



Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

Raport de activitate 23.03.2020 – 27.03.2020

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:

- 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;

- transmiterea către serviciile sociale (DPS) -a deciziilor privind acordarea licențelor provizorii de funcționare, 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:

- analizarea legislației în vigoare precum și a materialelor de specialitate în domeniul

- evaluării calității serviciilor sociale;

- monitorizarea situației punerii în aplicare de către serviciile sociale/centre a măsurilor

- dispuse de către inspectorii sociali din cadrul APISMB: Complex de Servicii “Casa Noastră”,

Centrul de Plasament “Pinocchio”, Casa de Tip Familial “Crinul Alb”

(centralizare raspunsuri la notele interne prin care s-a solicitat stadiul punerii in practica

a masurilor dispuse de APISMB);

-elaborare si transmitere raspuns APSIMB – indeplinire masuri control dispuse prin Procesul

Verbal de control nr. 14/06.02.2020.

- 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;

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 draft anexa ROF - Comisie monitorizare (funcționare în contextul stării de urgență)

- Transmiterea către compartimentele din cadrul DGASPC sector 3 a PDSCIM 2020 aprobat;

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;

- Elaborare/revizuire instrumente de lucru în vederea monitorizării și evaluării lunare a serviciilor de tip rezidențial din cadrul DGASPC sector 3, e-mail și telefonic (în colaborare cu ceilalți monitori locali).

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 angajații din cadrul BMCSS care desfășoară munca la domiciliu;
- Planificarea, organizarea activității BMCSS și transmiterea documentelor către DRU, în conformitate cu punerea în practică a măsurilor dispuse în contextul actual (măsurile dispuse de Comitetul National pentru situații de Urgență și Planul de masuri dispus de Celula de criza constituită la nivelul DGASPC sector 3);
- 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