



Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

Raport de activitate 04.05-08.05.2020

Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale este organizat în subordinea Directorului General și are o structură de personal de 4+1 (1 șef Birou și 4 consilieri - funcție publică). 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:

- Menținerea legăturii (telefonice și email) cu serviciile sociale care au fost evaluate în teren de către inspectorii sociali, în procesul acreditării, în vederea monitorizării punerii în practică a recomandărilor inspecției sociale;
- Comunicare telefon/e-mail cu Directorul Executiv DPS pentru clarificarea unor documente din dosarul transmis la ANDPDCA privind solicitarea licențierii Centrelor Casa Max, Fl.Speranței, LP Sf. Paraschiva;
- Transmiterea prin e-mail către ANDPDCA a documentelor solicitate pentru soluționarea dosarelor privind licențierea Locuinței protejate pentru persoane adulte cu dizabilitati „Sfanta Paraschiva” și Centrul „Floarea Sperantei”;
- Discuții telefonice cu reprezentantul ANDPDCA pentru clarificarea unor documente din dosarul de licențiere transmis pentru CIAPAD „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:

- Analizarea legislației specifice domeniului calității serviciilor sociale, legislației/recomandărilor specifice situației generate de Pandemia COVID-19.
- Elaborarea draft Chestionar satisfacție beneficiari Club Seniori- ORDIN Nr. 29/2019 Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte- Anexa 6.
- Studiu/analiză Ordin 29/2019 – Anexa 1, în vederea elaborării **draft** instrumente de lucru specifice evaluării calității serviciilor sociale (chestionare de evaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate; chestionare de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor în raport cu serviciile primite la nivelul serviciului social, chestionare de măsurare a gradului de satisfacție a angajaților cu privire la mediul organizațional – CIAPV „Sf. Ana”) - chestionar privind gradul de satisfacție al angajaților și grilă de evaluare a serviciului;

- Elaborare draft instrumente de lucru specifice evaluării calității serviciilor sociale (chestionare de evaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate; chestionare de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor în raport cu serviciile primite la nivelul serviciului social, chestionare de măsurare a gradului de satisfacție a angajaților cu privire la mediul organizațional) – draft - chestionar privind gradul de satisfacție copii/angajați și grilă de evaluare a serviciului – cf. Ordinului 25/2019 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial (pentru Centrul Pinocchio).

-Elaborare draft PO Monitorizarea calității serviciilor sociale furnizate la nivelul DGASPC sector 3

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;

-Îndrumare metodologica în vederea revizuirii Tabel OALI servicii.

-Centralizarea riscurilor semnificative transmise de către responsabilii cu riscurile, de la nivelul compartimentelor aflate la primul nivel de conducere

-Centralizarea Planurilor de implementare a măsurilor propuse de responsabilii cu riscurile, de la nivelul compartimentelor aflate la primul nivel de conducere

-Analizarea Listei OALI – revizuită pentru contextul actual, la nivelul BMCSS

-Analizarea Metodologiei privind organizarea și desfășurarea activității în contextul actual, la nivelul BMCSS

-Elaborare draft Registru Riscuri la nivelul BMCSS

-Elaborare draft Plan Măsuri la nivelul BMCSS

- Finalizare Draft Anexa Po -Activitatea Secretariatului Tehnic al Comisiei de Monitorizare.

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;

- Analizarea legislației în vigoare, în vederea elaborării instrumentelor de lucru, necesare completării Fișei de monitorizare servicii sociale;

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;

- Planificarea și transmiterea sarcinilor pentru angajații care desfășoară munca la domiciliu.
- Elaborarea metodologiei de organizare și desfășurare a activității BMCSS în acord cu măsurile dispuse de Celula de criza constituita la nivelul DGASPC sector 3 și recomandările legale în vigoare.
- Planificarea, organizarea activității BMCSS și transmiterea documentelor către DRU, în conformitate cu punerea în practică a măsurilor dispuse în contextul actual (măsurile dispuse de Comitetul National pentru situații de Urgență și Planul de măsuri dispus de Celula de criza constituita la nivelul DGASPC sector 3);
- 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