



## Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

### Raport de activitate 16.03.2020 – 20.03.2020

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 **16.03.2020 – 20.03.2020**, 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:

- Transmiterea către serviciile sociale (DPS) - deciziile privind acordarea licențelor provizorii de functionare, emise de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale;

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 minime obligatorii de calitate în vederea elaborării instrumentelor de evaluare a calității serviciilor sociale și gradului de satisfacție a beneficiarilor/angajaților;

- 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 evaluare a calității serviciilor sociale și gradului de satisfacție a beneficiarilor/angajaților;

- Elaborare și transmitere Note interne către serviciile sociale în vederea monitorizării măsurilor dispuse de inspectia socială;

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;

- Completarea bazei de date cu procedurile elaborate și aprobate;

- Elaborarea documentelor în vederea organizării ședinței CM din data de 19.03.2020;

- Finalizarea PDSCIM 2020 și transmiterea spre avizare și aprobare;

**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 activitati specifice in cadrul Comisiei constituită la nivelul institutiei, in vederea analizării modului de organizare si desfasurare a activității SPF;
- Analizarea legislației în vigoare, în vederea elaborării instrumentelor de lucru, necesare completarii Fișei de monitorizare dervicii 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 fise post pentru angajatii din cadrul BMCSS care desfasoara munca la domiciliu;
- Planificarea,organizarea activitatii BMCSS si transmiterea documentelor catre DRU, in conformitate cu punerea în practica a masurilor dispuse in contextul actual( masurile dispuse de Comitetul National pentru situatii de Urgenta;
- 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**