



## Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

### Raport de activitate 24.02.2020 – 28.02.2020

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). 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:

- Indrumare metodologică în vederea finalizării completării dosarului de licențiere- serviciu social(CIA “Casa Max”; CIA “Floarea Speranței”; Complex de Servicii “Unirea”);
- Deplasare la sediul Ministerului Muncii și Protecției Sociale în vederea depunerii dosarelor de licențiere pentru centrele din cadrul DPS;

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 analiza Standardelor minime obligatorii în vederea elaborării instrumentelor de evaluare a calității serviciilor sociale și gradului de satisfacție a beneficiarilor/angajaților;
- Elaborare și transmitere note interne DPS, în vederea comunicării stadiului îndeplinirii măsurilor dispuse de APISMB conform Procesului Verbal de Control nr. 241/17.09.2018;
- Centralizare raspunsuri noote interne și elaborare adresa raspuns către APISMB conform Procesului Verbal de Control nr. 241/17.09.2018;
- 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:

- Întocmire și transmitere, adresă către SMRU cu privire la propunerile de formare pentru anul 2020;

- Organizarea cursurilor de acordare a primului ajutor, sustinute în data de 26 februarie 2020, de voluntarii din cadrul **Societății Naționale de Cruce Roșie din România – Filiala Sector 3**, cu angajații din cadrul DGASPC sector 3;

- Întocmire și centralizare a situației cu angajații din cadrul DGASPC Sector 3, care au participat la cursurile de acordare a primului ajutor, sustinute de voluntarii din cadrul **Societății Naționale de Cruce Roșie din România – Filiala Sector 3 (36 angajați)**;

- Elaborare și transmitere Note interne în vederea desemnării participării angajaților din cadrul DPC, la cursul organizat în data de 5.02.2020 la cursul „Educație pentru nutriție și viață sănătoasă”;

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

- Îndrumare metodologică în elaborarea procedurilor operaționale - Complex de Servicii ” Casa Noastră”;BSMSU;Complex “ Unirea”;

-Verificare machetă proceduri operaționale elaborate de serviciile din cadrul DGASPC sector 3;

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

- Completare bază de date cu procedurile elaborate și aprobate;

- Elaborare draft PDSCIM 2020;

**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;

-Desfasurarea unor activitati specifice in cadrul Comisiei constituita la nivelul institutiei, in vederea analizarii modului de organizare si desfasurare a activitatii SPF.

-Participare la grupul de lucru constituit in vederea clarificarii continutului fiselor de monitorizare transmise de ANDPDCA;

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**