



## Serviciul Managementul Calității Serviciilor Sociale-Corp Control

### Raport de activitate perioada 04.11-08.11.2024

Serviciul Managementul Calității Serviciilor Sociale - Corp Control este organizat în subordinea Directorului General. În cadrul SMCSSCC se desfășoară mai multe tipuri de activități, grupate în principal pe 3 domenii de activitate: calitatea serviciilor sociale furnizate la nivelul D.G.A.S.P.C. sector 3; controlul intern managerial - asigurarea secretariatului tehnic al Comisiei de Monitorizare; controlul/verificarea furnizării serviciilor sociale de către compartimentele din subordinea DGASPC sec.3, în condiții de siguranță, în conformitate cu legislația specifică domeniului

#### **I. În cadrul activității specifice privind îndrumarea metodologică a serviciilor sociale din cadrul D.G.A.S.P.C., sector 3, în procesul licențierii/relicențierii, au fost desfășurate următoarele activități:**

- discuții cu șefii serviciilor cărora urmează sa le expire licența de funcționare
- elaborare și transmitere situație serviciilor licențiate- perioada de valabilitate a licențelor
- elaborare și transmite notă internă -situația serviciilor sociale pentru care urmează sa fie demarată procedura de relicențiere
- elaborare și transmitere notificare către APISMB cu privire la relicențierea unui serviciu social
- elaborare draft procedură operațională privind acreditarea DGASPC sector 3 ca furnizor de servicii sociale.
- elaborare draft procedură operațională privind îndrumarea metodologică a serviciilor sociale în procesul licențierii/relicențierii

#### **II. 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:**

- Deplasari la sediul Complexului de Servicii "Casa Noastră" în vederea aplicării următoarelor instrumente:
  - Grila de evaluare a îndeplinirii a standardelor minime de calitate;
  - Chestionar de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor in raport cu calitatea serviciilor furnizate ;
  - Chestionar de măsurare a gradului de satisfacție a angajaților cu privire la mediul organizational;
  - Chestionar de evaluare a mediului organizational al centrului/serviciului social;

#### **III. În cadrul activității specifice privind organizarea și susținerea cursurilor de instruire internă/meselor rotunde/grupurilor de lucru, în vederea creșterii calității serviciilor sociale furnizate la nivelul DGASPC sec 3, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:**

- confirmare participare conferința „Construim calea cunoașterii către un standard de aur - experiență și bune practici în implementarea Convenției de la Istanbul” derulat prin proiectul „RoNor
- Mai puternici împreună împotriva violenței de gen”;

**IV-În cadrul activității specifice privind gestionarea evidenței activităților de supervizare a personalului din cadrul serviciilor sociale, organizarea și susținerea sesiunilor de supervizare, conform atribuțiilor prevăzute în fișele de post, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:**

- studiu materiale de specialitate (cărți, reviste, studii, rapoarte etc.) necesare pregătirii ședințelor de supervizare;
- organizarea și susținerea sesiunilor de supervizare individuale/grup cu personalul din cadrul serviciilor sociale
- elaborare rapoarte ale ședințelor de supervizare;

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

- îndrumare metodologică în vederea elaborării PO/PS;
- verificarea procedurilor operaționale din punct de vedere al respectării structurii/machetei privind elaborarea PS/PO la nivelul DGASPC sector 3;
- Completare Formulare de Verificare PO ;

**VI. În cadrul activității specifice privind efectuarea misiunilor de control planificat și/sau inopinat, și monitorizării îndeplinirii măsurilor /recomandărilor dispuse în cadrul controalelor efectuate de reprezentanții SMCSSCC, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:**

- deplasări în teren în vederea efectuării misiunilor de control planificat - 8 deplasări
- întocmire și transmitere PV control/de constatare,
- întocmire și transmitere rapoarte de control-
- deplasări în teren în vederea constatării îndeplinirii/neîndeplinirii aspectelor semnalate în rapoartele de control
- informarea și consilierea serviciilor sociale în scopul respectării prevederilor legale aplicabile compartimentelor din subordinea DGASPC sec 3 și a îmbunătățirii activității acestora

**VII. 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 SMCSSCC;
- Elaborarea rapoartelor zilnice de activitate;
- Asigurarea secretariatului Comisei de primire și soluționare a cazurilor de hărțuire
- Primire, elaborare și transmitere documente specifice activității SMCSSCC, în sistemul digital interconectat și interoperabil, în vederea asigurării unui bun management al circulației documentelor cu caracter intern, documentelor cu caracter extern și soluționării acestora în termen legal;
- Elaborare și transmitere materiale/situații privind calitatea serviciilor sociale, controlul intern managerial etc.

**VIII. În cadrul activității de management al SMCSSCC au fost derulate următoarele activități:**

- Verificarea și avizarea documentelor elaborate de către salariații SMCSSCC și monitorizarea activităților salariaților din cadrul SMCSSCC, oferind instrucțiunile necesare pentru a asigura minimizarea erorilor și pierderilor, eliminarea neregulilor și fraudei, respectarea legislației și corecta înțelegere și aplicare a instrucțiunilor;
- Centralizarea Rapoartelor de activitate ale salariaților din subordine, în vederea elaborării Raportului săptămânal de activitate la nivelul SMCSSCC.
- implementarea și dezvoltarea SCIM la nivelul SMCSSCC;
- Participarea la grupuri de lucru, întâlniri ale comisiei de monitorizare etc.

**Întocmit,**

**Șef - Serviciul Managementul Calității Serviciilor Sociale - Corp Control**

**Emilia Sandu**

