

**Zasady identyfikacji zadań wrażliwych
w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Słupsku
ze wskazaniem środków zaradczych**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Dla zapewnienia zarządzania ryzykiem przez identyfikację zadań wrażliwych i podejmowanie działań zaradczych niezbędne jest:
 - a) zrozumienie istoty wykonywanej działalności przez każdego uczestnika procesów świadczenia usług publicznych,
 - b) uświadomienie istniejących i potencjalnych zagrożeń, czyli tego co może się stać w przypadku zaistnienia nieplanowanego i nieoczekiwanego zdarzenia, ale uświadamianego, czyli mogącego wystąpić,
 - c) analiza, ocena i hierarchizacja ryzyka, czyli sposób wystąpienia, wpływ ewentualnego zdarzenia na cele realizowane w Centrum oraz kombinacja prawdopodobieństwa wystąpienia tego zdarzenia ze skutkami, jakie to zdarzenie spowoduje, gdy rzeczywiście się zdarzy.
2. Identyfikacja zadań wrażliwych służy wypracowaniu systemu identyfikacji ryzyka przez wszystkich pracowników.
3. Identyfikacja zadań wrażliwych odbywa się przy założeniu, że wszyscy pracownicy Centrum w ramach uznawanych wartości nie pozostają obojętni na dostrzeżone zagrożenia, a organizacja zapewnia im system skutecznego monitoringu i powiadamiania o tych zagrożeniach.
4. Do informacji, które mogą wskazywać na obszary wrażliwe należeć mogą w szczególności:
 - a) skargi, wnioski i zażalenia – liczba zażaleń, na kogo i do kogo są kierowane, skuteczność ich rozpatrywania,
 - b) sprawozdania okresowe – analiza, porównanie w czasie,
 - c) protokoły kontroli – istotność poruszanych problemów, skuteczność wykorzystania
 - d) odstępstwa od procedur – problemy i skuteczność reakcji,
 - e) wystarczalność budżetu i utrzymywanie płynności finansowej – równowaga budżetowa, stopień wykonania budżetu, wpływ budżetu na jakość i dostępność świadczonych usług,
 - f) uczestnictwo w programach i projektach, problemy z tym związane – harmonogramy, budżety projektów, zasoby, wykonawcy, partnerzy,

- g) sondaże społecznego zadowolenia np. ankiety, sondaże uliczne – wykorzystywanie informacji, zakres podjętych działań,
- h) dające się przewidzieć zmiany – mające wpływ na organizację świadczeń,
- i) doniesienia medialne, prasowe – tendencje w ocenach medialnych, wizerunek, podjęte działania,
- j) wysłuchanie skarg przez Starostę Słupskiego (przyjmowanie mieszkańców w indywidualnych sprawach) – powtarzalność spraw, sposoby reakcji.

§ 2

Zasady identyfikacji zadań wrażliwych

1. Dyrektor Centrum w ramach realizowanych zadań identyfikuje zagrożenia dla osiągnięcia celów.
2. Do zagrożeń zakłócających realizację zadań należeć mogą w szczególności:
 - a) częste zmiany przepisów prawa, brak jasnych jednoznacznych regulacji prawnych,
 - b) nieobsadzone stanowiska,
 - c) brak skłonności pracowników do uczenia się i samorozwoju,
 - d) brak perspektyw awansu wewnętrznego,
 - e) niewystarczający system motywacji pracowników,
 - f) wysoka rotacja pracowników,
 - g) niewystarczające zasoby sprzętowe,
 - h) rosnący poziom skarg,
 - i) nieadekwatne do kompetencji pracowników delegowania uprawnień,
 - j) brak monitorowania celów strategicznych,
 - k) niejasne planowanie lub brak planowania strategicznego,
 - l) zła opinia w środowisku wyrażające się niekorzystnymi doniesieniami prasowymi,
 - m) zaniedbania w zakresie jawności i przejrzystości procedur w zakresie zamówień publicznych, obsadzania wolnych stanowisk pracy, dostępu do informacji publicznej,
 - n) podział na „równych” i „równiejszych” i zachwianie tzw. ładu organizacyjnego,
 - o) nieprzestrzeganie dyscypliny zamówień publicznych,
 - p) zachwianie płynności finansowej,
 - q) błędy w dysponowaniu środkami pieniężnymi i błędy rachunkowe,
 - r) rosnący poziom nieegzekwowania należności i inne.
3. Dla każdego zidentyfikowanego zagrożenia należy dokonać oceny prawdopodobieństwa jego wystąpienia.

§ 3

Środki zaradcze

1. Dyrektor po zidentyfikowaniu w Centrum zadań wrażliwych, definiuje środki zaradcze celem zmniejszenia zagrożenia do akceptowanego poziomu.
2. Weryfikacji zadań wrażliwych dokonuje się corocznie poprzez sporządzenie ich wykazu.

DYREKTOR
 Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie
 w Słupsku

 mgr Urszula Dąbrowska