



## Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

### Raport de activitate 17.02.2020 – 21.02.2020

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 **17.02.2020 – 21.02.2020**, 2 consilieri din cadrul BMCSS au avut concediu medical/concediu de odihnă. La nivelul BMCSS se defășoară 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:

-Elaborare și transmitere note interne către CIA “Casa Max” și CIA “Floarea Speranței” – completare dosare pentru licențiere serviciu social;

-Deplasare CIA “Casa Max”; CIA “Floarea Speranței”; Complex de Servicii “Unirea”- îndrumare metodologică în vederea finalizării completării dosarului de licențiere- serviciu social;

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 Standardelor minime 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 - componenta rezidențială 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:

- Elaborare și transmitere către serviciile Asistență Maternală și Complexul de servicii “Unirea” a solicitării de a nominaliza angajații care vor participa la cursul de prim ajutor programat în data de 26 februarie 2020;

- Întocmire și centralizare a situației cu angajații din cadrul DGASPC Sector 3, care au participat în perioada 2018-2019 la cursurile de acordare a primului ajutor, susținute de voluntarii din cadrul **Societății Naționale de Cruce Roșie din România – Filiala Sector 3**; deplasare la sediile serviciilor sociale: Serviciul Asistența Maternală, Centrul ”Casa Noastră” și Serviciul Managementul Resurselor Umane în vederea predării adeverințelor de participare la cursurile de acordare a primului ajutor;

În cadrul activității specifice privind **asigurarea secretariatului tehnic al Comisiei de monitorizare**, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:

- Centralizare răspunsuri la NI 8869/29.01.2020 cu privire la propunerile privind elaborarea/revizuirea unor PS-uri la nivelul DGASPC sector 3.

- Verificare PO și îndrumare metodologică elaborare PO - Complex servicii “Unirea” - Componenta de Recuperare ”Cauzași”;

- 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;

- Scanare și arhivare procedurilor aprobate la nivelul DGASPC sector 3;

- Completare bază de date cu procedurile elaborate și aprobate;

- Elaborare draft PDSCIM 2020;

- Îndrumare metodologică în vederea elaborării PO( respectare macheta) Complex de Servicii” Casa Noastră” și 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;

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

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;

- Instruirea angajaților -tematica SSM;

- 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**