



## Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

### Raport de activitate 30.03.2020 – 03.04.2020

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 **30.03.2020 – 03.04.2020**, 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 (telefonic 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;
- discuții telefonice/email pentru monitorizarea situației punerii în aplicare de către serviciile sociale/centre a măsurilor dispuse de către inspectorii sociali din cadrul APISMB: Complex de Servicii Pistruiatul, Centrul de Plasament “Pinocchio”, Casa de Tip Familial “Crinul Alb”;
- îndrumare metodologică în vederea soluționării aspectelor semnalate de către ANDPDCA pentru licențierea Locuinței Minim Protejate pentru Persoane Adulte cu Dizabilități „Sfânta Paraschiva”;

În cadrul activității **privind acreditarea D.G.A.S.P.C., Sector 3 ca furnizor de servicii sociale, au fost desfășurate următoarele activități:**

- elaborare notificare Ministerul Muncii și Protecției Sociale privind modificările aparute la nivelul serviciilor sociale din cadrul DGASPC 3, ca urmare a adoptării Planului de măsuri nr. 31232/26.03.2020;
- elaborare notificare ANDPDCA și ANESFB, privind modificările aparute la nivelul serviciilor sociale din cadrul DGASPC 3, ca urmare a adoptării Planului de măsuri nr. 31232/26.03.2020;

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:

- analiza legislației în vigoare precum și a materialelor de specialitate în domeniul evaluării calității serviciilor sociale;
- discuții telefonice/email pentru monitorizarea situației punerii în aplicare de către serviciile sociale/centre a măsurilor dispuse de către inspectorii sociali din cadrul APISMB: Complex de Servicii “Noi Orizonturi”;
- monitorizarea situației punerii în aplicare de către serviciile sociale/centre a măsurilor dispuse de către inspectorii sociali din cadrul APISMB: centralizare răspunsuri 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;

- Organizarea Ședinței Comisiei de Monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial;

- Elaborarea Ordinei de Zi la solicitarea Președintelui CM și transmitere către membrii CM;

- Elaborarea Minutei Ședinței Comisiei de Monitorizare;

- Elaborare Note interne în vederea punerii în aplicare a măsurilor dispuse de CM;

- Finalizare anexa ROF - Comisie monitorizare (funcționare în contextul stării de urgență) și comunicare către membrii CM;

- **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 baza Acordului de Parteneriat înregistrat sub nr. 129899/18.12.2019 dintre SNCRR Filiala Sectorului 3 și DGASPC Sector 3, în conformitate cu noile măsuri impuse prin Decretul nr. 195 din 16 martie 2020 privind instituirea stării de urgență pe teritoriul României; pentru îndeplinirea noilor atribuții ale administrației publice de sprijinire a persoanelor izolate la domiciliu, aflate în carantină sau varșnici peste 65 de ani; la solicitarea conducerii DGASPC Sector 3 au fost efectuate următoarele activități :

- Comunicare prin telefon, videoconferințe și e.mail cu diverse organisme, Crucea Rosie Romana, alte filiale de Cruce rosie, pentru a obține materiale de protecție, articole de curățenie, produse alimentare, etc. necesare sustinerii persoanelor izolate la domiciliu și protecției angajaților implicați

- Identificare resurse pentru sprijinirea cu pachete alimentare de câte 12 kg fiecare și produse de curățenie pentru 100 de familii.;

- 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 activității BMCSS si transmiterea documentelor către DRU, in conformitate cu punerea in practică a măsurilor dispuse in contextul actual( masurile dispuse de Comitetul National pentru situatii de Urgentă si Planul de masuri dispus de Celula de criza constituita la nivelul DGASPC sector 3);
- Centralizarea Rapoartelor de activitate ale salariaților din subordine, în vederea elaborării Raportului săptămânal de activitate la nivelul BMCSS;

**Întocmit,**

**Şef - Biroul Managementul Calităţii Serviciilor Sociale**

**Emilia Sandu**