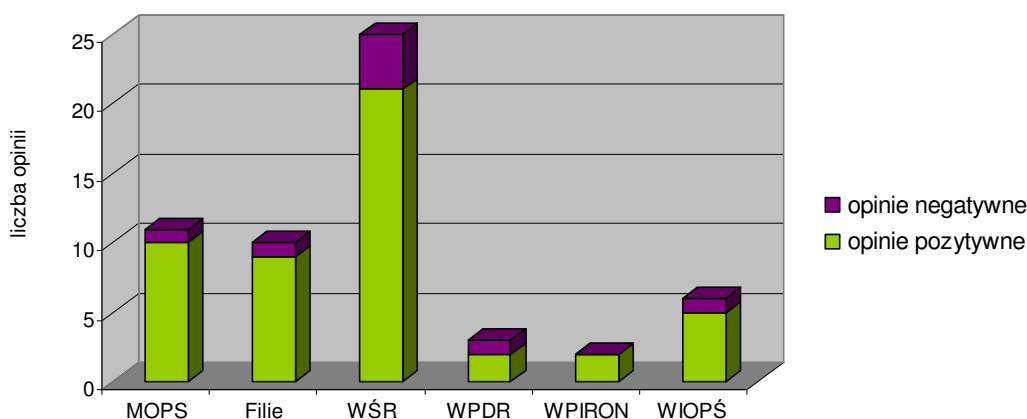
Ponad 2/5 opinii (44 %) dotyczyło spraw związanych z świadczeniami rodzinnymi, co piąty ankietowany wypowiedział się na temat pracy filii (18 %) lub całego Ośrodka (19 %). Co dziesiąta opinia dotyczyła Wydziału Integracji i Organizacji Pomocy Środowiskowej Referatu ds. Osób Bezdomnych.

Uwagi negatywne dot. zbyt długiego czasu oczekiwania, zbyt małej liczby osób przyjmujących klientów, niedostatecznego przeszkolenia pracowników, oznakowania pomieszczeń oraz czytelności tablic informacyjnych.

Podział opinii wg Wydziałów Ośrodka przedstawia poniższa tabela i wykres

	Liczba opinii	w tym:	
		opinie pozytywne	opinie negatywne
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej	11	10	1
Filie	10	9	1
Wydział Świadczeń Rodzinnych	25	21	4
Wydział Pomocy Dziecku i Rodzinie	3	2	1
Wydział Pomocy Instytucjonalnej i Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	2	2	0
Wydział Integracji i Organizacji Pomocy Środowiskowej	6	5	1
Razem	57	49	8

Podział opinii wg Wydziałów Ośrodka



Wypełniając ankietę „Opinia o nas” klienci mieli możliwość oceny pracy Ośrodka pod względem:

- kompetencji, fachowości,
- stosunku do klienta, kultury osobistej i uprzejmości,
- jakości informacji w kontakcie telefonicznym,
- jakości informacji bezpośrednio w Ośrodku,
- dostępności informacji,
- dostępności formularzy,
- terminowości załatwienia sprawy,
- przydatności i łatwości pozyskania informacji o sposobie załatwienia spraw na stronie internetowej,
- oznakowania pomieszczeń i czytelności tablic informacyjnych w Ośrodku.

Wystawianie ocen było możliwe w pięciostopniowej skali. Możliwe oceny to: bardzo dobra, zadowolająca, ani dobra ani zła, niezadowolająca, negatywna.

W 38 ankietach wystawiono 313 ocen, w tym:

- bardzo dobra – 168 (53,67 %),
- zadowolająca – 84 (26,83 %),
- ani dobra ani zła – 21 (6,70 %),
- niezadowolająca – 12 (3,84 %),
- negatywna – 28 (8,96 %).

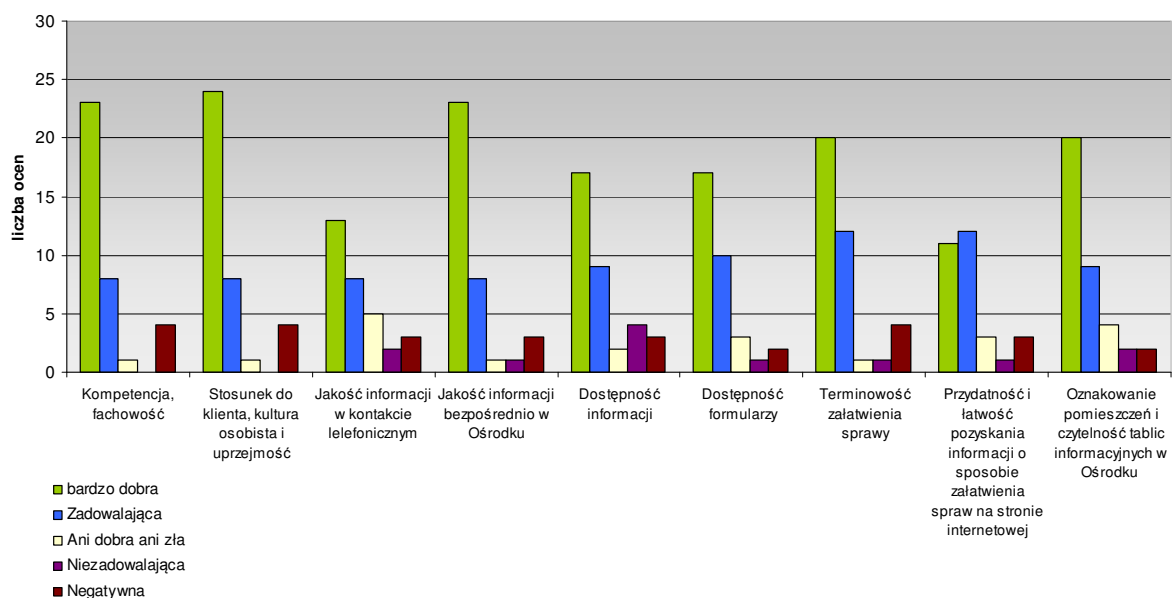
Oceny: bardzo dobra i zadowolająca stanowiły 80,5 % wszystkich wydanych ocen.

Zestawienie wystawionych ocen przedstawia poniższa tabela i wykres

		bardzo dobra	Zadowolająca	Ani dobra ani zła	Niezadowolająca	Negatywna	Razem
Kompetencja, fachowość		23	8	1	0	4	36
Stosunek do klienta, kultura osobista i uprzejmość		24	8	1	0	4	37
Jakość informacji	w kontakcie telefonicznym	13	8	5	2	3	31
	bezpośrednio w Ośrodku	23	8	1	1	3	36

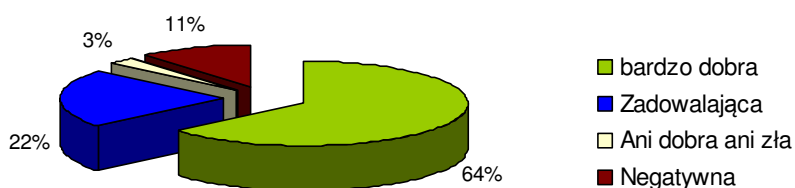
Dostępność	informacji	17	9	2	4	3	35
	formularzy	17	10	3	1	2	33
Terminowość załatwienia sprawy		20	12	1	1	4	38
Przydatność i łatwość pozyskania informacji o sposobie załatwienia spraw na stronie internetowej		11	12	3	1	3	30
Oznakowanie pomieszczeń i czytelność tablic informacyjnych w Ośrodku		20	9	4	2	2	37
Razem		168	84	21	12	28	313

Ocena pracy Ośrodka według ankiet "Opinie o nas"



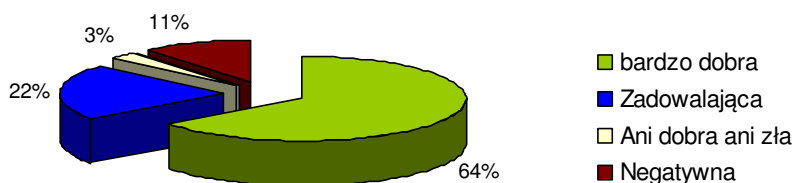
Oceny kompetencji, fachowości urzędnika, przez którego klient był obsługiwany są na wysokim poziomie. Aż pięciu na sześciu ankietowanych (86 %) oceniło sprawność obsługi klientów bardzo dobrze lub zadowolająco. Przeciwnego zdania było 11 % ankietowanych. Z kolei przeciętną ocenę wystawiło 3 % ankietowanych.

Kompetencja, fachowość



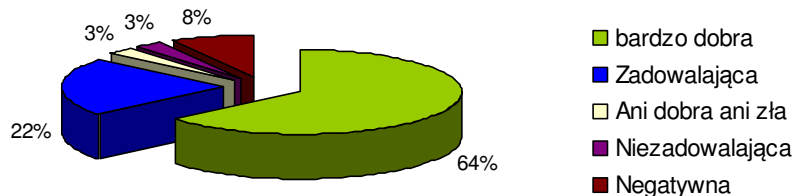
Na takim samym poziomie został oceniony stosunek do klienta, kultura osobista i uprzejmość, 86 % stanowią dwie najwyższe oceny: bardzo dobra lub zadowalająca.

Stosunek do klienta, kultura osobista i uprzejmość

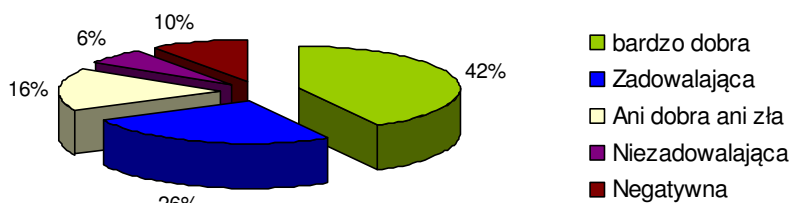


Klienci wyżej ocenili jakość informacji w bezpośrednio w Ośrodku zadowalająco lub bardzo dobrze 86 %, natomiast 68 % w kontakcie telefonicznym. Przeciwnego zdania było odpowiednio 11 % i 16 % ankietowanych.

Jakość informacji bezpośrednio w Ośrodku

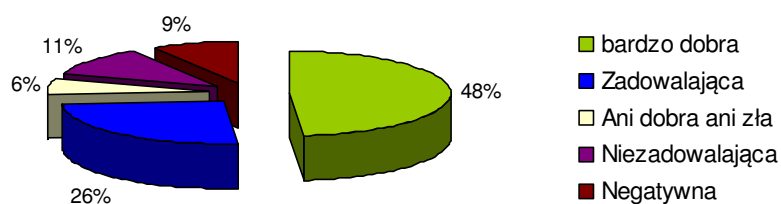


Jakość informacji w kontakcie telefonicznym



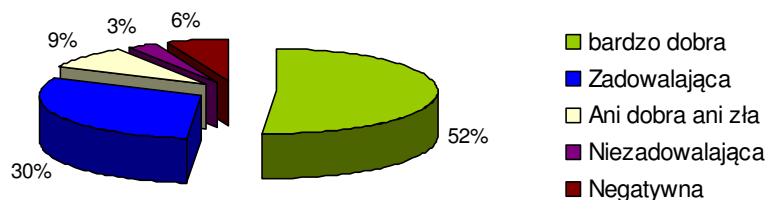
74 % ankietowanych uważa, że dostępność informacji w Ośrodku jest na odpowiednim poziomie natomiast 20 % ma w tym aspekcie zdanie przeciwne.

Dostępność informacji



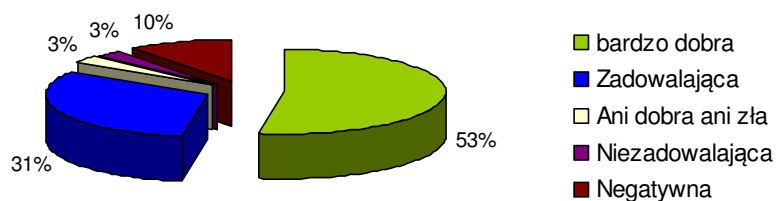
82% ankietowanych ocenia bardzo dobrze lub zadowolająco dostępność formularzy w Ośrodku, 9 % ma przeciwne zdanie, również 9 % wystawiło ocenę średnią.

Dostępność formularzy



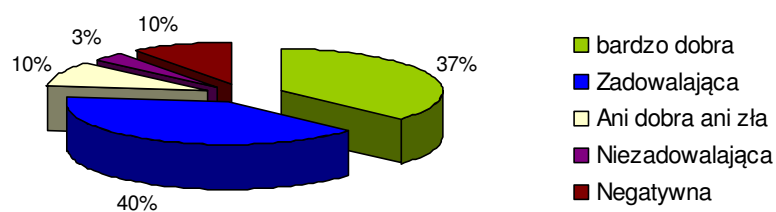
84 % ankietowanych ocenia dobrze lub bardzo dobrze pracowników pod względem terminowości w wykonywaniu zadania. Źle lub bardzo źle pod tym względem oceniło pracowników 13 % badanych.

Terminowość załatwienia sprawy



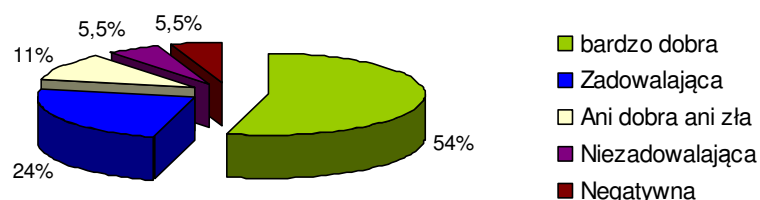
77 % ankietowanych oceniło dobrze lub bardzo dobrze przydatność i łatwość pozyskania informacji o sposobie załatwienia spraw na stronie internetowej negatywne zdanie miało 13% badanych. 10% oceniło średnio Ośrodek w tym aspekcie.

Przydatność i łatwość pozyskania informacji o sposobie załatwienia spraw na stronie internetowej



78% badanych dobrze lub bardzo dobrze oceniło oznakowanie pomieszczeń i czytelność tablic informacyjnych w Ośrodku. Złe i bardzo złe opinie w tym zakresie wyraziło 11 % ankietowanych, 11 % oceniło średnio Ośrodek w tym zakresie.

Oznakowanie pomieszczeń i czytelność tablic informacyjnych w Ośrodku



Ocena jakości pracy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdańsku jest w opinii klientów oraz osób i organizacji współpracujących jest dobra. Wysoko oceniono badane elementy jak kompetencje, fachowość pracowników, ogólną jakość obsługi, jakość udzielanych informacji, terminowość załatwianych spraw.

Niemniej jednak stosunkowo niewielka liczba klientów wskazała potencjalne możliwości usprawnienia w działalności Ośrodka tj. zwiększenie ilości stanowisk

obsługujących klientów, zmniejszenie czasu obsługi, wprowadzenie możliwości umawiania się na konkretną godzinę.

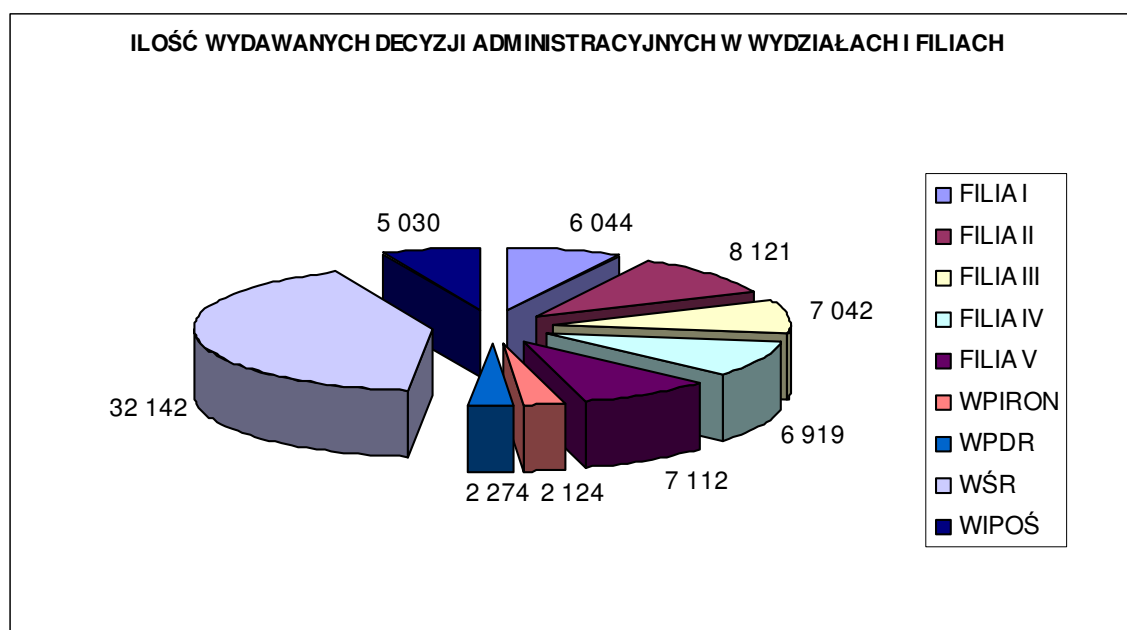
Wszystkie uwagi, propozycje i wnioski przedstawione w ankietach zostały przeanalizowane celem podnoszenia jakości obsługi klientów zgodnie z obowiązującym w Ośrodku systemem jakości.

Omówienie realizacji decyzji administracyjnych

Świadczenia z pomocy społecznej przyznawane są w formie decyzji. Wszystkie decyzje o przyznaniu pomocy, a zwłaszcza decyzje o odmowie przyznania pomocy, wydawane są w formie pisemnej. Zgodnie ze statutem MOPS w Gdańsku §13 1. *Dyrektor Ośrodka wydaje decyzje administracyjne, w zakresie zadań Ośrodka, na podstawie upoważnienia udzielonego przez Radę Miasta Gdańska lub Prezydenta Miasta Gdańska. 2. Na wniosek Dyrektora Ośrodka, Rada Miasta Gdańska lub Prezydent Miasta Gdańska udzielają upoważnienia pracownikom Ośrodka do wydawania decyzji, o których mowa w ust. 1.*

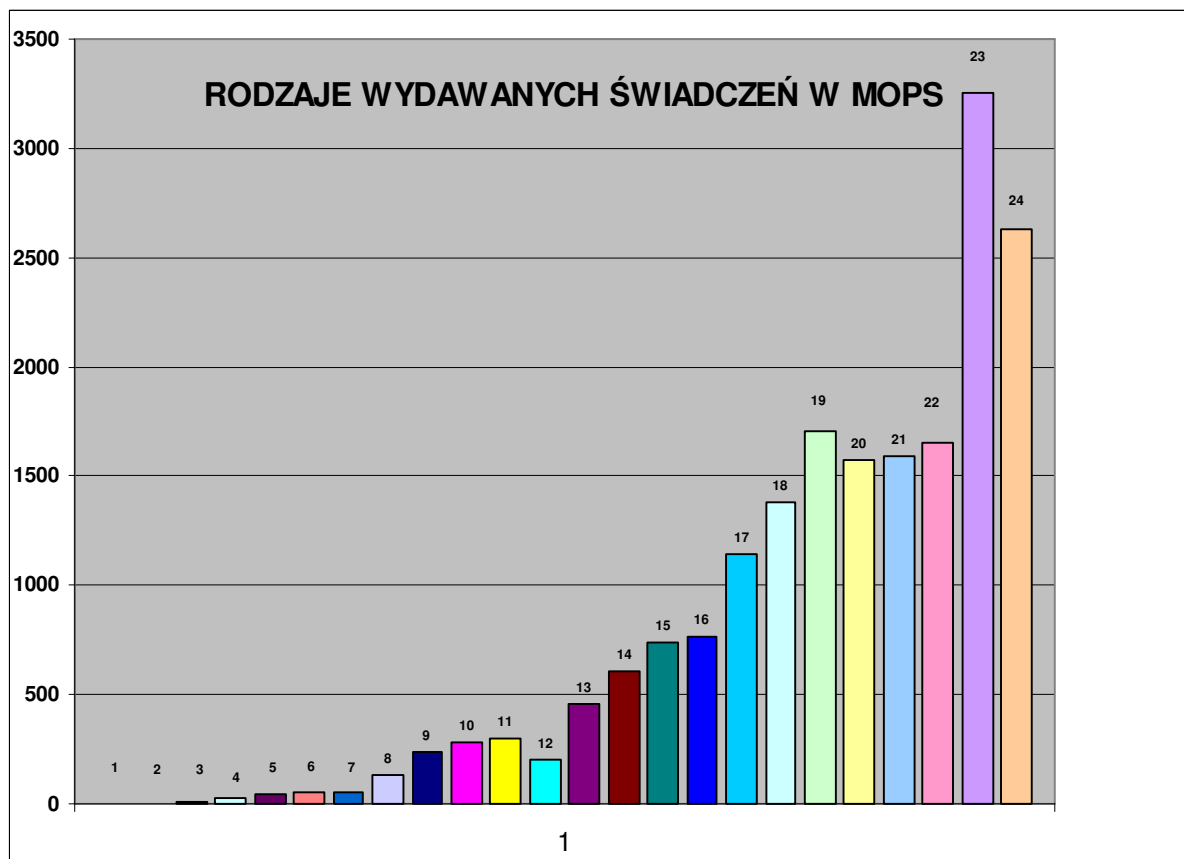
W roku 2009 w Wydziałach i Filiach MOPS zostało wydanych 76 808 decyzji administracyjnych na podstawie upoważnienia Prezydenta Miasta Gdańska, w tym 761 odmownych tj. ok.1%. Najwięcej decyzji WŚR 32142 tj. 41,8% wszystkich decyzji. Ilość wydawanych decyzji w Wydziałach i Filiach pokazuje poniższa tabela wraz z wykresem.

	REFERAT WYDAJACY DECYZJE	LICZBA	PROCENTOWY UDZIAŁ
1	FILIA I	6 044	7.9
2	FILIA II	8 121	10.6
3	FILIA III	7 042	9.2
4	FILIA IV	6 919	9.0
5	FILIA V	7 112	9.3
6	WPIRON	2 124	2.8
7	WPDR	2 274	3.0
8	WŚR	32 142	41.8
9	WIPOŚ	5 030	6.5
	RAZEM	76 808	100.0



Wydawane decyzje administracyjne dotyczyły przede wszystkim zadań własnych gminy takich jak: przyznawanie i wypłacanie zasiłków stałych, okresowych i celowych. Stanowią one 41,1%. Równie dużo wydanych decyzji (34,3%) związanych było z zadaniami z zakresu administracji rządowej realizowanych przez gminę. Pozostałe rodzaje wydawanych świadczeń obrazuje poniższa tabela oraz wykres. Ponieważ zadanie z zakresu zadań własnych oraz zleconych stanowią w sumie 75,5 % wszystkich decyzji co wpływa znacząco na nieczytelność wykresu, nie zostały one ujęte w poniższym wykresie.

L.P	RODZAJE ŚWIADCZEŃ	LICZBA	PROCENTOWY UDZIAŁ
1	WNIOSEK BEZ ROZPATRZENIA	2	0.002
2	ZAWIESZENIE PRAWA DO ŚWIADCZEŃ	3	0.003
3	ŚWIADCZENIA NIENALEŻNIE POBRANE	13	0.014
4	USAMODZIELNIENIE	24	0.026
5	ROZŁOŻENIE NA RATY ŚWIADCZEŃ NIENALEŻNIE POBRANYCH	40	0.043
6	ZMIANA MIEJSCA ZAMIESZKANIA	49	0.052
7	POMOC NA ZAGOSPODAROWANIE	54	0.058
8	POMOC NA WYNAJEM POKOJU	130	0.139
9	UMORZENIE POSTĘPOWANIA	241	0.257
10	SKIEROWANIA DO DPS	278	0.297
11	KONTYNUOWANIE NAUKI	300	0.320
12	WYGAŚNIĘCIE DECYZJI	201	0.215
13	POMOC DLA RODZIN ZASTĘPCZYCH	458	0.489
14	DECYZJA O ZWROCIE	603	0.644
15	WYGAŚNIĘCIE ŚWIADCZENIA - ZGON KLIENTA	737	0.787
16	DECYZJE ODMOWNE	761	0.812
17	ODPŁATNOŚĆ Z POBYT DZIECKA	1146	1.223
18	UCHYLENIE DECYZJI ADMINISTRACYJNEJ	1382	1.475
19	NALICZENIE ODPŁATNOŚCI ZA POBYT W OSRODKACH WSPARCIA I DPS	1709	1.825
20	DECYZJE KIERUJĄCE DO OSRODKÓW WSPARCIA	1571	1.677
21	ZMIANA DECYZJI	1596	1.704
22	ZADANIA ZLECONE GMINIE	1651	1.763
23	ŚWIADCZENIA Z FUNDUSZU ALIMENTACYJNEGO	3251	3.471
24	ZASIŁEK OKRESOWY	2629	2.807
25	ZADANIA ZLECONE GMINIE	26382	28.165
26	ZADANIA WŁASNE GMINIE	31597	33.733



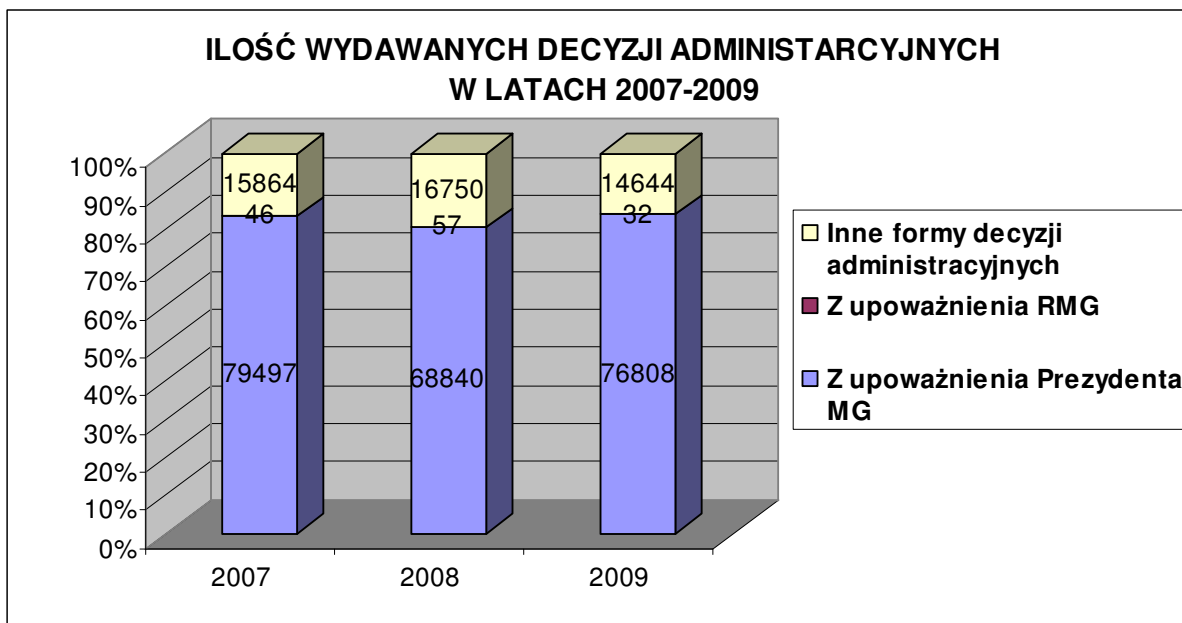
W 2009 roku z 76808 wydanych decyzji administracyjnych w 145 przypadkach zostało złożone odwołanie do organu II instancji. Stanowi to 0,2 % wszystkich wydanych decyzji administracyjnych. Utrzymanych w mocy zostało 68 decyzji, 31 zostały skierowane do ponownego rozpatrzenia. Pozostałe sprawy pozostają w toku.

Kolejny rodzaj wydawanych decyzji administracyjnych stanowią decyzje wydawane z upoważnienia Rady Miasta Gdańska. W roku 2009 zostało wydanych 32 decyzje dotyczące umorzenia należności, rozłożenia zaległości na raty, odmowa umorzenia.

W MOPS Gdańsk stosowane są również inne formy rozstrzygnięć. W 2009 roku wydanych zostało 14 644 zezwoleń postanowień, skierowań, zaświadczeń itd. Największą ilość stanowiły skierowania (5576). Dotyczyły one pomocy dla osób bezdomnych w formie skierowań do placówek dla bezdomnych, a także skierowań dla świadczeniobiorców do organizacji pozarządowych. Zostało wydanych 4020 zaświadczeń dotyczących przede wszystkim wysokości udzielonej pomocy przez MOPS. WPIRON wydał 2122 kart parkingowych. Pozostała ilość rozstrzygnięć odbył się w formie zawiadomienia, pisma, umowy itd.

W poniższej tabeli wraz z wykresem przedstawione zostały dane liczbowe z wydanych decyzji administracyjnych za lata 2007-2009.

	2007	2008	2009
Z upoważnienia Prezydenta MG	79497	68840	76808
Z upoważnienia RMG	46	57	32
Inne formy rozstrzygnięć	15864	16750	14644
RAZEM	95407	85647	91484



Jak wynika z powyższych zestawień w roku 2009 wydano o 11,6 % więcej decyzji niż w roku 2008 oraz o 3,4% mniej niż w roku 2007. Największa ilość decyzji wydawana jest corocznie z upoważnienia Prezidenta MG. Ilość pozostałych decyzji administracyjnych w kolejnych latach pozostaje na podobnym poziomie.

Zakończenie:

Rok 2009 był kolejnym etapem prac Referatu ds. Nadzoru i Audytu nad jakością prowadzonego nadzoru. Dzięki współpracy z innymi wydziałami, wprowadzeniu do obiegu kwestionariusza kontroli wewnętrznej kierownicy mogli wypowiedzieć się jakie narzędzia kontroli wewnętrznej są stosowane w sprawowaniu nadzoru funkcjonalnego. Przygotowany projekt systemu nadzoru w MOPS został przedłożony Dyrektorowi do zapoznania się, po akceptacji Kolegium będzie wdrażany w życie.

Zamierzenia na rok 2010 przewidują dalsze doskonalenie systemu nadzoru w kierunku dalszego poszerzenia działań kontrolnych w zakresie sprawowania kontroli funkcjonalnej, w tym w obszarze planowania, realizacji i sprawozdawczości.

Planowane na rok 2010 działania kontrolne zostaną również poszerzone o nową formę kontroli tzw. kontrolę zarządczą wprowadzoną do realizacji w związku ze zmianą ustawy o finansach publicznych z dnia 28 sierpnia 2009 r.

Realizacja kontroli zarządczej wymaga przygotowania merytorycznego i praktycznego, jak również przedstawienia oczekiwań ze strony Urzędu Miasta, stąd pracownicy RNA podjęli działania w kierunku poszerzenia wiedzy teoretycznej poprzez uczestnictwo w szkoleniach.

Kierownik
Wydziału Organizacji i Rozwoju
Ewa Bartkowiak

Sporządzili:
Pracownicy Referatu ds. Nadzoru i Audytu
Wydział Organizacji i Rozwoju