



## Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

### Raport de activitate 09.03.2020 – 13.03.2020

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 **09.03.2020 – 13.03.2020**, 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 (servicii DPS);

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:

- elaborare draft instrumente 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., Sector 3**, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:

- Elaborare și transmitere informare către directorul general și directorul executiv DPC privind sesiunea de instruire „Educație pentru Nutriție și Viață Sănătoasă”;
- Intocmirea și transmiterea certificatelor de participare la cursul organizat în data de 5.02.2020;
- Transmiterea certificatelor de participare pentru cursanții de la cursul “Educație pentru nutriție și viață sănătoasă” (Complex servicii ”Noi Orizonturi ”; Centrul Plasament “Pinochio”;Complex Servicii “Brandușa “;Serviciul Asistenta Maternala “ ;
- Elaborare și transmitere documente privind organizarea ,sustinerea și finalizarea cursului “Educație pentru Nutriție și Viață Sănătoasă”, către Directorul Executiv DPC și Direcția Resurse Umane;

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 activități specifice în cadrul Comisiei constituită la nivelul instituției, în vederea analizării modului de organizare și desfășurare a activității SPF;
- 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 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,**

**Şef - Biroul Managementul Calităţii Serviciilor Sociale**

**Emilia Sandu**