



Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

Raport de activitate 06.04-10.04.2020

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 **06.04-10.04.2020**, 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:

- menținerea legăturii (telefonic 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;
- elaborare nota internă privind îndeplinire măsuri control dispuse prin Procesul Verbal de control nr. 241/17.09.2018 – licențierea serviciilor sociale;
- îndrumare metodologică în vederea soluționării aspectelor semnalate de către ANDPDCA pentru licențierea Locuinței Minim Protejate pentru Persoane Adulțe cu Dizabilități „Sfanta Paraschiva”;
- Elaborare și transmitere ANDPDCA adresa privind solicitare de clarificări în vederea licențierii apartamentelor din cadrul Complexului de Servicii „Noi Orizonturi”;

În cadrul activității **privind acreditarea D.G.A.S.P.C., Sector 3 ca furnizor de servicii sociale, au fost desfășurate următoarele activități:**

- transmitere notificare Ministerul Muncii și Protecției Sociale privind modificările aparute la nivelul serviciilor sociale din cadrul DGASPC 3, ca urmare a adoptării Planului de măsuri nr. 31232/26.03.2020;
- transmitere notificare ANDPDCA și ANESFB, privind modificările aparute la nivelul serviciilor sociale din cadrul DGASPC 3, ca urmare a adoptării Planului de măsuri nr. 31232/26.03.2020;

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 în vigoare precum și a materialelor de specialitate în domeniul evaluării calității serviciilor sociale;
- studiu și analiză Standarde minime obligatorii de calitate în vederea elaborării instrumentelor de evaluare a calității serviciilor sociale – Ordin 27/2019;

- elaborare draft grile indeplinire Standarde minime obligatorii - Ordin 27/2019;
- studiu materiale de specialitate, în vederea elaborării instrumentelor de lucru(chestionare de evaluare a satisfacției beneficiarului/personalului și grile de evaluare a calității serviciilor);
- 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) - chestionar privind gradul de satisfacție al angajaților și grilă de evaluare a serviciului – cf. Ordinului 26/2019 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip familial destinate copiilor din sistemul de protecție specială;

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;
- Transmitere nota internă și minuta Ședinței Comisiei de Monitorizare către toate compartimentele DGASPC sector 3, în vederea punerii în aplicare a măsurilor dispuse de CM;

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;
- Elaborare anexe fișe post pentru angajații din cadrul BMCSS care desfășoară munca la domiciliu;
- 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 masuri dispus de Celula de criza constituită 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