



Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

Raport de activitate 11.05.202- 15.05.2020

Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale este organizat în subordinea Directorului General și are o structură de personal de 5+1 (în prezent 4+1). În cadrul 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;
- Discuții telefonice cu reprezentantul ANDPDCA pentru clarificarea unor documente din dosarul de licențiere transmis pentru CIAPAD „Casa Max”;
- Discuții telefonice Șef Serviciu Complex de Servicii „Noi Orizonturi” – licențiere apartamente din cadrul componentei Centrul de integrare socio-profesională a tinerilor de peste 18 ani

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/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”).
- Elaborare 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)-cf. Ordinului 25/2019 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial (pentru Centrul Pinocchio).

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 metodologică în vederea întocmirii documentației specifice controlului intern managerial (OALI, Registru Riscuri, Plan implementare măsuri etc).

- 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.
- Verificare macheta procedurilor elaborate de serviciile din cadrul DGASPC sector 3 si completarea formularelor specifice.
- Scanare și arhivare documentatie specifică SCIM.
- Elaborare și transmitere documente specifice solicitate de Primăria sector 3- Compartiment Control intern .

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:

- Elaborare Registru Riscuri la nivelul BMCSS
- Elaborare Plan Măsuri la nivelul BMCSS
- Coordonare proces completare FAR
- 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 si transmiterea documentelor către DRU, in conformitate cu punerea in practică a măsurilor dispuse in contextul actual.
- 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