



Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

Raport de activitate 10.02.2020 – 14.02.2020

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 **10.02.2020 – 14.02.2020**, 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:

- Deplasare la sediu și îndrumare metodologică în vederea întocmirii și completării dosarului de licențiere pentru Complex de Servicii „Unirea”;
- Deplasare sediul Ministerului Muncii și Protecției Sociale – depunere documente în vederea completării dosarului de licențiere pentru CIAPV “Sfanta Ana”, Clubul Seniorilor “Codrii Neamtutlui”, Complex de Servicii Sociale pentru Persoane fara Adapost.

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/angajaților(elaborare draft chestionare/grile de evaluare) pentru Complexul de Servicii „Noi Orizonturi”, Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoanele Adulte cu Dizabilități „Casa Max”, Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoanele Adulte cu Dizabilități „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., Sector3**, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:

- Deplasare sedii centrelor – Casa de Tip Familial „Crinul Alb”, Centrul de Zi „Micul Prinț” și Centru de Zi „Lizuca” 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*;

- Elaborare și transmitere adresă de informare privind organizarea la nivelul DGASPC Sector 3 în parteneriat cu Societatea Națională de Cruce Roșie din România – Filiala Sector 3, a cursurilor de prim ajutor pentru angajații instituției.

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 Sector 3, în vederea elaborării propunerilor privind PDSCIM 2020;
- 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 - Serviciul Juridic și Evidență Imobiliară, Creșa „Cerceluș”);

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;
- Participare la cursul de formare „Supervizare în Servicii Sociale” în perioada 14 – 17.02.2020;
- Deplasare sediu Serviciu Plasament Familial, strada Vasile Lucaciu nr. 34 - participare în echipă pluridisciplinară pentru evaluarea modului de organizare și desfășurare a activității serviciului, conform Dispoziției 1629/05.02.2020 a Directorului General.

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;
- 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,
Șef - Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale
Emilia Sandu