



## Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

### Raport de activitate 02.03.2020 – 06.03.2020

Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale este organizat în subordinea Directorului General și are o structură de personal de 5+1 (1 șef Birou și 5 consilieri - funcție publică). În perioada **02.03.2020 – 06.03.2020**, 1 consilier din cadrul BMCSS a avut concediu medical/concediu de odihnă. La nivelul BMCSS se desfășoară mai multe tipuri de activități, grupate în principal pe două domenii de activitate: calitatea serviciilor sociale furnizate la nivelul D.G.A.S.P.C. sector 3 acreditarea, evaluarea și monitorizarea îndeplinirii standardelor de calitate, etc.) și controlul intern managerial (asigurarea secretariatului tehnic al Comisiei de Monitorizare).

În cadrul activității specifice privind **îndrumarea metodologică a serviciilor sociale din cadrul D.G.A.S.P.C., sector 3, în procesul acreditării**, au fost desfășurate următoarele activități:

- Centralizarea și transmiterea documentelor către Ministerul Muncii și Protecției Sociale pentru completarea dosarelor de licențiere (CIA “Sf. Ana”, Clubul Seniorilor “Codrii Neamtului”, CSSPFA – Componenta Adăpost de Noapte și Componenta Rezidențială);

În cadrul activității specifice privind **monitorizarea și evaluarea calității serviciilor sociale furnizate la nivelul D.G.A.S.P.C., Sector 3, în conformitate cu standardele de calitate și așteptările beneficiarilor privind calitatea serviciilor oferite**, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:

- Studiu și analiză Standardelor minime obligatorii în vederea elaborării instrumentelor de evaluare a calității serviciilor sociale și gradului de satisfacție a beneficiarilor/angajaților;

În cadrul activității specifice privind **organizarea și susținerea cursurilor de formare internă continuă/meselor rotunde/grupurilor de lucru în vederea creșterii calității**

**serviciilor sociale oferite la nivelul D.G.A.S.P.C., Sector3**, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:

- Centralizarea situațiilor transmise de serviciile sociale ca răspuns la Notele interne transmise în vederea desemnării participării angajaților din cadrul DPC, la cursul organizat în data de 5.02.2020 „Educație pentru nutriție și viață sănătoasă”;
- Organizarea și susținerea cursului “Educație pentru nutriție și viață sănătoasă” la care au participat 46 de anagajati din cadrul serviciilor sociale aflate în subordinea DPC;
- Elaborarea/multiplicarea/completarea materialelor necesare susținerii cursului( suport curs, materiale informative, tabele prezentă, agenda cursului, etc);
- Intocmirea certificatelor de participare la cursul organizat în data de 5.02.2020;

În cadrul activității specifice privind **asigurarea secretariatului tehnic al Comisiei de monitorizare**, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:

- Verificare PO și îndrumare metodologică în vederea elaborării PO pentru serviciile din cadrul DGASPC sector 3;
- Scanarea și arhivarea procedurilor aprobate la nivelul DGASPC sector 3;
- Completare bază de date cu procedurile elaborate și aprobate;
- Răspuns Note interne cu privire la transmiterea situațiilor solicitate de diverse compartimente din cadrul DGASPC sector 3( evidenta PO etc.);

**Alte activități** desfășurate de angajații din cadrul BMCSS:

- Planificarea zilnică a activităților individuale și a activităților desfășurate în echipă, în funcție de specificul activității, atribuțiile din fișele de post, obiectivele individuale, Planul anual de acțiune al BMCSS;
- Tehnoredactare documente;
- Elaborarea rapoartelor zilnice de activitate;
- Verificarea documentelor în sistemul informatic CID, în vederea asigurării unui bun management al circulației documentelor cu caracter intern, documentelor cu caracter extern și soluționării acestora în termen legal;
- Desfășurarea unor activitati specifice în cadrul Comisiei constituită la nivelul institutiei, în vederea analizării modului de organizare și desfășurare a activității SPF;
- Organizarea intalnirii de lucru a echipei de monitorizare;
- Elaborarea materialelor necesare prezentării și dezbaterii în cadrul intalnirii de lucru a echipei de monitorizare organizate în data de 4.06.2020;
- Elaborarea și comunicarea Minutei intalnirii echipei de monitorizare;

În cadrul activității **de management a BMCSS** au fost derulate următoarele activități:

- Verificarea, avizarea/aprobarea documentelor elaborate de către salariații BMCSS și monitorizarea activităților salariaților din cadrul BMCSS, oferind instrucțiunile necesare

pentru a asigura minimizarea erorilor și pierderilor, eliminarea neregulilor și fraudei, respectarea legislației și corecta înțelegere și aplicare a instrucțiunilor;

- Elaborare draft anexe fise post pentru enagajatii din cadrul BMCSS care fac parte din echipa de monitorizare;
- Centralizarea Rapoartelor de activitate ale salariaților din subordine, în vederea elaborării Raportului săptămânal de activitate la nivelul BMCSS;

**Întocmit,**

**Șef - Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale**

**Emilia Sandu**