

Sprawozdanie z działalności kontrolnej
w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej
w Gdańsku za rok 2006 r.

1. Kontrola i nadzór

Koordinacją działalności kontrolnej oraz jej sprawozdawczością i planowaniem w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdańsku zajmuje się Wydział Organizacji i Rozwoju - Referat ds. Nadzoru i Audytu. W 2006 roku kontrola i nadzór prowadzona była zgodnie z obowiązującymi zasadami przeprowadzania kontroli określonymi Zarządzeniem Nr 52/05 Dyrektora MOPS z dnia 6 kwietnia 2005 r. oraz systemem zarządzania jakością (IS – 01). Kontrole prowadzone są na podstawie opracowywanych przez wydziały rocznych planów kontroli, zatwierdzonych przez Dyrektora MOPS w Gdańsku.

Plan działań kontrolnych na 2006 r. obejmował 100 kontroli (w roku 2005 – 87). Na podstawie 89 upoważnień wydanych przez Dyrektora MOPS przeprowadzonych zostało ogółem 85 kontroli – 70 planowanych i 15 doraźnych (w roku 2005 - 114), w tym:

- 66 (w roku 2005 - 81) kontroli przeprowadzonych zostało w ramach nadzoru merytorycznego przez upoważnionych pracowników poszczególnych komórek,
- 19 (w roku 2005 - 33) kontroli przeprowadzonych przez Referat ds. Nadzoru i Audytu,

Realizacja 2 zaplanowanych kontroli została przesunięta na I kwartał 2007 r. Z zaplanowanych do przeprowadzenia w 2006 r. nie wykonano 17 kontroli, w tym:

- Wydział Kadr i Administracji nie wykonał 14 kontroli w zakresie przestrzegania instrukcji kancelaryjnej oraz instrukcji korzystania z telefonów służbowych. Zgodnie ze złożonym uzasadnieniem przyczyną niewykonania kontroli był wakat na stanowisku referenta obsługującego kancelarię i archiwum. Zatrudniona na ww. stanowisku z dniem 1.06.2006 p. Witek, po ukończeniu kursu we wrześniu 2006 r. podjęła się przeprowadzania kontroli w zakresie przestrzegania Instrukcji kancelaryjnej w II półroczu 2006 r. Zaplanowane kontrole w zakresie przestrzegania zasad korzystania z telefonów zostały wykonane w formie kontroli funkcjonalnych przez p. R. Frąckowiaka oraz podczas kontroli kompleksowej w WPDR przez pracowników RNA,
- Wydział Organizacji i Nadzoru – 2 kontrole zostały anulowane ze względu zmiany organizacyjne Wydziału oraz na przeprowadzenie kontroli podmiotu przez WPIRON,
- Wydział Pomocy Instytucjonalnej i Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych - 1 kontrola została anulowana ze względu na przeprowadzenie kontroli podmiotu przez Wojewodę Pomorskiego.

11 kontroli ujętych w planie kontroli zostało wykonanych w ramach kontroli funkcjonalnych (8 WPDR, 2 WKA, 1 WIOPŚ).

Ilość kontroli wykonanych przez poszczególne Wydziały

L.p.	wydział	Liczba wykonanych kontroli			liczba kontroli niezrealizowanych według planu	Liczba skontrolowanych jednostek	Liczba wszczętych postępowań	
		Wszystkie (w tym dotacje)	ogółem				Zawiadomienia do rzecznika	Zawiadomienia do prokuratury
			planowane	doraźne				
1.	Wydział Organizacji i Rozwoju	21 ¹ (5)	10	11	2 anulowano 1 przeniesiono na I kwartał 2007 r.	21	1	1
2.	Wydział Pomocy Instytucjonalnej i Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	34 (7)	31	3	1 anulowano 1 przeniesiono na I kwartał 2007 r.	20	0	0
3.	Wydział Integracji i Organizacji Pomocy Środowiskowej	6 (4)	5	1	1	6	0	0
4.	Wydział Pomocy Dziecku i Rodzinie	2 (1)	2	0	0	2	0	0
5.	Wydział Kadr i Administracji	12 ²	12	0	14	8	0	0
6.	Wydział Finansowy	10	10	0	0	10	0	0
Razem		85 (17)	70	15	-	-	1	1

¹ w tym 9 kontroli wykonano wspólnie z innymi Wydziałami (2 kontrole wspólnie z WPIRON, 2 kontrole wspólnie z WKA, 1 kontrola wspólnie z WIOPS, 3 kontrole wspólnie z WPDR, 1 kontrola wspólnie z WF i WPDR)

² w tym 1 kontrolę wykonano wspólnie z WPIRON

W 2006 r. wykonano 17 kontroli podmiotów niepublicznych (w 2005 r. - 20) oraz 32 wizytacje w ramach kontroli funkcjonalnej.

Zmniejszenie liczby kontroli przeprowadzonych przez Referat ds. Nadzoru i Audytu spowodowane było zmianami organizacyjnymi Wydziału, udziałem pracowników w pracach zespołów usprawniających, jak również przekierowaniem zadań komórki na działania oceniające prowadzone w formie postępowań wyjaśniających bądź też opracowywanych opinii w zakresie realizowanych zadań – przybierających często formę analizy. Zadań takich wykonano 62.

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 **181** zaleceń pokontrolnych, z tego RNA **46** zaleceń. Zalecenia zostały w większości zrealizowane, na rok 2007 pozostały do zrealizowania zalecenia wynikające z przeprowadzonych kontroli technicznych przez inspektorów nadzoru MOPS w zakresie remontów, napraw, bhp (obiekt przy ul. Dyrekcyjnej, ŚDS przy ul. Nowiny). Nie wykonał wszystkich zaleceń WTZ prowadzony przez Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym. Analiza wykonanych zaleceń wykazała, że do najistotniejszych należały dotyczące:

- zmian organizacyjnych w MOPS jak likwidacja WSR, zmiany organizacyjne w WPDR, wprowadzenia procedur w RON,
- rozwiązania umów z podmiotem niepublicznym, skierowanie zawiadomienia do Rzecznika dyscypliny finansów publicznych oraz prokuratury,
- podjęcia działań w zakresie wprowadzenia zasad nadzoru nad przestrzeganiem realizacji umów,
- zdyscyplinowania podmiotów niepublicznych do przestrzegania umów,
- zwrotu części dotacji wykorzystanej niezgodnie z przeznaczeniem,
- przestrzegania zarządzeń Dyrektora oraz ich zweryfikowania,
- ustalenia stanu faktycznego po przeprowadzonych kontrolach zewnętrznych,
- braku odpowiedniej, współmiernej do realizacji zadań, ilości pracowników o niezbędnych kwalifikacjach merytorycznych i doświadczeniu zawodowym,
- nieprzestrzegania zawartych umów, zarządzeń, wewnętrznych aktów prawnych,
- błędów w organizacji pracy kontrolowanych jednostek.

Złe wyniki kontroli stanowiły podstawę do zastosowania kar porządkowych nagan, upomnień, zmniejszenia premii, zmiany stanowisk (2). W 38 przeprowadzonych kontrolach nie wydano zaleceń pokontrolnych.

W 2006 r. państwowe organy nadzoru tj. Państwowa Inspekcja Pracy, Państwowa Inspekcja Sanitarna, Biuro kontroli Urzędu Miejskiego, Pomorski Urząd Wojewódzki, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Wojewoda Pomorski, Komenda Miejskiej Państwowej Straży Pożarnej, przeprowadziły 42 (22 w 2005 r.) kontrole w MOPS oraz jednostkach organizacyjnych MOPS i jednostkach nadzorowanych.

Zasadnicze nieprawidłowości ujawnione w wyniku przeprowadzonych kontroli dotyczyły przede wszystkim:

- nieprzestrzegania przepisów z dziedziny bezpieczeństwa i higieny pracy,
- braku standardów w placówkach opiekuńczo wychowawczych,
- nieprzestrzegania praw dziecka,
- niewłaściwego nadzoru MOPS w Gdańsku nad działalnością Domu Dziecka,
- złego stanu sanitarno technicznego pomieszczeń jednostek,
- niezgodności wykonania z projektem budowlanym w zakresie bezpieczeństwa pożarowego,

- niewłaściwego dysponowania środkami depozytowymi mieszkańców DPS.
Działania w zakresie koordynacji kontroli zewnętrznych dotyczyły głównie monitoringu realizacji zaleceń pokontrolnych, współpracy z wydziałami merytorycznymi w przygotowaniu odpowiedzi na wystąpienia pokontrolne.

2. Skargi i wnioski.

Organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

W Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdańsku, organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków unormowano Regulaminem stanowiącym Załącznik do Zarządzenia Nr 51/05 Dyrektora MOPS z dnia 06 kwietnia 2005 r., zmienionym Zarządzeniem Nr 102/05 z dnia 27 lipca 2005 r. Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w MOPS uregulowana jest w Systemie Zarządzenia Jakością ISO - Procedura rozpatrywania skarg, analiz i doskonalenia (P-05).

Skargi wpływające do MOPS w Gdańsku rejestrowane są w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym w wersji papierowej i elektronicznej w Referacie ds. Nadzoru i Audytu. Jednostki nadzorowane ewidencjonują skargi i wnioski we własnych rejestrach, a sprawozdanie ze sposobu ich załatwienia przekazują do Dyrektora MOPS w Gdańsku. Działania związane z rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków w Ośrodku koordynuje Referat ds. Nadzoru i Audytu.

W 2006 r. w centralnym rejestrze skarg i wniosków zaewidencjonowano 21 skarg. W wyniku ich rozpatrzenia 6 skarg uznano za zasadne, pozostałe 15 za bezzasadne.

Tematyka skarg

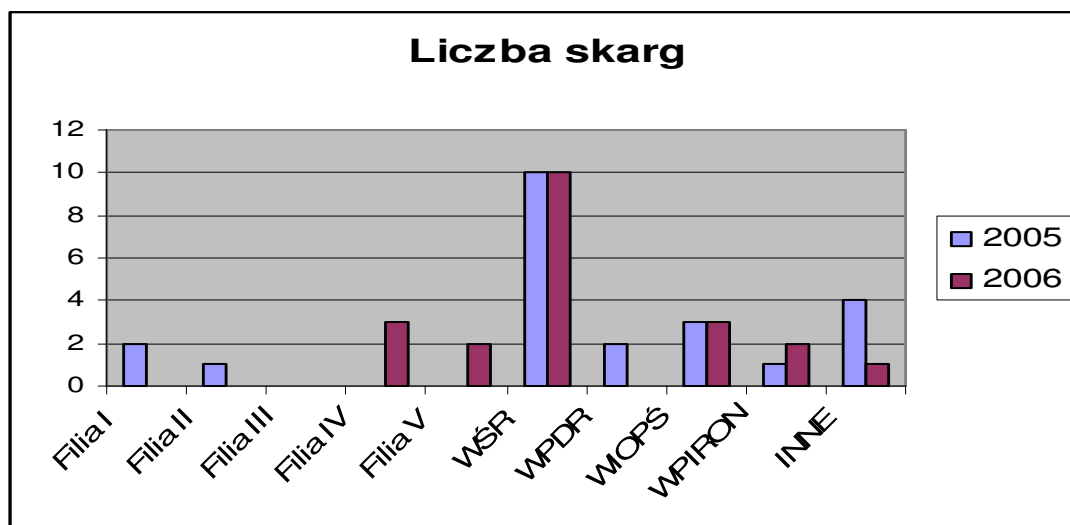
Zarzuty podnoszone w skargach dotyczyły:

- nieterminowej wypłaty świadczeń,
- odmowy przyznania zasiłków i innych świadczeń,
- nieprawidłowego prowadzenia postępowania administracyjnego przez pracownika socjalnego,
- zastrzeżeń do jakości obsługi w Wydziale Świadczeń Rodziny,
- zastrzeżeń do zachowania i postawy pracowników socjalnych w trakcie wykonywania obowiązków służbowych,
- uwag i zastrzeżeń do poziomu opieki w domach pomocy społecznej.

Zestawienie liczby skarg zarejestrowanych w 2006 r. w porównaniu do 2005 r. w rozbiciu na poszczególne Wydziały i Filie Ośrodka

	2005r.			2006r.		
	Razem:	zasadnych	bezzasadnych	Razem:	zasadnych	bezzasadnych
Filia I	2		2			
Filia II	1		1			
Filia III						
Filia IV				3		3
Filia V				2	1	1
WŚR	10	4	6	10	4	6
WPDR	2		2			
WIOPŚ	3	1	2	3		3

WPIRON	1		1	2	1	1
INNE	4	3	1	1		1
Razem:	23	8	15	21	6	15



Najwięcej skarg złożonych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdańsku w 2006 r. dotyczyło pracy Wydziału Świadczeń Rodzinnych (10). W wyniku rozpatrzenia skarg 4 uznano za zasadne i 6 za bezzasadne.

Skargi dotyczyły: nieterminowego wydania decyzji lub wypłaty świadczeń, niezadowolenia z jakości obsługi klientów przez pracowników Wydziału, niezadowolenia z warunków przyjmowania klientów w Wydziale.

Wszystkie skargi uznane w wyniku rozpatrzenia za zasadne zostały załatwiane w sposób pozytywny dla klienta. Wobec pracowników, którzy dopuścili się zaniedbań w wykonywaniu obowiązków służbowych i przyczynili się do powstania uchybień będących przedmiotem skargi, podjęto środki dyscyplinujące. Podjęto także działania organizacyjne w celu usprawnienia obsługi klientów i płynnej realizacji zadań.

W 2006 r. do MOPS w Gdańsku nie wpłynęły wnioski w celu poprawy organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom.

Jednostki nadzorowane przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdańsku poinformowały, że w 2006 r. nie odnotowały skarg i wniosków.

Sprawy interwencyjne

W 2006 r. Referat ds. Nadzoru i Audytu koordynował rozpatrzenie 121 spraw interwencyjnych skierowanych do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdańsku. Sprawy interwencyjne były składane ustnie do protokołu do Dyrektora, Zastępców Dyrektora, Kierowników Filii i Wydziałów Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w wyznaczonych godzinach przyjęć interesantów (w każdy czwartek w godzinach od 9⁰⁰ do 11⁰⁰), a także telefonicznie, pisemnie i elektronicznie. W wyniku rozpatrzenia spraw zgłoszonych w trybie interwencyjnym 6 interwencji uznano za zasadne, co stanowi 4,96% zgłoszonych spraw.

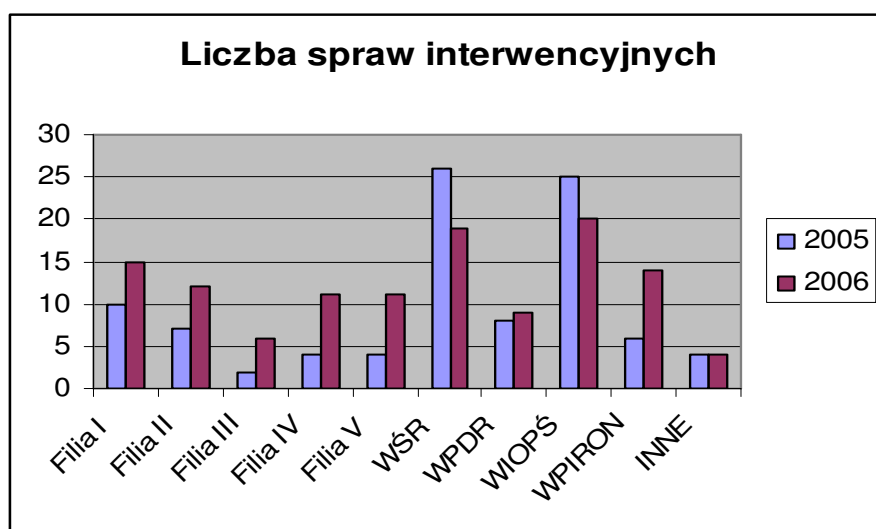
Zestawienie liczby interwencji zgłoszonych w 2006 r. Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdańsku w porównaniu do 2005 r. w rozbiciu na poszczególne Wydziały i Filie Ośrodka.

	2005 r.			2006 r.		
	w tym:	zasadnych	bezzasadnych	w tym:	zasadnych	bezzasadnych
Filia I	10		10	15		15
Filia II	7		7	12	1	11
Filia III	2		2	6		6
Filia IV	4		4	11		11
Filia V	4		4	11	2	9
WŚR	26	3	23	19	1	18
WPDR	8	1	7	9		9
WIOPŚ	25	1	24	20	1	19
WPIRON	6		6	14		14
INNE	4		4	4	1	3
Razem	96	5	91	121	6	115

W porównaniu do roku 2005 zanotowano wzrost liczby interwencji zgłaszanych przez klientów (łącznie o 30 spraw). Ilość interwencji uznanych w 2006 r. w wyniku rozpatrzenia spraw za zasadne kształtuje się na podobnym poziomie jak w 2005 r. (w 2005 r. **5,21%** ogółu spraw, w 2006 r. **4,96%**).

Główne przyczyny zgłaszanych interwencji przez klientów Ośrodka dotyczyły niezadowolenia z wysokości przyznanych świadczeń bądź odmowy przyznania świadczeń. Przedmiotem interwencji było również niezadowolenie z jakości pracy pracowników socjalnych, a także kadry zatrudnionej w domach pomocy społecznej.

Porównanie liczby spraw interwencyjnych przyjętych w roku 2005 r. w stosunku do roku 2006 r. w rozbiciu na poszczególne Wydziały i Filie MOPS



Podsumowanie.

W celu ograniczenia ilości zgłaszanych skarg i interwencji należy w roku bieżącym podjąć działania ukierunkowane na zwiększenie zadowolenia klientów z poziomu świadczenia usług przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, przy

zachowaniu obowiązujących wymogów prawnych. Niezbędne są działania, które poprawią orientację pracowników MOPS na terminowe i pozytywne załatwienie spraw klientów oraz kulturę obsługi klienta i uwzględnianie tej tematyki w ramach szkoleń pracowników. W związku z rosnącą liczbą interwencji zgłaszanych przez klientów do MOPS, w celu uporządkowania trybu przyjmowania i załatwiania interwencji zasadne jest wprowadzenie w Ośrodku procedury wewnętrznej w formie regulaminu.

3. „Opinie o nas”

W 2006 r. do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdańsku wpłynęło 41 opinii klientów, w tym: 14 pozytywnych (34,15%), 23 negatywne (56,10%), 1 opinia zawierała uwagi pozytywne i negatywne, 3 opinie zawierały wyłącznie obraźliwe uwagi dot. pracowników, bez określenia rodzaju sprawy. Przekazano właściwym jednostkom 2 opinie zawierające życzenia dla Centrum Pomocy Bliźniemu oraz opinię negatywną dot. niewłaściwej pracy Miejskiego Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności.

Większość opinii 73,16% dotyczyła pracy Wydziału Świadczeń Rodzinnych (3 pozytywne, 11 negatywnych) oraz Wydziału Pomocy i Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (6 pozytywnych i 9 negatywnych, 1 opinia zawierała uwagi pozytywne i negatywne).

Wszystkie opinie negatywne zostały dokładnie przeanalizowane i wyjaśnione. W sytuacji, gdy było to możliwe podjęto działania zgodnie z sugestią klientów np. skierowano pismo z prośbą o rozważenie możliwości zwiększenia przed budynkiem przy ul. Dyrekcyjnej 5 ilości miejsc postojowych dla osób niepełnosprawnych, w Wydziale Świadczeń Rodzinnych wszystkie stanowiska zostały ponumerowane w taki sposób, aby po wyświetleniu numeru biletu w poczekalni, klient mógł bez żadnych problemów znaleźć numer stanowiska, przy którym będzie obsługiwany. Opinie negatywne dotyczyły głównie zbyt długiego czasu oczekiwania na złożenie wniosków w sprawie świadczeń rodzinnych, tylko jednego punktu przyjmowania wniosków o świadczenia rodzinne, zbyt małej liczby pracowników do przyjmowania wniosków i udzielania informacji, zbyt dużej ilości formalności (opinie odnosiły się do okresu lipiec – wrzesień 2006 r.) oraz braku płatnego ksero w budynku przy ul. Dyrekcyjnej 5.

Należy zwrócić uwagę, że w opiniach pozytywnych klienci zwracali uwagę na kompetencje pracowników MOPS, miłą, fachową i sprawną obsługę, opinie zawierały również życzenia świąteczne i podziękowania.

W 2005 r. wpłynęło 29 opinii klientów, w tym: 17 pozytywnych (59%) oraz 12 negatywnych (41%). Większość opinii (66% - 10 pozytywnych i 9 negatywnych) dotyczyła pracy Wydziału Świadczeń Rodzinnych.

4. Podsumowanie

Celem kontroli jest służyć organizacji poprzez wykonywanie kontroli w sposób profesjonalny i niezależny, zgodnie z obowiązującymi standardami.

- Efektem doświadczeń nabytych w wyniku realizowania kontroli jest ulepszenie systemowego podejścia do funkcji nadzorczej, polegające na dogłębnym ukierunkowaniu spojrzenia na oceniany przedmiot – przez pryzmat osiągnięcia sukcesu, tj. rzeczywistej realizacji zadań nałożonych przepisami prawa i stosownymi umowami. Przeobrażeniu uległo natomiast spojrzenie na metodyczną stronę osiągnięcia danego celu. Mniej istotny jest bowiem wybór sposobu działania (byłe nie wychodził poza ramy legalności), ważniejsza jest

- faktyczna realizacja zamierzeń ustrojowych, do której jednostka została powołana.
- Istotne znaczenie miało również spojrzenie spoza MOPS na realizację zadań przez beneficjentów dotacji, dokonane przez Biuro Kontroli Urzędu Miejskiego. Zarówno bowiem w efekcie tej oceny, jak również z uwagi na nieprawidłowości, uchybienia i spostrzeżenia stwierdzone wskutek dokonanych przez MOPS kontroli, wizytacji i obserwacji w podmiotach, którym MOPS przekazuje dotacje – podjęte zostały działania nadzorcze zmierzające do usprawnienia funkcji kontrolnej realizowanej w wydziałach Ośrodka. Doprecyzowano szereg działań, w szczególności dotyczących zasad monitorowania, oceny i sprawowania kontroli. Przygotowano uzupełniające pismo instrukcyjne do poszczególnych wydziałów MOPS, dotyczące uszczegółowienia w zakresie kontroli realizacji zadań i weryfikacji rozliczeń składanych przez beneficjentów dotacji. Pracownicy odpowiedzialni (pod względem merytorycznym i finansowym) za weryfikację sprawozdań wpływających od beneficjentów zostali zobowiązani do pogłębienia wnikliwości przy analizowaniu tej dokumentacji, w tym przy weryfikacji przedkładanych faktur. Wynikłe wskutek uszczegółowienia działań nadzorczych nasilenie wzajemnej wymiany informacji oraz uzupełnianie się pracowników nadzorujących (pod względem merytorycznym i finansowym) realizację zadań przez podmioty spoza sektora finansów publicznych – znacząco wpłynęło na podniesienie jakości wykonywania zadań przez beneficjentów dotacji, a także prawidłowości ich rozliczania.
 - Przeprowadzona kontrola w Wydziale Strategii i Rozwoju MOPS wykazała wyraźne nieprawidłowości w funkcjonowaniu tego Wydziału, skutkujące zagrożeniem dla efektywności realizacji narastającej ilości zadań. Wylimitowanie większości opisanych wyżej ułomności obecnego systemu realizacji zadań było możliwe w wyniku zmiany struktury organizacyjnej MOPS. W konsekwencji dokonana została restrukturyzacja prowadząca do zlikwidowania skontrolowanego WSR i transferu zadań tego wydziału do innych komórek organizacyjnych MOPS, służąca ogólnej poprawie poziomu jakościowego zadań Ośrodka.
 - Skutkiem wszczęcia kontroli w Wydziale Pomocy Dziecku i Rodzinie było zainicjowanie prac zespołu powołanego w celu usprawnienia realizacji zadań tego Wydziału. W następstwie ustaleń zespołu naprawczego nastąpiła gruntowna reorganizacja WPDR, w zakresie struktury etatowo - zadaniowej oraz dookreślenia formuły systemu nadzoru nad placówkami opiekuńczo - wychowawczymi. Ponadto wypracowane zostało rozwiązanie w zakresie przekazania spraw związanych z przeprowadzaniem wywiadów dla potrzeb WPDR.
 - Wynikiem działalności kontrolnej było również ujawnienie nieprawidłowości mogącej zagrozić osłabieniem systemu finansowo - księgowego w następstwie uruchamiania procedury prawno - karnej, wywołanej kontrolą wykorzystania dotacji w jednej z jednostek spoza sektora finansów publicznych, które zaskutkowało wywołaniem uszczelnienia oraz wzmocnienia działań w zakresie uprawnień, obowiązków i odpowiedzialności Głównego Księgowego MOPS za prowadzenie gospodarki finansowej, w tym w przedmiocie kontroli wstępnej, procedur kontroli finansowej oraz zasad (polityki) rachunkowości.
 - W wyniku poddania analizie istniejącego stanu faktycznego w zakresie stabilności nadzoru nad gospodarką finansową MOPS konieczne okazało się uzyskanie spójności w obszarze kontroli finansowej w Ośrodku. Z tego względu służby

finansowe zostały zobowiązane do dokonania niezbędnych czynności w zakresie nadzoru nad gospodarką finansową MOPS, tj. przywrócenia i utrzymywania inicjatywy prawodawczej, doprowadzenia do korespondowania uregulowań wewnętrznych MOPS z ustawą o finansach publicznych, wykonywania kontroli wstępnej. Wskutek naprawy w systemie nadzoru nad gospodarką finansową MOPS powinna zostać utrzymana prawidłowość tego systemu.

- W obszarze BHP działalność kontrolna w MOPS potwierdziła konieczność przyspieszenia i dokończenia naprawy stwierdzonej przez PIP wadliwości systemu nadzoru nad placówkami, każdorazowo potwierdzonej chociażby znaczną skalą liczebności zaleceń.
- Ustalenia, uwagi i oceny poczynione w związku z działalnością kontrolną w MOPS przyczyniły się do doskonalenia obsługi w zakresie realizacji delegowanych zadań. Podjęte działania powinny być dostatecznie skuteczne, aby w przyszłości przeciwdziałać powstawaniu uchybień w funkcjonowaniu Ośrodka.

Idea powołania Referatu ds. Nadzoru i Audytu miała na celu wkomponowanie kontroli i audytu – z włączeniem systemu zarządzania jakością ISO – w ścieżkę zarządczą wykorzystującą zadaniową ocenę efektów pracy, z zastosowaniem szacowania ryzyka, wskazywania potencjalnych zagrożeń i proponowania rozwiązań. Dotychczas działalność kontrolna w MOPS Gdańsk skupiała się głównie na ocenie prawidłowości funkcjonowania jednostek i komórek organizacyjnych – przez pryzmat wykonywania czynności zgodnie z obowiązującymi przepisami. Kontrole skutkowały wskazywaniem nieprawidłowości i osób winnych zaniedbań. W celu dokonywania pełnej bieżącej analizy funkcjonowania organizmu MOPS oraz skuteczności realizacji poszczególnych zadań istnieje konieczność rozszerzenia oceny systemu poprzez jednoczesne wskazywanie słabości funkcjonujących struktur z wykorzystaniem narzędzi audytorskich.

Tego rodzaju spojrzenie w obszary wewnętrzne Ośrodka wymaga założenia ram czasowych niezbędnych do prześwietlenia organizacji. Do osiągnięcia zamierzonego efektu systemowego w MOPS wskazane jest wstępne wyznaczenie okresu trzyletniego.