



str. Parfumului, nr. 2-4  
sector 3, București  
www.dgaspc3.ro

telefon (004) 0372 126 100  
fax (004) 0372 126 101  
e-mail office@dgaspc3.ro

## Raport de activitate 17.05 - 21.05.2021

Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale este organizat în subordinea Directorului General și are o structură de personal de 5+1 (în prezent 3+1). În cadrul 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:**

- Discuții telefonice, colaborare cu Directorul Executiv DPDC pentru clarificarea situației privind răspunsul către APISMB, referitor la stadiul îndeplinirii măsurii de control dispuse prin PV 18/2018 – licențierea tuturor serviciilor 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:**

- Centralizare răspunsuri primite la Nota internă privind desemnarea personalului propus de șefii de compartimente pentru supervizare;

- Discuții telefonice cu șefii de compartimente în vederea clarificării unor aspecte privind desemnarea personalului și demararea procesului de supervizare;

- Elaborare și transmitere Notă Internă către Director Executiv DPDC Centrul de Consiliere și Resurse - transmiterea listei cu personalul propus spre supervizare;

-Elaborare /revizuire draft grila de evaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru Complex de servicii „Casa Noastră” – Componenta Centrul de primire în regim de urgență – Ordin 25/2019, Anexa 2;

-Elaborare grila de evaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru Complex de servicii „Casa Noastră” – Componenta Rezidențială – Ordin 25/2019, Anexa 1

-Elaborare/revizuire draft Chestionare de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor în raport cu calitatea serviciilor furnizate -Complex de Servicii ”Pistruiatul”;

-Elaborare/revizuire draft Chestionare de evaluare a gradului de satisfacție a angajaților cu privire la mediul organizational –Complex de Servicii ”Pistruiatul”;

- Studiu materiale de specialitate în vederea elaborării draft PS - Evaluarea gradului de satisfacție a nevoilor beneficiarilor serviciilor sociale.

**În cadrul activității specifice privind asigurarea secretariatului tehnic al Comisiei de Monitorizare**

- Îndrumare metodologică în vederea elaborării PS/PO - structuri din cadrul DGASPC sector3;
- Verificarea PO/PS elaborate de compartimente, în vederea verificării respectării machetei reglementate prin PS- Elaborare PO/PS la nivelul DGASPC sector 3; elaborare și transmitere către Președintele CM- Formularul de verificare pentru procedurile verificate
- Întocmire documentație specifică (OPIS-uri- arhivare) și arhivarea unor documente-CIM.

### **Alte activități desfășurate de angajații din cadrul BMCSS**

- Elaborare situație privind procedurile revizuite la nivelul DGASPC sector 3 în perioada 2017-2021; elaborare situație privind organizarea și susținerea cursurilor de instruire internă la nivelul DGASPC sector 3, în perioada 2017-2021;
- Elaborare și transmitere răspuns la Notă Internă privind informațiile necesare întocmirii raportului final al implementării Strategiei Locale privind Incluziunea Socială și Reducerea Sărăciei în Municipiul București 2017-2021 și a Planului Operațional pentru Implementarea Strategiei.
- 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;
- 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;
- Participare întâlniri de lucru organizate de liderul de proiect, în cadrul proiectului ” *LEAVING CARE -Integrarea Socio-profesională a tinerilor care părăsesc sistemul de protecție specială din regiunea București -Ilfov*” POCU/739/4/20/135808;
- Organizare întâlniri de lucru cu echipa care implementează activitățile din proiect, din cadrul DGASPC sector 3;
- Coordonarea activităților desfășurate de experții din cadrul echipei de proiect – partener 1
- **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;
- Centralizarea Rapoartelor de activitate ale salariaților din subordine, în vederea elaborării Raportului săptămânal de activitate la nivelul BMCSS.
- Elaborare și transmitere raport de activitate BMCSS, pentru săptămâna în curs.

**Întocmit,**

**Șef - Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale**

**Emilia Sandu**