

### Wstęp:

Celem nadrzędnym komórki kontroli wewnętrznej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdańsku zw. kontrolą instytucjonalną z racji prowadzenia jej przez wyspecjalizowaną komórkę - Referat ds. Nadzoru i Audytu jest zapewnienie, że realizacja powierzonych zadań zostanie wykonana z należytą starannością, obiektywizmem, bezstronnością przy wykorzystaniu posiadanej wiedzy i umiejętności. Rok 2010 był istotnym okresem w promowaniu i wdrażaniu w sektorze publicznym spójnego i jednolitego modelu kontroli zarządczej, zgodnego z międzynarodowymi standardami. Pomocne w tym zakresie są wprowadzone zmiany w ustawie o finansach publicznych wskazujące standardy niezbędne w zorganizowaniu systemu kontroli zarządczej w danej jednostce. Kontrola zarządcza to ogół działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy. Referat ds. Nadzoru i Audytu w ub. r. rozpoczął cykl kontroli dających zapewnienie, że jednostki nadzorowane przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdańsku są przygotowane do sprawowania kontroli zarządczej na I poziomie. Przeprowadzane kontrole miały za zadanie zapoznanie Dyrektorów jednostek nadzorowanych z nowym pojęciem jaki stanowi kontrola zarządcza jak również pomoc w jej wdrażaniu.

Kolejnym celem przeprowadzanych w 2010 r. kontrolach zarządczych była identyfikacja ryzyka w jednostkach. Każdy kierownik jednostki organizacyjnej oraz każdy pracownik jednostki sektora publicznego powinien umieć przewidywać zmiany, analizować informacje pochodzące z zewnątrz i wewnątrz organizacji i na podstawie tych informacji podejmować racjonalne decyzje i działania. W praktyce oznacza to świadome zarządzanie ryzykiem. Pojęcie ryzyka w prowadzonej działalności było zawsze znane, jednak dopiero kontrola zarządcza wprowadziła konieczność jego analizowania i identyfikowania.

Obok kontroli zarządczych jak co roku były przeprowadzane kontrole zawieranych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdańsku umów z podmiotami niepublicznymi na realizację zadań z zakresu pomocy społecznej.

### Działalność kontrolna:

Kontrole prowadzone były na podstawie rocznych planów kontroli opracowywanych przez Wydziały a zatwierdzonych przez Dyrektora Ośrodka.

W 2010 r. na podstawie upoważnień wydanych przez Dyrektora MOPS przeprowadzonych zostało ogółem 67 kontroli, w tym 5 doraźnych.

Ilość kontroli i zrealizowanych w 2010 r. przez Wydziały przedstawia poniższa tabela:

	WOR-RNA	WKA	WPIRON	WPDR	WIOPŚ	WF
Liczba kontroli wykonanych w 2010	19	6	38	2	2	-

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, a przede wszystkim podstawowym celem kontroli było zapewnienie:

- zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi;
- skuteczności i efektywności działania;
- wiarygodności sprawozdań;

- ochrony zasobów;
- przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania;
- efektywności i skuteczności przepływu informacji;
- zarządzania ryzykiem.

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 75 zaleceń pokontrolnych. Analiza wykonanych zaleceń wykazała, że rezultaty przeprowadzonych kontroli miały wymierne efekty na poprawę:

#### **organizacji pracy:**

- wskazanie nieprawidłowości w przestrzeganiu obowiązujących procedur, propozycje działań korygujących,
- wyeliminowanie nieprawidłowości w zakresie zatrudniania pracowników samorządowych oraz pracowników zatrudnionych w oparciu o kartę nauczyciela,
- zatrudnianie w placówkach opiekuńczo-wychowawczych wsparcia dziennego na stanowiskach kierowniczych oraz wychowawców osób z wykształceniem zgodnym z rozporządzeniem MPIPS z 19 października 2007 r.
- wskazanie niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa zapisów w regulaminach i procedurach wewnętrznych,
- prawidłowego naliczania pomocy pieniężnej na częściowe pokrycie kosztów utrzymania dziecka w rodzinie zastępczej,
- dookreślenie odpowiedzialności pracowników kontrolowanych jednostek, komórek,
- racjonalizacja zatrudnienia pracowników administracji i obsługi połączenie w zakresach czynności księgowych i administracyjnych);
- odpowiedzialność za kontrolę wydatków budżetowych w jednostkach nadzorowanych,
- wyeliminowanie nieprawidłowości w zakresie działania i obsługi wypożyczalni sprzętu rehabilitacyjnego,
- poprawy jakości prowadzonej dokumentacji,

#### **efektywności świadczonych usług:**

- ocena realizacji usług nad dzieckiem w placówkach opiekuńczo-wychowawczych,
- zalecenie dot. poprawy warunków w świetlicach środowiskowych,
- dookreślenie standardów usług opiekuńczych,
- zwiększenie nadzoru na realizacją zajęć w placówkach opiekuńczo-wychowawczych,

#### **inne:**

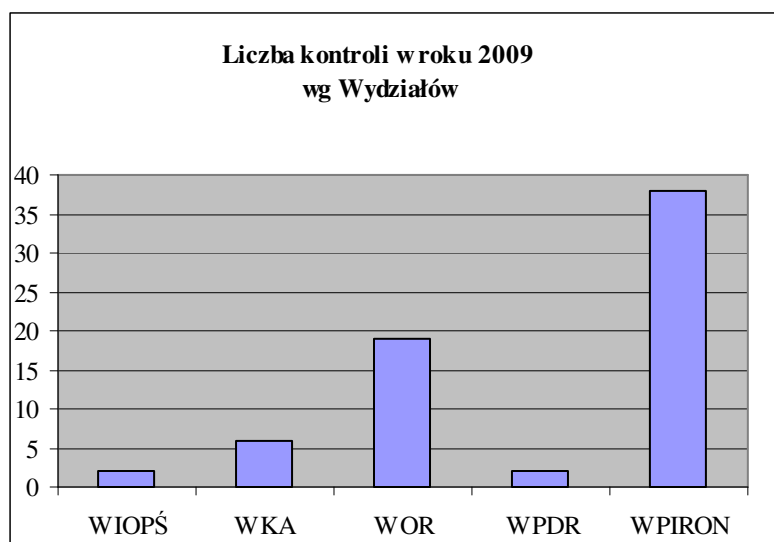
- poprawa poziomu bezpieczeństwa i higieny pracy w jednostkach nadzorowanych,
- opracowanie spójnych procedur kontroli finansowych i obiegu dokumentów księgowych w jednostkach nadzorowanych,
- poprawa warunków socjalnych pracowników po kontrolach technicznych i bhp,

Ilość kontroli zrealizowanych w latach 2007-2010 przez Wydziały przedstawia poniższa tabela. Dane liczbowe uwzględniają kontrole prowadzone wspólnie, przez zespoły międzywydziałowe.

	2007	2008	2009	2010
<b>WOR</b>	14	25	25	19
<b>WKA</b>	15	11	8	6

<b>WPIRON</b>	34	28	35	39
<b>WPDR</b>	5	6	5	2
<b>WIOPŚ</b>	13	9	7	2
<b>WF</b>	10	7	8*	-*

W roku 2010 liczba kontroli przeprowadzonych przez Wydziały przedstawia się jak na wykresie:



Istotną działalnością Referatu ds. Nadzoru i Audytu stanowią wydawane opinie, oceny bądź uwagi dot. realizacji zadań bądź prowadzonych postępowań wyjaśniających. W 2010 roku załatwiono 47 takich spraw.

Należy zwrócić uwagę, że przeprowadzonych 7 kontroli kompleksowych w jednostkach nadzorowanych dotyczyło wszystkich obszarów działania jednostki tj. merytorycznego, finansowego i administracyjnego, stąd kontrole wymagały więcej czasu w celu przeanalizowania zagadnień działalności, oceny gospodarności funkcjonowania placówek, wskazania możliwości zmian. Przeprowadzane kontrole w latach ub. koncentrowały się głównie na 5% wydatków oraz przestrzeganiu standardów.

Poniżej analiza kontroli wewnętrznych przeprowadzonych przez pracowników Referatu ds. Nadzoru i Audytu.

### **Kontrole przeprowadzone przez pracowników RNA**

Lp.	Nazwa jednostki, komórki	Rodzaj kontroli	Podjęte działania naprawcze ,doskonalace
1.	Środowiskowy Dom Samopomocy II ul. Nowiny7	Kontrola doraźna w zakresie zabezpieczenia opieki uczestnikom 18-29.01.2010 r.	Wprowadzono zm. w zakresie dokumentowania zajęć, przeniesiono pracownika

			gospodarczego do innej placówki w związku z zaistniałym zdarzeniem
2.	Wydział Pomocy Dziecku i Rodzinie ul. Powstańców Warszawskich 25	Kontrola doraźna w zakresie realizacji waloryzacji świadczeń dla rodzin zastępczych 02-19.02.2010 r.	Wyegzekwowanie nieprawnie wypłaconych zawiżonych świadczeń, wypracowanie form współpracy z kierownikiem, przeorganizowanie pracy Zespołu Świadczeń
3.	Wypożyczalnia Sprzętu Rehabilitacyjnego ul. Hallera 115	Kontrola doraźna w zakresie wyjaśnienia nadużyć przez pracownika Wypożyczalni 08-12.02.2010 r.	Wprowadzenie zmian w Instrukcji przyjmowania wpłat gotówkowych, odpowiedzialności materialnej inkasentów, nadzoru przez kier. WPIRON, WF. Skierowanie sprawy do Sądu-wyrok skazujący pracownika (27.08.10 r.)
4.	Młodzieżowy Ośrodek Readaptacji Społecznej ul. Leczkowa 1A	Kontrola doraźna w zakresie funkcjonowania placówki, wyj. skargi 18.02-10.03.2010	Zobowiązanie dyrektora placówki do przekazu bieżącej informacji w zakresie restrukturyzacji, współpracy z wydz. nadzorującym, przestrzegania praw pracowniczych
5.	Dzienny Dom Pomocy ul. Wajdeloty 26A	Kontrola doraźna 2x w zakresie wykonywania obowiązków służbowych przez kierowcę 22.02+31.12.2010 r.,	Zobowiązanie kierownika placówki do właściwego nadzoru nad prowadzona dokumentacją przez kierowcę.
6.	Towarzystwo Profilaktyki Środowiskowej „Mrowisko” 2 świetlice ul. Do studzienki 16, Reduta Wyskok 9	Kontrola planowana realizacji 2 umów (kontynuacja oceny systemu opieki nad dzieckiem)	Zobowiązanie do uzupełnienia kwalifikacji przez kierownika świetlicy
7.	„Omnia” Firma Usługowo-Handlowa ul. Pana Tadeusza 70	Kontrola planowana realizacji zaleceń pokontrolnych z 2009 r. pełnionego nadzoru 30.03-23.04.2010 r.	Wykonano zalecenia, nie stwierdzono nieprawidłowości w pełnionym nadzorze WIOPS
8.	Stowarzyszenie „Dom Rodzinny „Nasze Dzieci” ul. Dragana 9	Kontrola planowana realizacji umowy (kontynuacja oceny systemu opieki nad dzieckiem) 12+31.05.2010 r.	Zobowiązanie do opracowania regulaminu organizacyjnego zg. z umową, przestrzegania ustawy o rachunkowości
9.	Gdańskie Stowarzyszenie Niesienia Pomocy Dzieciom i Młodzieży „Promyk Nadziei”	Kontrola planowana w zakresie realizacji umowy (kontynuacja oceny systemu opieki nad dzieckiem) 15.06—25.06.10 r.	Nowelizacja regulaminu organizacyjnego, zawarcie umów zgodnie z Kodeksem Pracy
10.	Gdańskie Domy dla Dzieci ul. Brzegi 55	Kontrola zarządcza 5 placówek 07-20.07.2010 r.(kontynuowanie oceny systemu opieki nad dzieckiem)	Nie stwierdzono nieprawidłowości
11.	Ośrodek Adopcyjno – Opiekuńczy ul. Abrahama 12/14	Kontrola planowana zarządcza (kontynuowanie oceny systemu opieki nad dzieckiem) 15-25.06.2010 r.	Nie stwierdzono nieprawidłowości
12.	Dom Integracyjno-Rodzinny ul. Jaśkowa Dolina 69	Kontrola planowana zarządcza (kontynuowanie oceny systemu opieki nad dzieckiem) 04-20.08.2010 r.,	Nie stwierdzono nieprawidłowości
13.	Caritas Archidiecezji Gdańskiej 2 placówki Trakt Św. Wojciecha 440, Brzegi 45	Kontrola planowana realizacji umów (kontynuowanie oceny systemu opieki nad dzieckiem)	Zalecenie uzupełnienia kwalifikacji przez wychowawcę.

		30.08-20.09.2010 r.	
14.	Ognisko Wychowawcze Nr 3 ul. Głęboka 11	Kontrola planowana zarządcza (kontynuacja oceny systemu opieki nad dzieckiem) 20-30.09.2010 r.	Pozytywna ocena funkcjonowania placówki
15.	Ognisko Wychowawcze Nr 1 ul. Władysława IV 14	Kontrola planowa zarządcza (kontynuacja oceny systemu opieki nad dzieckiem) 20.09-08.10.2010 r.	Stwierdzono szereg nieprawidłowości w zakresie funkcjonowania jednostki dot. naruszania zasad pracowniczych, ustawy o finansach, Kodeksu pracy. W toku działania naprawcze
16.	Zarząd Wojewódzki PKPS ul. Garbary 12/13	Kontrola realizacji umowy na prowadzenie świetlicy ul. Minogi 1A (kontynuacja oceny systemu opieki nad dzieckiem) 02-10.11.2011 r.	Zobowiązanie do podjęcia działań w kierunku pozyskania lokalu, uzupełnienie wykształcenia przez wychowawcę
17.	Rodzinny Dom Pomocy „Przystań” ul. Świtezianki 21	Kontrola doraźna w zakresie realizacji usług z zawartą umową	Nie stwierdzono uchybień w realizacji opieki
18.	Pogotowie Opiekuńcze ul. Leczkowa 1A	Kontrola planowana zarządcza (kontynuacja oceny systemu opieki nad dzieckiem) 08-30.11.2010 r.	Podjęcie działań w zakresie obniżenia kosztu utrzymania placówki
19.	Chrześcijańska Służba Charytatywna Pomorska – świetlica „Służba Dziecku” ul. Reduta Miejska 1	Kontrola planowana realizacji umowy (kontynuacja oceny systemu opieki nad dzieckiem) 15-24.11.2010 r.	Zobowiązanie do złożenia wniosku do Wojewody Pom. w celu wpisania placówki do rejestru, opracowanie regulaminu organizacyjnego zg. ze wzorem do umowy

Powyższa informacja wskazuje na wiele działań podjętych w wyniku przeprowadzonych kontroli przez pracowników Referatu. Każdorazowo dokumentacja kontrolna przekazywana jest do wydziału merytorycznego prowadzącego nadzór.

### **Kontrole zewnętrzne**

W MOPS i jednostkach organizacyjnych i nadzorowanych zostało przeprowadzonych 20 kontroli zewnętrznych:

- w jednostkach organizacyjnych Ośrodka **7**
- w jednostkach nadzorowanych organy przeprowadziły **13** kontroli.

W 2010 r. w MOPS w Gdańsku i jednostkach nadzorowanych zostały przeprowadzone kontrole przez:

- Pomorski Urząd Wojewódzki w Gdańsku Wydział Polityki Społecznej,
- Powiatową Inspekcję Pracy,
- Najwyższą Izbę Kontroli,
- Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,
- Stację Sanitarno – Epidemiologiczną.

Kontrole dotyczyły takich zagadnień jak:

- sprawdzenie realizacji wniosków i zaleceń z poprzednich kontroli,
- oceny warunków pracy,
- prawidłowości wykorzystania przez Gminę Miasta Gdańsk środków PEFRON przekazanych w ramach dofinansowania na realizację projektu pn: Aktywizacja mieszkańców Gdańska o obniżonej sprawności poprzez wczesną pomoc,
- kontroli realizacji programów profilaktycznych,
- ocena stanu sanitarnego.

Kontrole zewnętrzne wydały ogółem 27 zaleceń pokontrolnych. Dotyczyły one

### **Kontrola funkcjonalna**

W Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdańsku kontrola funkcjonalna podejmowana jest na każdym szczeblu zarządzania. Sprawowana jest przez każdego pracownika oraz dodatkowo przez jego bezpośredniego zwierzchnika i osoby z nim współpracujące. Obejmuje zakres jakości i poprawności wykonania czynności przez poszczególnych pracowników. Celem jej jest zapewnienie zgodności tych czynności z procedurami i mechanizmami kontroli.

Kontrola funkcjonalna realizowana jest na następujących poziomach:

- samokontrola – prowadzona jest przez każdego pracownika w ramach przydzielonych obowiązków i udzielonych kompetencji,
- kontrola wydziału – prowadzona na bieżąco przez kierownictwo,
- kontrola zewnętrzna – prowadzona wobec komórek organizacyjnych/jednostek podległych, będących w nadzorze lub realizujących zadania z pomocy społecznej na podstawie zawartych z MOPS w Gdańsku umów.

Przedstawione w poniższym opracowaniu dane nie obejmują między innymi:

- samokontroli,
- całego, bieżącego nadzoru sprawowanego przez kierowników wydziałów w zakresie prawidłowej realizacji zadań w podległej komórce organizacyjnej,
- bieżącej, wstępnej kontroli zgodności operacji gospodarczych i finansowych z planem finansowym oraz wstępnej kontroli kompletności, rzetelności dokumentów dotyczących operacji gospodarczych i finansowych,
- kontroli zgodności zakupu dostaw i usług z postanowieniami ustawy Prawo zamówień publicznych oraz wewnętrznymi regulaminami udzielania zamówień publicznych,
- wykonywanej, przez osoby odpowiedzialne za poszczególne zadania, kontroli dokumentów potwierdzających operacje gospodarcze i finansowe pod względem: merytorycznym, celowości, legalności, gospodarności, formalno – rachunkowym, zgodnie z instrukcją obiegu dokumentów.

## **PRZEPROWADZONE KONTROLE FUNKCJONALNE WG WYDZIAŁÓW**

**Wydział Pomocy Dziecku i Rodzinie** przeprowadził w 2010 r. **71 wizytacji** w placówkach opiekuńczo – wychowawczych będących w nadzorze Wydziału oraz w podmiotach realizujących zadania z pomocy społecznej w ramach podpisanych umów.

Ilość przeprowadzonych wizytacji ilustruje poniższa tabela:

Lp.	Nazwa placówki	Liczba wizytacji	Liczba stwierdzonych nieprawidłowości	Uwagi
1.	Pogotowie Opiekuńcze im. K.O. Borchardta	17	3	
2.	Dom Integracyjno – Rodzinny	4	0	
3.	Młodzieżowy Ośrodek Readaptacji Społecznej	10	2	
4.	Ognisko Wychowawcze Nr 1	4	1	
5.	Ognisko Wychowawcze Nr 3	2	0	
6.	Ośrodek Adopcyjno – Opiekuńczy	2	1	
	Razem:	39	7	

7.	„Dom Haneczki”	6	1	
8.	Fundacja „Rodzina Nadziei”	6	2	
9.	Gdańska Fundacja Innowacji Społecznej „Dom na trakcie” „Dom przy Gościnnej” „Dom pod Cyprysami” Świetlica ul. Gościnną	7 w tym: 1 3 1 2	0	
10.	Caritas Świetlica bł. Piotra Frassiatiego Świetlica „Pod Kasztanem” Świetlica „Słoneczne Wzgórze”	3 w tym: 1 1 1	0	
11.	Polski Komitet Pomocy Społecznej Świetlica	1	0	
12.	„Mrowisko – Głanik” Świetlica	1	0	
13.	„Klub Przyjaciół Strzyży” Świetlica	1	0	
14.	„Promyk Nadziei” Świetlica	1	0	
15.	„Mrowisko Reduta Wysok” Świetlica	1	0	
16.	„Krokusik” Świetlica	1	1	
17.	Ośrodek Adopcyjno - Opiekuńczy „Pelikan”	2	0	
18.	Ośrodek Adopcyjno - Opiekuńczy „Dla Rodziny”	2	0	
	Razem:	71	11	

W wyniku przeprowadzonych kontroli pracownicy WPDR stwierdzili 11 nieprawidłowości, które przede wszystkim dotyczyły zagadnień merytorycznych, stanu technicznego budynku, organizacji i form pracy z dzieckiem, kosztów utrzymania dziecka w placówce.

W większości spraw zostały podjęte działania mające na celu usunięcie wskazanych nieprawidłowości.

**Wydział Pomocy Instytucjonalnej i Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych** w ramach pełnionego nadzoru nad realizacją zadań z pomocy społecznej realizowanych na rzecz osób niepełnosprawnych w 2010 r. przeprowadził **62 wizytacje** w placówkach będących w strukturach MOPS w Gdańsku, w nadzorze oraz realizujących zadania w oparciu o podpisane z MOPS w Gdańsku umowy.

Ilość przeprowadzonych wizytacji ilustruje poniższa tabela:

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wizytacji	Liczba stwierdzonych nieprawidłowości	Uwagi
1.	Środowiskowy Dom Pomocy ul. Nowiny 7	2	0	
2.	Środowiskowy Dom Pomocy ul. Wajdeloty 28 A	1	0	

3.	Klub Samopomocy ul. Nowiny 7	1	0	
4.	Klub Samopomocy ul. Wajdeloty 28 A	1	0	

5.	ŚDS ul. Starogardzka 20	1	0	
6.	DPS ul. Hoża 4	1	0	
7.	DPS ul. Polanki 121	2	0	
8.	DPS ul Starogardzka 20	1	0	
9.	DDP ul. Hoża 4	1	0	

10.	„Przyjazna Dłoń” ŚDS ul. Chopina 42	1	0	
11.	Pol. Stow. Na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysł. ŚDS ul. Jagiellońska 11	2	0	
12.	„FOSA” ŚDS ul. Burzyńskiego	2	0	
13.	„FOSA” ŚDS ul. Chopina	1	0	
14.	„MARCUS” ŚDS ul. Ogrodowa	1	0	
15.	DPS ul. Hynka 12	6	0	
16.	DPS ul. Fromborska 24	5	0	
17.	DPS ul. Turystyczna 23	4	0	
18.	DPS ul. Hallera 227 A	4	0	
19.	Mieszkanie treningowe ul. Nowiny 7	1	0	
20.	Mieszkanie treningowe ul. Wajdeloty 28/2A	1	0	
21.	Mieszkanie chronione ul. Grunwaldzka 127	1	0	
22.	Mieszkanie chronione ul. Kisielewskiego 12	1	0	
23.	RDP ul. Hebanowskiego 79	1	0	
24.	RDP ul. Maszynowa 10	1	0	
25.	RDP ul. Junony 2	1	0	
26.	RDP ul. Świtezianki 21	1	0	
27.	Klub Samopomocy ul. Chopina 42	1	0	
28.	DDP ul. Kisielewskiego 12	1	0	
29.	DDP ul. Hynka 12	1	0	
30.	„MARCUS” Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej	2	0	
31.	Gd. Stow. Epileptyków	2	1	
32.	Pol. Związek Głuchych Oddz. Pomorski	4	5	
33.	Stowarzyszenie „Wspólnota Serc”	2	3	
34.	Gd. Fund. Terapii i Rozwoju	1	2	
35.	Nadwiśl. Stow. Chorych na	2	0	



	Epilepsje „Piast”			
36.	Stow. Rodzin Chorych na Zespół Morfana „Pomóżmy Naszym Dzieciom”	1	1	
		62	12	

Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły prowadzenia dokumentacji finansowej. Wszystkie uwagi WPIRON zgłoszone wizytowanym podmiotom zostały uwzględnione i uzupełnione.

**Wydział Integracji i Organizacji Pomocy Środowiskowej** w 2010 r. przeprowadził **12 wizytacji** podmiotów realizujących zadania z pomocy społecznej na podstawie umów zawartych z MOPS w Gdańsku.

Przeprowadzone wizytacje zawarte są poniższej tabeli:

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wizytacji	Liczba stwierdzonych nieprawidłowości	Uwagi
1.	„Przyjazna Dłoń” ŚDS ul. Chopina 42	1	0	
2.	Nadwiślańskie Stowarzyszenie Chorych na Epilepsję i Ich Przyjaciół „Piast”	1	0	
3.	Fundacja „Autyzm bez Tabu”	2	3	
4.	Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Kryzysami Psychicznymi „Przyjazna Dłoń”	3	0	
5.	Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym	1	0	
6.	Stowarzyszenie Pomocy Osobom Autystycznym	1	0	
7.	Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z upośledzeniem Umysłowym	1	0	
8.	Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta	1	0	
9.	Pomorskie Centrum Pomocy Bliźniemu MONAR MARKOT – Noclegownia ul. Sztutowska 16 a	1	0	
	Razem:	12	3	

Zaobserwowane nieprawidłowości dotyczyły: sposobu prowadzenia dokumentacji finansowej oraz prawidłowego udokumentowania stażu pracy oraz ukończenia wymaganego szkolenia. Zgłoszone podmiotowi uchybienia zostały naprawione.

**Wydział Kadr i Administracji** w 2010 r. przeprowadził:

- 8 przeglądów pomieszczeń zajmowanych przez komórki organizacyjne oraz jednostki będące w strukturach i w nadzorze oraz realizujące zadania z zakresu pomocy społecznej na podstawie zawartych z MOPS w Gdańsku umów,
- 3 kontrole związane z administrowaniem siecią i użytkowaniem urządzeń komputerowych,
- 2 kontrole wybranych losowo akt osobowych,
- 1 kontrolę dyscypliny pracy.

Przeprowadzone przeglądy i kontrole przedstawia poniższa tabela:

Lp.	Nazwa podmiotu/Komórki organizacyjnej	Liczba przeglądów/kontroli	Liczba stwierdzonych nieprawidłowości	Uwagi
1.	DDP ul. Kisielewskiego 12	1	7	
2.	Wypożyczalnia Sprzętu Rehabilitacyjnego ul. Hallera 115	1	3	
3.	ZPS Filii I ul. Powstańców Warszawskich 3	1	5	
4.	WŚR ul. Powstańców Warszawskich 25	1	15	
5.	WPDR ul. Powstańców Warszawskich 25	1	9	
6.	ROB ul. Wolności 16	1	11	
7.	DDPII, ŚDSI ul. Wajdeloty 28a	1	8	
8.	ŚDS ul. Nowiny 7	1	4	
9.	Stanowisko ds. administrowania systemem OU Pomost	1	0	
10.	Stanowisko ds. administrowania systemem Ratusz OTAGO	1	0	
11.	WPDR, Filia III, WŚR	1	0	
12.	Kontrola kompletności oraz ważności badań okresowych w 20 losowo wybranych aktach osobowych	2	0	
13.	WKA, WIOPS, WOR – przestrzeganie dyscypliny pracy	1	0	
	Razem:	14	55	

Likwidacją części usterek na bieżąco zajmuje się MOPS w Gdańsku w miarę posiadanych środków. Niektóre nieprawidłowości zostały zgłoszone do usunięcia zarządcom budynków. Wymagające większych nakładów finansowych, zostały zgłoszone w ramach potrzeb remontowych MOPS w Gdańsku do DRMG.

**Wydział Organizacji i Rozwoju** przeprowadził wizytacje wszystkich Wydziałów i Filii MOPS w Gdańsku. Zadanie to związane było z planowaną reorganizacją Ośrodka. Zgłaszane podczas spotkań wnioski zostały zebrane, opracowane i przekazane Pani Janinie Jarema – Liedtke p.o.

Dyrektora do wykorzystania i uwzględnienia podczas dalszych prac związanych ze zmianami organizacyjnymi.

## Filie

W 2010 r. Filie przeprowadziły łącznie 6 kontroli obejmujących:

- dokumentację w zakresie przyznawania świadczenia pieniężnego – zasiłek okresowy. Skontrolowano 5% ogółu przyznanych świadczeń w okresie I-II kw. 2010 r. – wszystkie Filie,
- akta klientów. Kontroli zostały poddane wybiórczo wybrane po 2 akta prowadzone przez każdego pracownika socjalnego w Filii V.

Przeprowadzone kontrole zawarte są w poniższej tabeli:

Lp.	Filia	Liczba kontroli	Liczba stwierdzonych nieprawidłowości	Uwagi:
1.	Filia I	1	1	
2.	Filia II	1	0	
3.	Filia III	1	1	
4.	Filia IV	1	1	
5.	Filia V	2	1	
	Razem:	6	4	

W wyniku działań kontrolnych został przeprowadzony wewnętrzny instruktaż w zakresie poprawnego prowadzenia dokumentacji, planowania działań pracy socjalnej, poprawnego dokumentowania pracy socjalnej w OU Pomost, prowadzenia dokumentacji zgodnie ze standardami.

Kontrola funkcjonalna jest jednym z elementów zabezpieczających prawidłowe funkcjonowanie Ośrodka oraz dostarcza niezbędnej wiedzy o jego działaniu, informuje o tym jak wypełniane są cele i zadania. Umiejętne korzystanie z dostarczonych w wyniku kontroli informacji pozwala zapobiegać powstawaniu błędów i nieprawidłowości w przyszłości.

**W MOPS w Gdańsku wyniki ze zrealizowanych wizytacji oraz kontroli funkcjonalnych nie są przekazywane do Referatu ds. Kontroli i Audytu. Jest to działanie ograniczające komórce odpowiedzialnej za kontrolę instytucjonalną możliwość bieżącego reagowania i oddziaływania na niedomagania i uchybienia oraz monitorowania efektywności wdrożonych mechanizmów kontroli.**

**Dlatego też istnieje konieczność wprowadzenia zmian w tym zakresie.**

### 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 2010 r. nieznacznie wzrosła. Jednak ilość skarg zasadnych w stosunku do ogólnej liczby skarg pozostała na podobnym poziomie. Ilość skarg złożonych w latach 2008 – 2010, ilustruje poniższa tabela.

	2008			2009			2010			
	RAZEM	zasadnych	niezasadnych	RAZEM	zasadnych	niezasadnych	RAZEM	zasadnych	niezasadnych	w toku
Filia I	1		1	1	1					
Filia II				1		1				
Filia III							1		1	
Filia IV	1	1		2		2	7	1	6	
Filia V				1		1	3		3	
WSR	6	3	3	5	2	3	3	2	1	
WPDR	6	1	5	4	1	3	8	5	2	1
WIOPŚ	1		1	4		4	2		2	
WPIRON	1		1	3	1	2	1		1	
Inne				1	1		4	1	3	
<b>RAZEM</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>1</b>

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 dziewięć skarg uznano za zasadne. Jeżeli autor skargi podał adres udziela się mu pisemnej odpowiedzi na przedstawione zarzuty.

Skargi dotyczyły:

1. Bezczywności MOPS (3 skargi),
2. niewłaściwego załatwienia sprawy przez pracowników (16 skarg),
3. niewypłacenia w terminie należnych świadczeń (2 skargi),
4. skarga na prace jednostek nadzorowanych (3 skargi),
5. współpracy pomiędzy pracownikami MOPS (2 skargi),
6. spraw pracowniczych (2 skargi),
7. sprawowania opieki w RDP w Gdańsku przy ul. Świtezianki 21 (1 skarga).

Największa ilość skarg dotyczyła Wydziału Pomocy Dziecku i Rodzinie – **osiem**, z czego pięć było zasadnych. Skargi zasadne dotyczyły: opóźnienia w udzieleniu pomocy na kontynuację nauki, odmowy udzielenia informacji w zakresie dziecka przebywającego w rodzinie zastępczej, niewłaściwego załatwienia sprawy przez pracownika, zapewnieniu właściwej opieki dziecku. Zobowiązano pracowników wydziału do prawidłowej realizacji obowiązków. Kolejna skarga dotyczyła pracy jednostki nadzorowanej. Podjęto czynności w celu skontrolowania prawidłowości postępowania Dyrektora placówki.

Skarg dotyczących Wydziału Świadczeń Rodzinnych złożono **trzy**. Dwie zasadne skargi dotyczyły nienależytego wykonania obowiązków przez pracowników. Świadczeniobiorców przeproszono i zobowiązano Kierownika Wydziału do zwiększenia nadzoru nad wykonywaniem zadań.

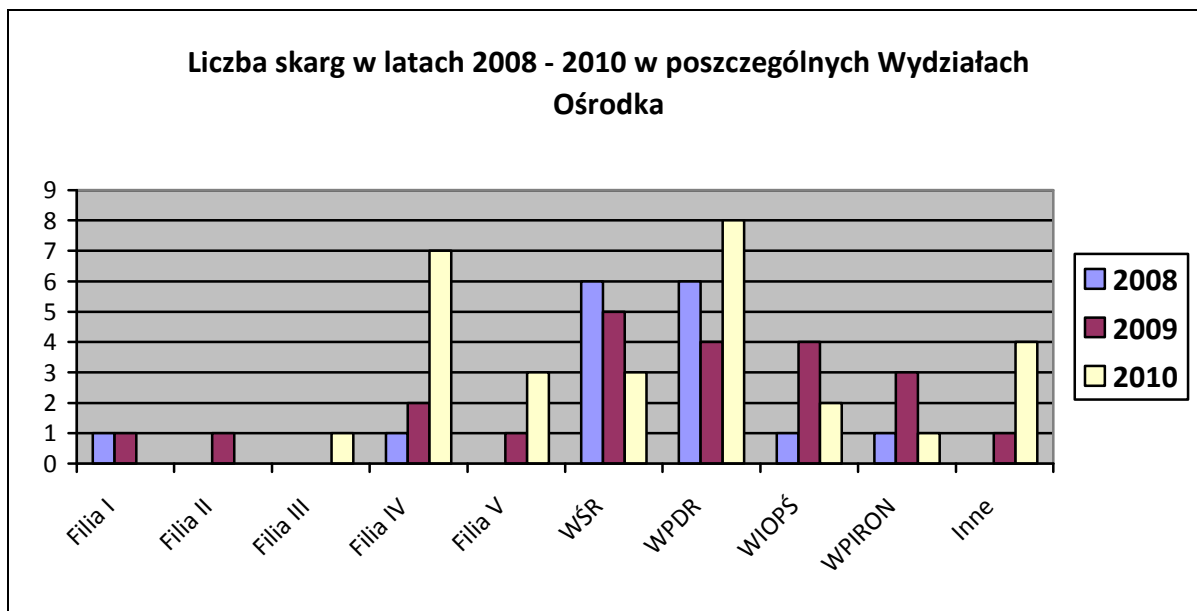
**Dwie** skargi niezasadne dotyczyły WIOPŚ. Uwagi odnosiły się do bezczynności organu administracji samorządowej. Sprawy zostały złożone w Wojewódzkim Sądzie Administracyjnym.

**Jedna** niezasadna skarga dotyczyła WPIRON-u. Zarzuty dotyczyły sprawowania opieki w Rodzinnym Domu Pomocy. Przeprowadzono kontrolę doraźną w wyniku, której Zespół Kontrolny pozytywnie ocenił jakość świadczonych usług.

W filiach MOPS złożono **jedenaście** skarg. Jedna skarga była zasadna i dotyczyła niewłaściwego załatwienia sprawy przez pracownika. Podjęto działania wyjaśniające i przeproszono wnoszącą skargę.

W związku ze złożoną skargą na pracownika WOR odbyło się spotkanie wyjaśniające problem. Z pracownikami przeprowadzono rozmowy, które miały na celu przypomnienie zasad dot. współpracy, życzliwości i realizacji zadań zgodnie z zakresem czynności. W 2010 przeprowadzono 2 kontrole skargowe.

Liczbę skarg złożonych w poszczególnych wydziałach pokazują poniższe wykresy.



Regulamin rozpatrywania skarg zobowiązuje jednostki nadzorowane do składania raz w roku informacji dot. przyjętych skarg. W 2010 r. rozpatrzono **1 skargę i 2 wnioski** w Pogotowiu Opiekuńczym. Skarga i wnioski dotyczyły funkcjonowania placówki. Przedstawione zarzuty okazały się niezasadne, osobom składającym zażalenia udzielono odpowiedzi.

### **Sprawy interwencyjne 2010 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. Interwencji pisemnych zgłoszonych do MOPS w roku 2010 było **79**, w tym **7** uznano za zasadne. Za pośrednictwem Dyrektora MOPS złożono **25** interwencji (brak zasadnych) oraz **27** interwencji za pośrednictwem Prezydenta Miasta Gdańska. W spotkaniach interwencyjnych u Prezydenta uczestniczyli kierownicy wydziałów MOPS. Po wyjaśnieniu 1 interwencję uznano za zasadną.

Zgłaszane interwencje dotyczyły:

- jakości pracy i obsługi - 16,
- udzielenia pomocy - 38,
- pomocy mieszkaniowej i adaptacji pomieszczeń (interwencje u Z-cy Prezydenta) - 17,
- świadczeń i zasiłków - 9,
- nienależnie pobieranych świadczeń, wykorzystywania pomocy niezgodnie z przeznaczeniem - 3,

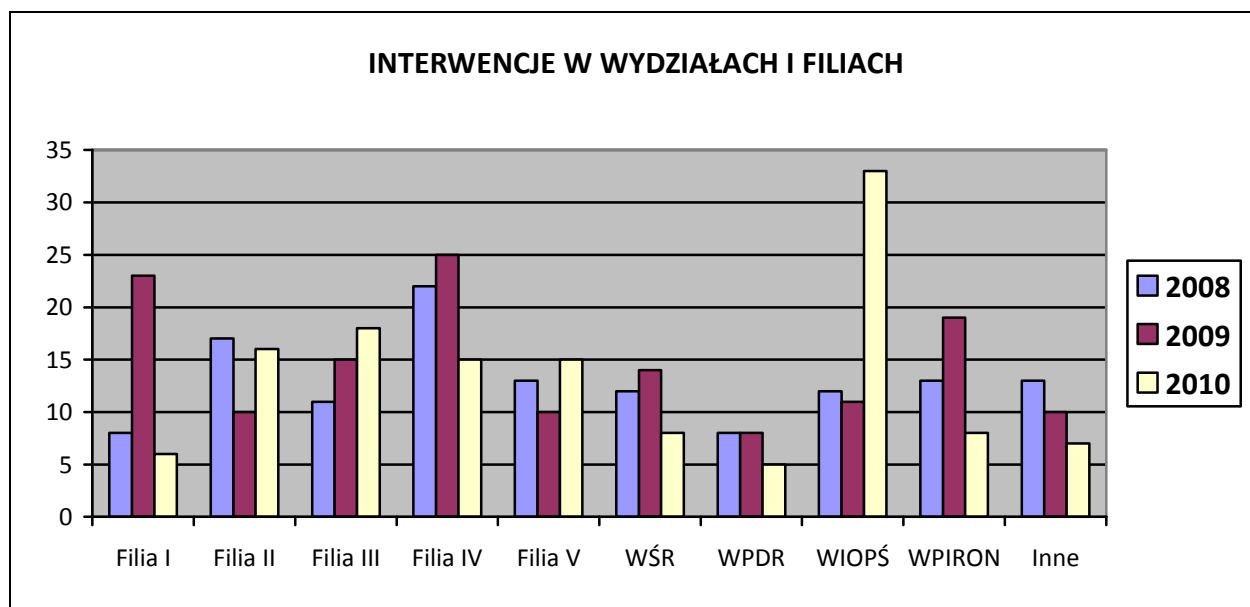
- sytuacji w środowisku, zaniedbywania dzieci, przemocy w rodzinie - 11,
- funkcjonowania podmiotów - 11,
- spraw proceduralnych - 12,
- usług opiekuńczych - 2,
- inne - 7.

5 spraw przekazano zgodnie z właściwością.

Podział według kompetencji jednostek organizacyjnych Ośrodka ukazany w poniższej tabeli wskazuje, że liczba interwencji, w tym zasadnych pozostała na podobnym poziomie. 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.

	2008			2009			2010		
	RAZEM	zasadnych	niezasadnych	RAZEM	zasadnych	niezasadnych	RAZEM	zasadnych	niezasadnych
<b>Filia I</b>	8		8	23	1	22	6		6
<b>Filia II</b>	17	2	15	10		10	16	1	15
<b>Filia III</b>	11		11	15	1	14	18		18
<b>Filia IV</b>	22	2	20	25	1	24	15		15
<b>Filia V</b>	13		13	10		10	15		15
<b>WŚR</b>	12	2	10	14	2	12	8	1	7
<b>WPDR</b>	8		8	8		8	5	1	4
<b>WIOPŚ</b>	12	1	11	11		11	33	2	31
<b>WPIRON</b>	13		13	19	1	18	8	3	5
<b>Inne</b>	13		13	10	1	9	7		7
<b>RAZEM</b>	<b>129</b>	<b>7</b>	<b>122</b>	<b>145</b>	<b>7</b>	<b>138</b>	<b>131</b>	<b>8</b>	<b>123</b>



### „Opinie o nas”

Od 2009 r. w celu poprawy jakości realizowanych usług w MOPS Gdańsk opracowana i wprowadzona jest „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.

W 2010 r. skierowano 27 opinii o pracy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdańsku, w tym 14 pozytywnych (52 %) i 13 negatywnych (48 %). 7 opinii wpłynęło do Ośrodka w formie opisowej natomiast 20 opinii były to ankiety.

Ponad 33 % opinii dotyczyło pracy Wydziału Świadczeń Rodzinnych, co trzeci ankietowany wypowiedział się na temat pracy filii (30 %) lub całego Ośrodka (26 %). Co dziewiąta opinia dotyczyła Wydziału Integracji i Organizacji Pomocy Środowiskowej Referatu ds. Osób Bezdomnych.

Uwagi negatywne dotyczyły między innymi: zbyt długiego czasu oczekiwania na przyjęcie, małej liczby osób przyjmujących klientów, dostępności informacji.

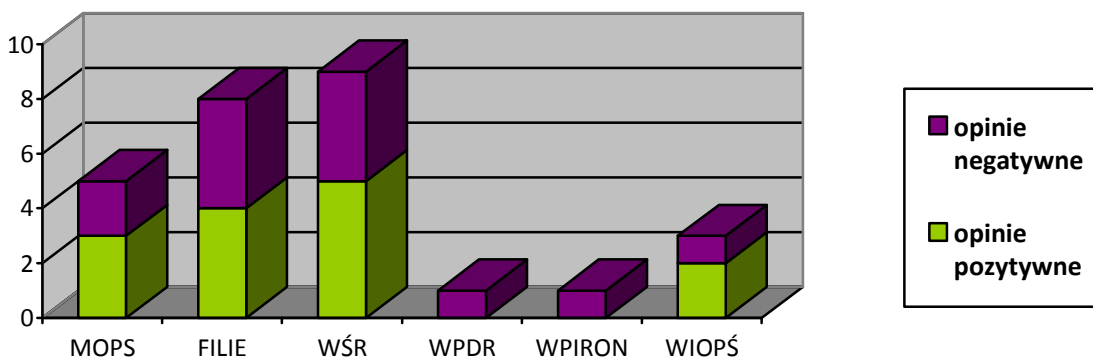
W jednej negatywnej opinii dotyczącej przyjmowania wniosku o wydanie karty parkingowej większość uwag dotyczyła działalności Miejskiego Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności i zostały one przekazane tej jednostce.

Podział opinii wg Wydziałów Ośrodka przedstawia poniższa tabela i wykres

	Liczba opinii	w tym:	
		opinie pozytywne	opinie negatywne
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej	5	3	2
Filie	8	4	4
Wydział Świadczeń Rodzinnych	9	5	4
Wydział Pomocy Dziecku i Rodzinie	1	0	1

Wydział Pomocy Instytucjonalnej i Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	1	0	1
Wydział Integracji i Organizacji Pomocy Środowiskowej	3	2	1
<b>Razem</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>13</b>

**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 20 ankietach wystawiono 159 ocen, w tym:

- bardzo dobra – 62 (38,99 %),
- zadowolająca – 35 (22,01 %),
- ani dobra ani zła – 18 (11,32 %),
- niezadowolająca – 23 (14,47 %),
- negatywna – 21 (13,21 %).

Oceny: bardzo dobra i zadowolająca stanowiły 61 % wszystkich wydanych ocen.

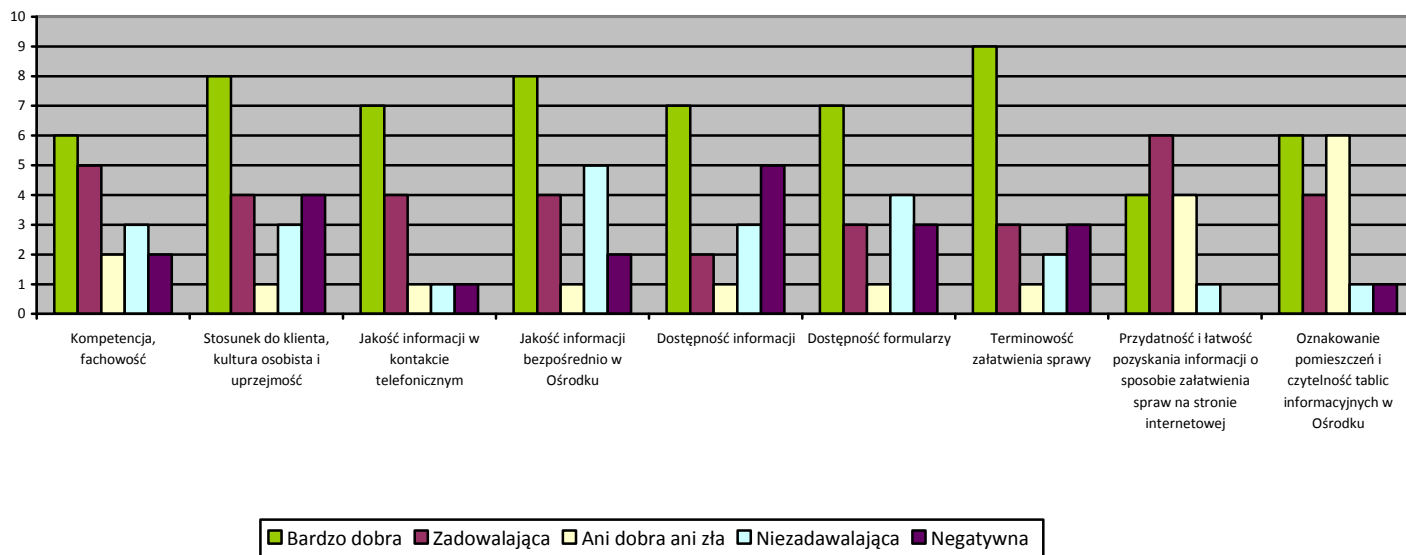
Zestawienie wystawionych ocen przedstawia poniższa tabela i wykres

	Bardzo dobra	Zadowolająca	Ani dobra ani zła	Niezadowolająca	Negatywna	Razem
Kompetencja, fachowość	6	5	2	3	2	<b>18</b>



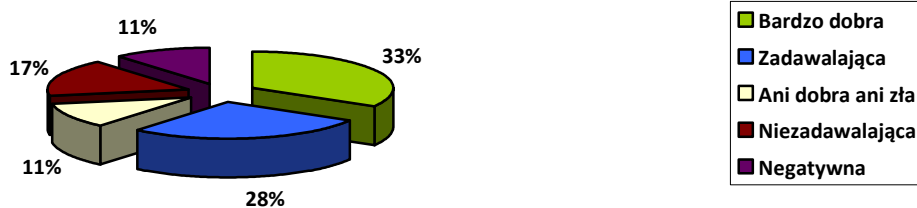
Stosunek do klienta, kultura osobista i uprzejmość		8	4	1	3	4	<b>20</b>
Jakość informacji	w kontakcie telefonicznym	7	4	1	1	1	<b>14</b>
	bezpośrednio w Ośrodku	8	4	1	5	2	<b>20</b>
Dostępność	informacji	7	2	1	3	5	<b>18</b>
	formularzy	7	3	1	4	3	<b>18</b>
Terminowość załatwienia sprawy		9	3	1	2	3	<b>18</b>
Przydatność i łatwość pozyskania informacji o sposobie załatwienia spraw na stronie internetowej		4	6	4	1	0	<b>15</b>
Oznakowanie pomieszczeń i czytelność tablic informacyjnych w Ośrodku		6	4	6	1	1	<b>18</b>
<b>Razem</b>		<b>62</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>159</b>

### Ocena pracy Ośrodka według ankiet „Opinie o nas”



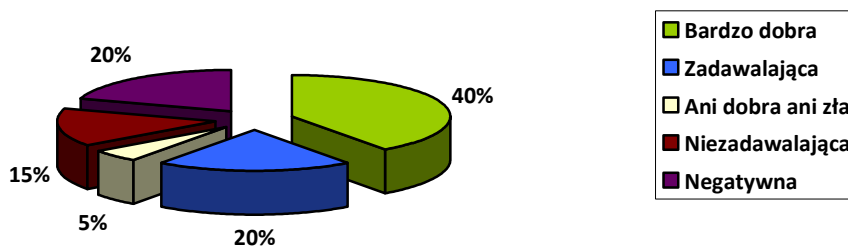
Oceny kompetencji, fachowości urzędnika, przez którego był obsługiwany są na wysokim poziomie. Aż 61 % oceniło sprawność obsługi klientów bardzo dobrze lub zadawalająco. Przeciwnego zdania było 28 % ankietowanych. Z kolei przeciętną ocenę wystawiło 11 %.

### Kompetencja, fachowość



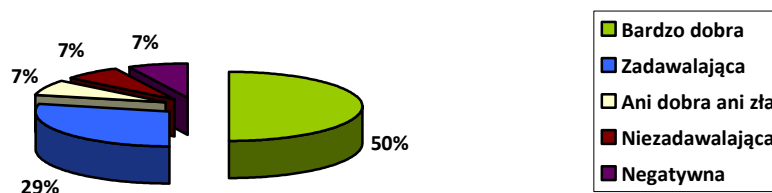
Stosunek do klienta, kultura osobista i uprzejmość został oceniony wysoko, 60 % stanowią jedną z wyższych ocen: bardzo dobra lub zadowolająca.

### Stosunek do klienta, kultura osobista i uprzejmość

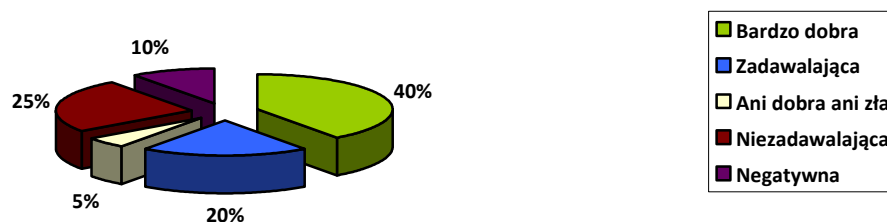


Klienci wyżej ocenili jakość informacji w kontakcie telefonicznym zadowolająco lub bardzo dobrze 79 %, natomiast 60 % w kontakcie bezpośrednio w Ośrodku. Przeciwnego zdania było odpowiednio 14 % i 35 % ankietowanych.

### Jakość informacji w kontakcie telefonicznym

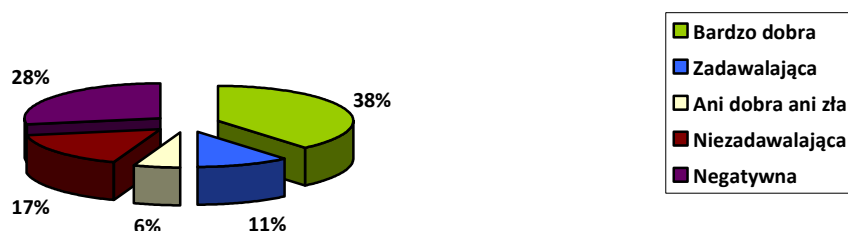


### Jakość informacji bezpośrednio w Ośrodku



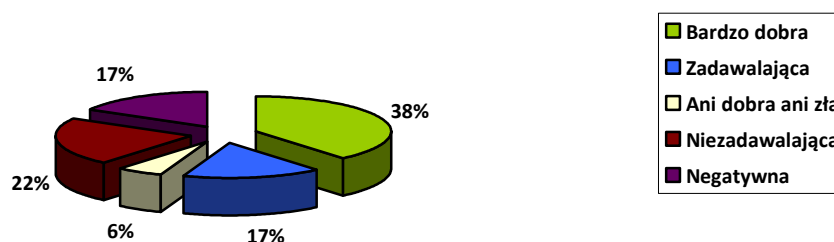
49 % ankietowanych uważa, że dostępność informacji w Ośrodku jest na odpowiednim poziomie natomiast 44 % ma w tym aspekcie zdanie przeciwne.

### Dostępność informacji



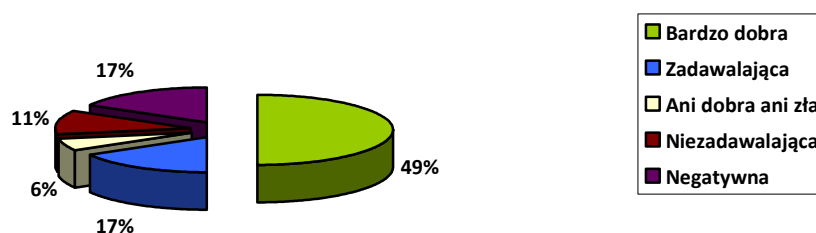
55 % ankietowanych ocenia bardzo dobrze lub zadowolająco dostępność formularzy w Ośrodku, 39 % ma przeciwne zdanie, również 6 % wystawiło ocenę średnią.

### Dostępność formularzy



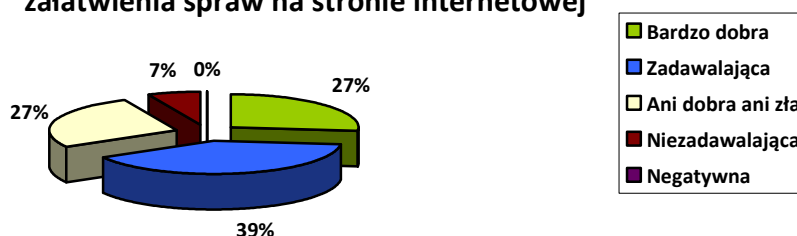
66 % ankietowanych ocenia dobrze lub bardzo dobrze pracowników pod względem terminowości w wykonywaniu zadania. Źle lub bardzo źle pod tym względem oceniło pracowników 28 % badanych.

### Terminowość załatwienia sprawy



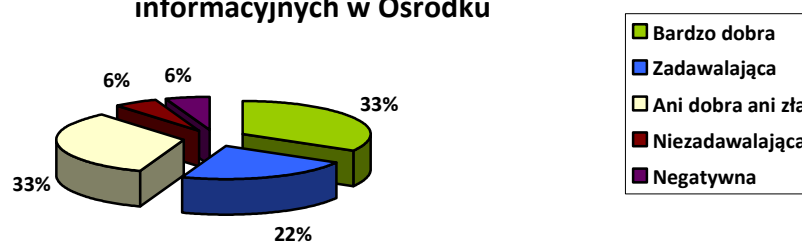
66 % ankietowanych oceniło dobrze lub bardzo dobrze przydatność i łatwość pozyskania informacji o sposobie załatwienia spraw na stronie internetowej negatywne zdanie miało 7% badanych. 27% oceniło średnio Ośrodek w tym aspekcie.

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



55% badanych dobrze lub bardzo dobrze oceniło oznakowanie pomieszczeń i czytelność tablic informacyjnych w Ośrodku. Złe i bardzo złe opinie w tym zakresie wyraziło 12 % ankietowanych, 33 % oceniło średnio Ośrodek w tym zakresie.

### Oznakowanie pomieszczeń i czytelność tablic informacyjnych w Ośrodku



W porównaniu do 2009 r. spadła ilość składanych „opinii o nas” z 57 na 27.

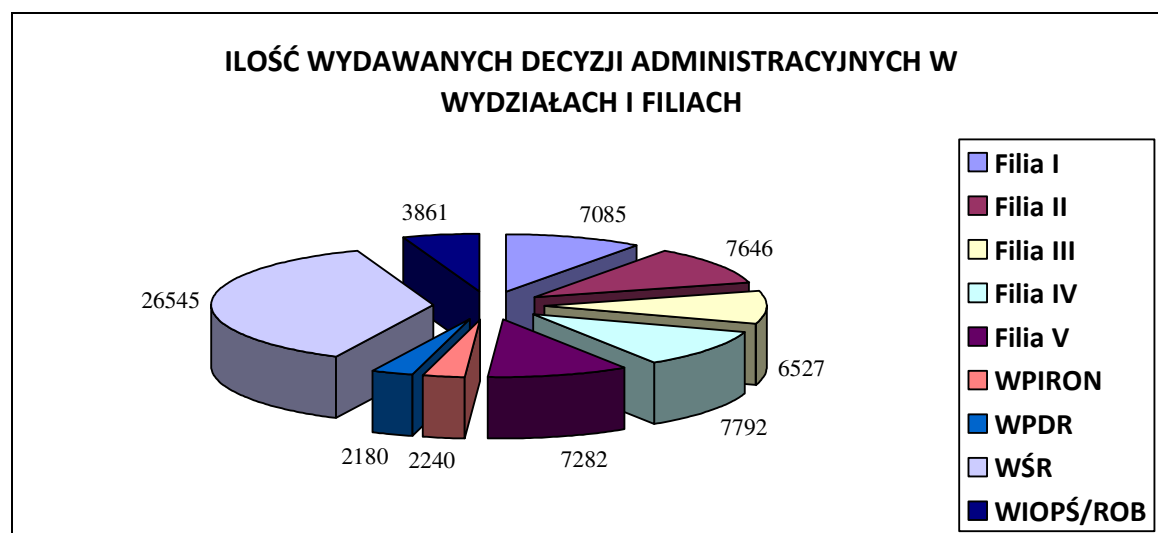
Ocena jakości pracy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdańsku w opinii klientów jest pozytywna. Wysoko oceniono badane elementy jak: kompetencje pracowników, jakość obsługi, jakość udzielanych informacji, terminowość załatwianych spraw.

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 2010 w Wydziałach i Filiach MOPS zostało wydanych 71 158 decyzji administracyjnych na podstawie upoważnienia Prezydenta Miasta Gdańska, w tym 1 571 odmownych tj. ok. 2,21 %. Najwięcej decyzji wydał WŚR 26 545 tj. 37,30 % wszystkich decyzji. Ilość wydawanych decyzji w Wydziałach i Filiach pokazuje poniższa tabela wraz z wykresem.

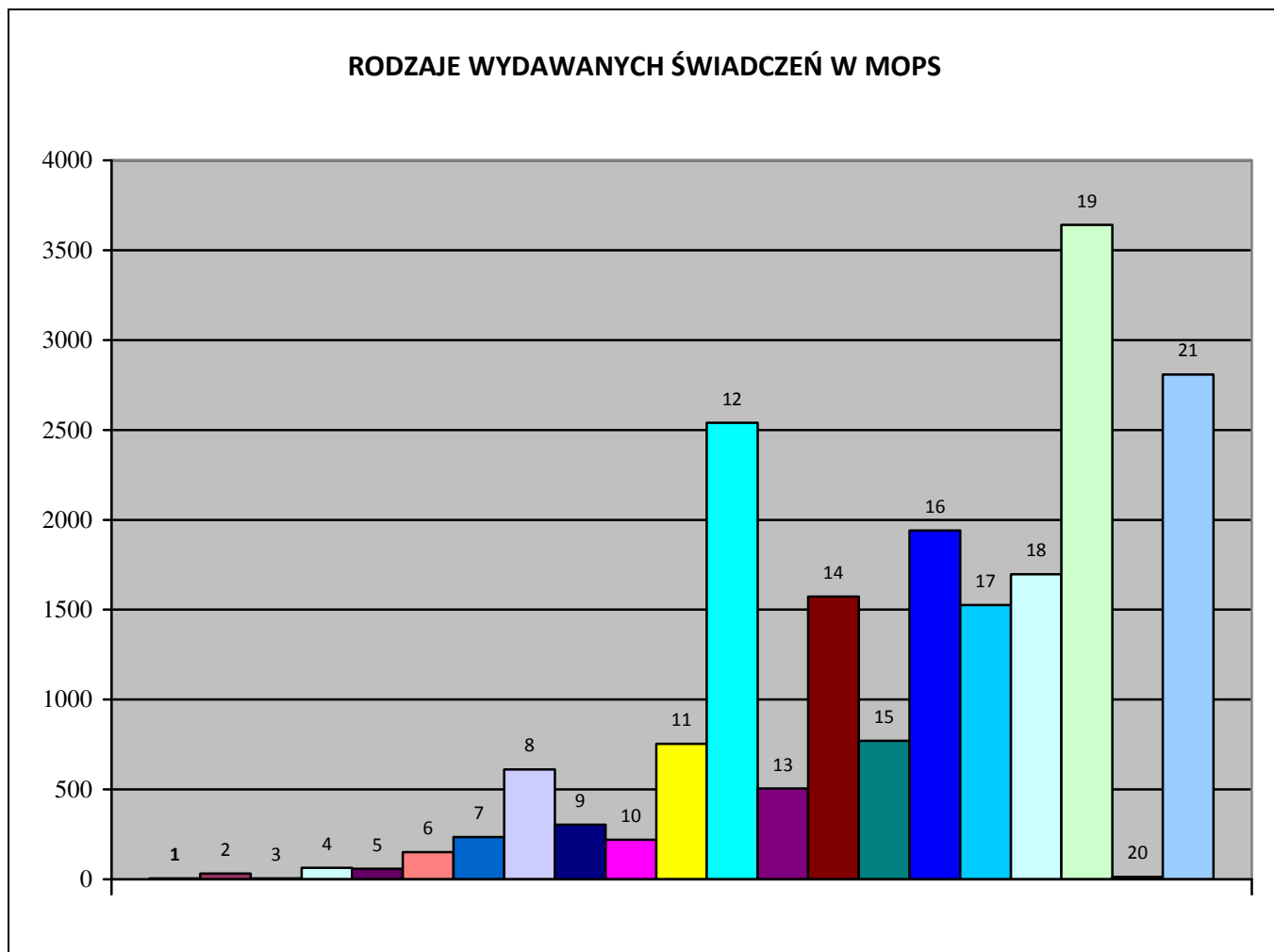
	REFERAT WYDAJACY DECYZJE	LICZBA	PROCENTOWY UDZIAŁ
1	FILIA I	7 085	9,96
2	FILIA II	7 646	10,75
3	FILIA III	6 527	9,17
4	FILIA IV	7 792	10,95
5	FILIA V	7 282	10,23
6	WPIRON	2 240	3,15
7	WPDR	2 180	3,06
8	WŚR	26 545	37,30
9	WIOPŚ/ROB	3 861	5,43
	<b>RAZEM</b>	<b>71 158</b>	<b>100.0</b>



Wydawane decyzje administracyjne dotyczyły przede wszystkim zadań własnych gminy takich jak: przyznawanie i wypłacanie zasiłków stałych, okresowych i celowych. Stanowią one 42,8 %. Równie dużo wydanych decyzji ( 29,8 % ) 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 72,6 % wszystkich decyzji co wpływa znacząco na nieczytelność wykresu, nie zostały one ujęte w poniższym wykresie.

L.P.	RODZAJE ŚWIADCZEŃ	LICZBA	PROCENTOWY UDZIAŁ
1.	ZAWIESZENIE PRAWA DO ŚWIADCZEŃ	5	0,007
2.	USAMODZIELNIENIE	32	0,045
3.	ROZŁOŻENIE NA RATY ŚWIADCZEŃ NIENALEŻNIE POBRANYCH	5	0,007
4.	ZMIANA MIEJSCA ZAMIESZKANIA	64	0,090
5.	POMOC NA ZAGOSPODAROWANIE	58	0,082
6.	POMOC NA WYNAJEM POKOJU	152	0,214
7.	UMORZENIE POSTĘPOWANIA	236	0,332
8.	SKIEROWANIA DO DPS, RDP, MIESZKANIA CHRONIONEGO	611	0,859
9.	KONTYNUOWANIE NAUKI	304	0,427
10.	WYGAŚNIĘCIE DECYZJI	221	0,310
11.	POMOC DLA RODZIN ZASTĘPCZYCH	755	1,061
12.	DECYZJA O ZWROCIE ŚWIADCZEŃ NIENALEŻNIE POBRANYCH	2 540	3,570
13.	WYGAŚNIĘCIE ŚWIADCZENIA - ZGON KLIENTA	506	0,711
14.	DECYZJE ODMOWNE	1 573	2,210
15.	ODPŁATNOŚĆ ZA POBYT DZIECKA	772	1,085
16.	UCHYLENIE DECYZJI ADMINISTRACYJNEJ	1 941	2,728
17.	NALICZENIE ODPŁATNOŚCI ZA POBYT W OSRODKACH WSPARCIA, DPS, RDP	1 525	2,143
18.	DECYZJE KIERUJĄCE DO OSRODKÓW WSPARCIA I POZA OSRODKI WSPARCIA	1 698	2,386
19.	ZMIANA DECYZJI	3 640	5,115
20.	DECYZJE Z ART. 31 USTAWY O ŚWIADCZENIACH RODZINNYCH	14	0,020
21.	ZASIŁEK OKRESOWY	2 809	3,947
22.	ZADANIA ZLECONE GMINIE	21 240	29,849
23.	ZADANIA WŁASNE GMINIE	30 457	42,802



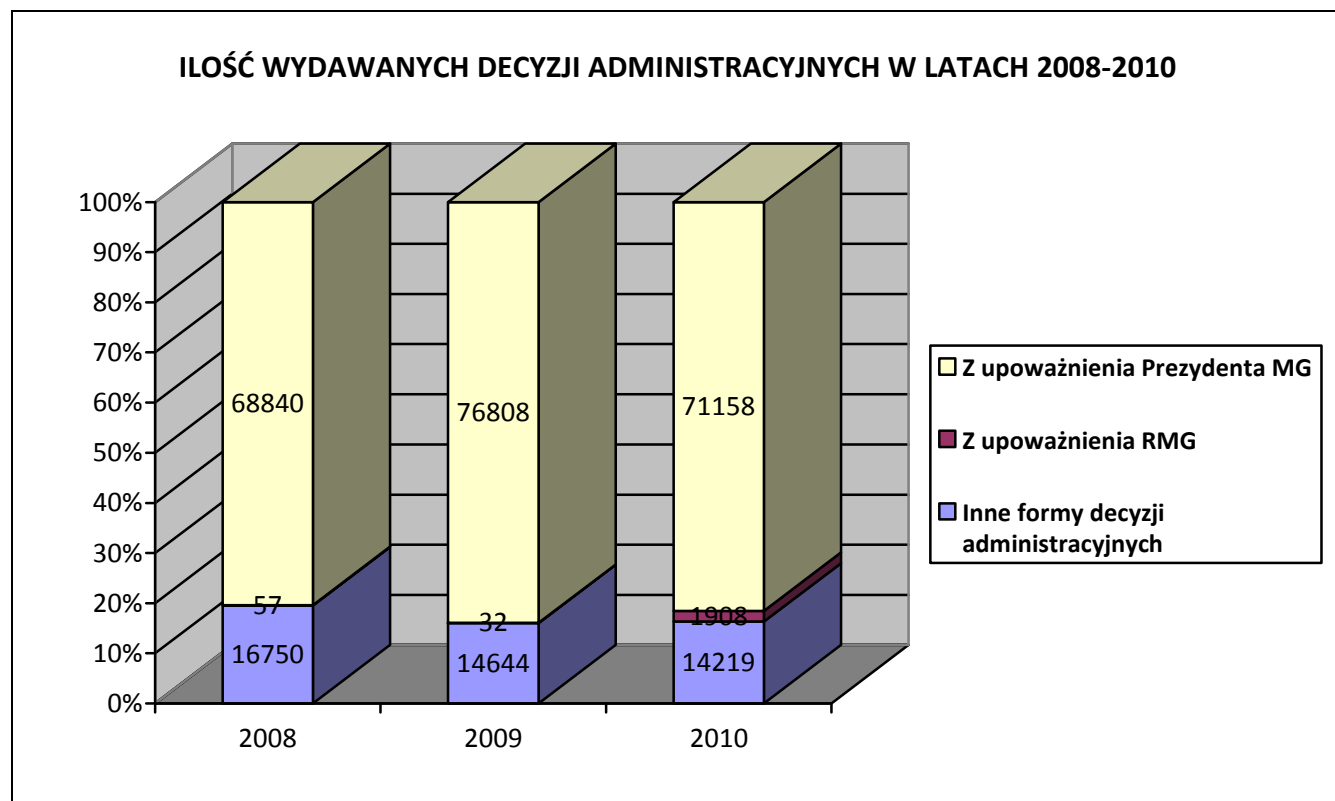
W 2010 roku z 71 158 wydanych decyzji administracyjnych w 174 przypadkach zostało złożone odwołanie do organu II instancji. Stanowi to 0,24 % wszystkich wydanych decyzji administracyjnych. Utrzymanych w mocy zostało 82 decyzji, 20 zostało skierowanych do ponownego rozpatrzenia. Pozostałe sprawy pozostają w toku.

Kolejny rodzaj wydawanych decyzji administracyjnych stanowią decyzje wydawane z upoważnienia Rady Miasta Gdańska. W roku 2010 zostało wydanych 1 908 decyzji dotyczących między innymi: umorzenia należności, rozłożenia zaległości na raty, odmowy umorzenia, przyznania stypendium szkolnego i przyznania zasiłku szkolnego.

W MOPS Gdańsk stosowane są również inne formy rozstrzygnięć. W 2010 roku wydanych zostało 14 219 zezwoleń, postanowień, skierowań, zaświadczeń itd. Największą ilość stanowiły skierowania ( 5 098 ). Dotyczyły one pomocy dla osób bezdomnych w formie skierowań do placówek dla bezdomnych, a także skierowań dla świadczeniobiorców do organizacji pozarządowych oraz dzieci do placówek opiekuńczo-wychowawczych. Zostało wydanych 3 659 zaświadczeń dotyczących przede wszystkim wysokości udzielonej pomocy przez MOPS. Pozostała ilość rozstrzygnięć odbyła się w formie zawiadomienia, postanowienia, pisma, umowy itd.

W poniższej tabeli wraz z wykresem przedstawione zostały dane liczbowe z wydanych decyzji administracyjnych za lata 2008-2010.

	2008	2009	2010
Z upoważnienia Prezydenta MG	68 840	76 808	71 158
Z upoważnienia RMG	57	32	1 908
Inne formy rozstrzygnięć	16 750	14 644	14 219
<b>RAZEM</b>	<b>85 647</b>	<b>91 484</b>	<b>87 285</b>



Jak wynika z powyższych zestawień w roku 2010 wydano o 7,35 % mniej decyzji niż w roku 2009 a o 3,37 % więcej niż w roku 2008. Największa ilość decyzji wydawana jest corocznie z upoważnienia Prezydenta Miasta Gdańska. Ilość pozostałych decyzji administracyjnych wydawanych z upoważnienia Rady Miasta Gdańska w 2010 r. znacznie wzrosła z uwagi na wydawanie decyzji dotyczących stypendiów szkolnych i zasiłków szkolnych.

#### Zakończenie:

Rok 2010 był kolejnym etapem doskonalenia działalności kontrolnej, ukierunkowanej na kontrole systemowe, wprowadzanie nowoczesnych narzędzi kontroli, oraz wykorzystanie współdziałania z audytem wewnętrznym. W 2010 r. przedstawiono koncepcję funkcjonowania kontroli instytucjonalnej. Projekt nowego regulaminu zostanie dostosowany do zmian organizacyjnych w Ośrodku, a po zatwierdzeniu przez Dyrektora MOPS w Gdańsku zostanie wdrożony do realizacji. W 2010 r. kontrola skupiła się na ocenie systemu opieki nad dzieckiem. Skontrolowano 13 placówek opiekuńczo – wychowawczych w wyniku podjętych działań, nieprawidłowości zostały usunięte bądź są w toku realizacji. W br. zaplanowane będą dalsze kontrole będące kontynuacją oceny funkcjonowania systemu opieki nad dzieckiem i również



w tym obszarze planowane jest działanie kontrolne dot. doskonalenia sprawowanego systemu nadzoru. Kierunek działań na rok 2011 będzie obejmował ocenę funkcjonowania placówek całodobowych dla osób bezdomnych oraz dla osób starszych prowadzonych przez sektor publiczny i niepubliczny.

Realizacja kontroli zarządczej wymaga przygotowania merytorycznego i praktycznego, w każdym obszarze funkcjonowania jednostki. Z uwagi na powyższe zwrócono się z propozycjami zakresu szkoleń dla pracowników komórki kontroli. Istotną sprawą jest umożliwienie korzystania ze wsparcia prawnego czy psychologicznego.

Kierownik  
Wydziału Organizacji i Rozwoju  
Ewa Bartkowiak

Sporządzili:  
Pracownicy Referatu ds. Nadzoru i Audytu  
Sylwia Bławat  
Maria Górską  
Regina Kułaga  
Dorota Źródowska