



str. Parfumului, nr. 2-4  
sector 3, București  
www.dgasp3.ro

telefon (004) 0372 126 100  
fax (004) 0372 126 101  
e-mail office@dgasp3.ro

## Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

### Raport de activitate 03.02.2020 – 07.02.2020

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 **03.02.2020 – 07.02.2020**, 1 **consilier** din cadrul BMCSS a avut concediu medical/concediu de odihna. La nivelul BMCSS se defășoară 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:

- Comunicarea și îndrumarea metodologică a serviciilor sociale care au depus dosare de licențiere, în vederea transmiterii documentelor solicitate de instituțiile subordonate Ministerului Muncii și Protecției Sociale, pentru completarea dosarelor de licențiere;
- Deplasare Complex de Servicii „Unirea” – îndrumare metodologică în vederea întocmirii și completării dosarului de licențiere pentru Locuința Minim Protejată pentru Persoane Adulte cu Dizabilități “Sfânta Paraschiva” și Centrul de Zi pentru Persoane Adulte cu Dizabilități “Sfântul Lucian”;
- Deplasare Complex de Servicii “Unirea” – îndrumare metodologică în vederea întocmirii și completării dosarului de licențiere Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoanele Vârșnice „Casa Max”.

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 Standarde Minim Obligatorii în vederea elaborării instrumentelor de evaluare a calității serviciilor sociale și gradului de satisfacție a beneficiarilor (elaborare draft chestionare/grile de evaluare) și a anagajărilor (Complexul de Servicii „Noi Orizonturi”, CIAPV „Casa Max”, CIAPV „Floarea Speranței”, Complexul de Servicii „Unirea” - CZ și LP, Complexul de Servicii pentru Persoanele Fără Adăpost - componeta rezidenția și adăpost de noapte).

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., Sector 3**, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:

- Deplasare sedii centre (Complexul de Servicii „Noi Orizonturi” și Complexul de Servicii „Casa Noastră”) în vederea clarificării și predării documentelor referitoare la sesiunea de

informare cu tema „Educație pentru nutriție și viață sănătoasă” care a avut loc în data de 16.01.2020;

- Elaborare draft ***Tematică formare internă pentru anul 2020***;

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

- Analiza chestionarelor de autoevaluare privind stadiul de implementare a SCIM, elaborate de către serviciile din cadrul DGASPC-3, în vederea elaborării propunerilor privind PDSCIM 2020;

- Verificare machetă (Procedura operațională privind acordarea biletelor de învoire și absența fără permisiune ”- elaborată de Casuta de tip familial ” Crinul Alb” )proceduri în lucru; scanarea și arhivarea procedurilor aprobate la nivelul DGASPC sector 3;

- Verificare macheta a 23 de proceduri elaborate de CP. ” Pinocchio”;

- Verificare Machetă a 23 de proceduri elaborate de complex de Servicii ” Pistruiatul”;

- Completare bază de date cu procedurile elaborate și aprobate;

- Analiza chestionarelor de autoevaluare a implementării standardelor de control intern managerial elaborate la nivelul compartimentelor, în vederea extragerii informațiilor necesare care vor sta la baza elaborării PDSCIM 2020;

-Îndrumare metodologică în vederea elaborării PO/PS(îndrumare metodologică cu privire la macheta procedurilor operationale - Serv. juridic și evidență imobiliară);

**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;

-Elaborare draft monitorizare Plan de integritate al DGASPC 3 pentru implementarea Strategiei Naționale Anticorupție 2016-2020;

-Întocmire și transmitere adresă RU privind activități de formare/instruire internă pentru anul 2020;

-Diseminare informații către angajați cu privire la acordarea primului ajutor și circulația pe drumurile publice;

- Participare la ședința de supervizare individuală;

- Participare în echipă pluridisciplinară în vederea verificării dosarelor - Biroul Plasament Familial;

- Identificarea de soluții pentru organizarea de cursuri de prim ajutor, de igiena și alte cursuri pentru angajații direcției în conformitate cu normele prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru serviciile sociale;

- Întocmire draft adresa către DPC, DPS și DRU pentru organizarea de cursuri de prim ajutor în colaborare cu Crucea Rosie.

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

- Verificarea, avizarea/aprobarea documentelor elaborate și 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;

- Diseminarea catre angajatii din cadrul BMCSS a Notei interne transmise de DRU si a Notei informative elaborate de seful BMCSS;
- Instruirea anjagatilor din cadrul BMCSS tematica -SSM;
- Centralizarea Rapoartelor de activitate ale salariaților din subordine, în vederea elaborării Raportului săptămânal de activitate la nivelul BMCSS;
- Centralizarea Rapoartelor de activitate ale salariaților din subordine, în vederea elaborării Raportului anual de activitate la nivelul BMCSS;

**Întocmit,**  
**Şef - Biroul Managementul Calităţii Serviciilor Sociale**  
**Emilia Sandu**