



Anexa 1 la referat 60373/29.06.2023

**METODOLOGIA DE CALCUL A DURATEI DE COMPLETARE AL FORMULARELOR
FOLOSITE LA NIVELUL DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
CONSTANȚA PENTRU PRESTAREA UNOR SERVICII PUBLICE**

CAPITOLUL I. – CADRUL ORGANIZATORIC

1.1. Considerații generale

1.1.1. O cerință expresă a unor pături largi ale societății, care este tot mai des exprimată în spațiul public, se referă la debirocratizare și simplificarea administrativă. În acest context, este imperios necesară adoptarea unor măsuri, în considerarea interesului public, în sensul reducerii eforturilor de procurare a documentelor în vederea obținerii serviciilor publice, precum și referitoare la facilitarea interconectării bazelor de date între instituțiile publice.

1.1.2. În acest sens, dispozițiile O.U.G. nr.41/2016 privind stabilirea unor masuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificare și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare, începând cu data de 04.07.2023, prevăd faptul ca: *„instituțiile publice, organele de specialitate ale administrației publice centrale și locale, precum și persoanele juridice de drept privat care, potrivit legii, au obținut statut de utilitate publică sau sunt autorizate să presteze un serviciu public, în regim de putere publică, au obligația de a publica, din oficiu, informații și modele de formulare sau cereri aferente tuturor serviciilor publice furnizate, în format electronic, atât pe pagina de internet proprie, cât și pe punctul de contact unic electronic, definit de Hotărârea Guvernului nr. 922/2010 privind organizarea și funcționarea Punctului de contact unic electronic, în varianta actualizată și într-un format tehnic care să permită descărcarea și editarea lor în scopul completării în format electronic de către beneficiar”.*

2.2. Descrierea entității

2.2.1. Direcția generală de asistență socială Constanța este instituția publică specializată în administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială și a serviciilor sociale, înființată în subordinea consiliului local al municipiului Constanța, în baza Hotărârii Consiliului local al municipiului Constanța nr. 185/31.08.2015, cu modificările și completările ulterioare. Scopul principal al instituției este de a asigura aplicarea politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială.

2.2.2. Obiectul de activitate al Direcției generale de asistență socială Constanța îl constituie aplicarea legislației ce reglementează materia asistenței sociale, precum și realizarea ansamblului de măsuri, programe, activități profesionalizate, servicii specializate, de protejare a persoanelor, grupurilor și comunităților cu probleme speciale, aflate în dificultate, care nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii, un mod normal și decent de viață și, de asemenea, dezvoltarea comunitară prin măsuri de prevenire a marginalizării sociale, informare, consiliere și mediere pe piața muncii.

2.2.3. Viziunea Direcției generale de asistență socială Constanța este de dezvoltare a unui sistem funcțional de servicii și beneficii sociale, care să sprijine persoanele vulnerabile în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirea și combaterea riscului de excluziune socială a acestora, respectiv creșterea calității vieții și promovarea incluziunii sociale.

2.2.4. Structură organizatorică:

Direcția generală de asistență socială Constanța este structurată după cum urmează:

1. Direcția financiară, organizare, personal
2. Direcția medico-socială
3. Direcția protecție socială
4. Căminul pentru persoane vârstnice

CAPITOLUL II. – CADRUL LEGAL

2.1. Reglementări legislative

Legea nr.292/2011 – asistență socială, cu modificările și completările ulterioare;

H.G. nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;

O.U.G. nr.41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificare și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare.

Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 iulie 2014 privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE de la data de 1 iulie 2016 impune creșterea gradului de furnizare a serviciilor online și creșterea încrederii în tranzacțiile electronice, precum și stabilirea unui cadru de interoperabilitate a sistemelor informatice.

CAPITOLUL III. CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND FORMULARELE SPECIFICE DGAS CONSTANȚA

3.1. În temeiul OUG nr.41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificare și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare, obligația de completare a formularelor în conformitate cu prevederile prezentei metodologii cadru se aplică tuturor formularelor care îndeplinesc următoarele criterii:

- a) au denumirea de "cerere", "declarație", "formular", "tipizat" sau alte asemenea denumiri;
- b) sunt utilizate în vederea interacțiunii cu persoane fizice sau juridice, în exercitarea drepturilor sau pentru facilitarea îndeplinirii obligațiilor stabilite prin Constituție și prin legislația în vigoare;
- c) sunt formulare standard, tipizate, care nu implică creativitate sau subiectivism din partea persoanei care completează formularul, având cu preponderență scopul de a stabili o situație de fapt;

- d) sunt formulare prin a căror completare sunt solicitate beneficii, indemnizații, subvenții, indiferent de sursa de finanțare, respectiv buget local, buget de stat, fonduri structurale;
- e) sunt formulare disponibile în format electronic, fie pe pagina proprie de internet, fie pe punctul de contact unic electronic, fie pe alte platforme online, dacă emitentul are un control asupra conținutului postărilor sau în format pe hârtie/letric la sediul instituției publice;
- f) sunt formulare destinate completării de către persoane fizice sau juridice, cu excepția materialelor cu caracter informativ precum ghidurile.

3.2. Formularele sunt disponibile în format editabil, puse la dispoziție cetățenilor pentru completare cu informații exacte și obiective, necesare stabilirii unor situații de fapt și legale în legătură cu serviciul public solicitat.

3.3. Formularele electronice care fac obiectul prezentei metodologii trebuie să fie disponibile pe pagina de internet a Direcției generale de asistență socială Constanța, pe punctul de contact unic electronic (PCUe).

3.4. Pentru furnizarea beneficiilor și serviciilor publice solicitantul trebuie să completeze formularele puse la dispoziție de către DGAS Constanța și să prezinte documentele necesare, după caz (ex. certificat naștere copil, acte de identitate părinți, certificat încadrare în grad de handicap, etc.).

Categoria/ tipul beneficiului sau serviciului acordat rezultă din informațiile/datele înscrise de solicitant în formularul de referință (ex. indemnizația pentru creșterea copilului, programul „Respect”, angajare asistent personal pentru persoană cu handicap, etc.).

3.4. Formularul, indiferent dacă este imprimat tipărit sau on-line, este un document proiectat cu o structură și cu un format standard care permit editarea /inserarea datelor și informațiilor solicitate.

3.5. Formularele folosite de DGAS Constanța sunt documente tipizate ale căror câmpuri sunt organizate în secțiuni de date și informații delimitate de chenare, respectiv de tipul celor fără chenare – ale căror câmpuri sunt reprezentate de spații libere, inserate în cuprinsul rândurilor ce constituie cuprinsul formularului.

3.6. Formularele Direcției generale de asistență socială Constanța sunt de trei tipuri:

- a) Formulare utilizate pentru acordarea beneficiilor prevăzute în baza unor legi speciale;
- b) Formulare utilizate pentru acordarea beneficiilor prevăzute prin hotărâri ale consiliului local;
- c) Formulare proprii.

3.7. Pentru formularele tip a) și b) nu vor putea fi efectuate modificări în conținut (respectiv timp estimativ de completare, descrierea formularului, motivul colectării datelor). Aceste aspecte vor fi menționate pe site-ul instituției în dreptul formularului.

Pentru formularul tip c) vor fi prevăzute informațiile referitoare la: timpul estimativ de completare, descrierea formularului, motivul colectării datelor în cuprinsul acestuia într-un spațiu care permite vizualizarea cu ușurință.

CAPITOLUL IV. CALCULUI DURATEI DE COMPLETARE A FORMULARELOR

4.1. Durata de completare a unui formular este determinată, în mod obiectiv, de următorii factori:

- a) volumul datelor și informațiilor completate în cuprinsul acestora;
- b) capacitatea cognitivă a solicitantului;
- c) viteza de scriere/inserare/editare a informațiilor solicitate.

4.2. Metodele de estimare pentru stabilirea duratei de completare a formularelor electronice pot fi:

- a) Efectuarea mediei aritmetice a timpilor obținuți ca urmare a completării efective a acestuia de către un eșantion reprezentativ de persoane, alese de biroul sau serviciul care a elaborat sau gestionează formularul respectiv. Persoanele trebuie să aibă capacitate și diligența de nivel mediu;
- b) Eșantionare internă, urmată de cronometrarea completării formularului de către personalul Direcției generale de asistență socială Constanța și calcularea unei durate medii de completare;
- c) Folosirea unor sisteme informatice sau utilizarea unor aplicații în care formularul se completează on-line, precum și stabilirea duratei medii de completare a acestuia; metoda va fi utilizată în măsura în care mijloacele informatice, ce permit editarea formularelor, vor fi implementate.

4.3. Algoritmul de calcul, privind durata medie de completare a formularelor, a fost stabilit cu aplicarea mediei aritmetice, după cronometrarea timpului alocat de completare pentru fiecare model de cerere, de solicitanți, la sediul instituției.

4.4. Birourile și serviciile au obligația să calculeze durata completării tuturor formularelor electronice utilizate și să efectueze mențiunile corespunzătoare privind durata de completare pe fiecare formular în parte.

4.5. Durata de completare precizată pe formularele electronice se actualizează la nevoie, în funcție de modificările ce survin în procedurile operaționale, de sistem ori în soluțiile tehnice utilizate de structurile Direcției generale de asistență socială Constanța, ori de cele partenere sau ori de câte ori intervin modificări în ceea ce privește datele colectate.

CAPITOLUL V. DISPOZIȚII FINALE

5.1. Prezenta metodologie se aplică tuturor structurilor funcționale din cadrul Direcției generale de asistență socială Constanța conform anexelor atașate.

5.2. Prezenta metodologie se aplică formularelor folosite la data elaborării prezentei care se completează olograf, de solicitanții beneficiilor și serviciilor de competența Direcției generale de asistență socială Constanța. Formularele aferente se pun la dispoziția cetățenilor persoane fizice sau juridice și în format de hârtie/letric la sediul instituției publice, pe pagina proprie de internet.

5.3. Durata medie de completare se specifică pe formular, folosind următorul format : Durata medie de completare a formularului : x minute.

5.4. Pe măsura introducerii unor noi componente în structura organizatorică, se vor adăuga noi formulare care să permită editarea electronică, în funcție de modificările ce vor surveni în procedurile operaționale, de sistem ori în soluțiile tehnice folosite cu privire la datele ce urmează a fi utilizate pentru soluționarea cererilor, actualizându-se metodologia calculării duratei de completare.

5.5. Procedurile de sistem și cele operaționale existente la nivelul Direcției generale de asistență socială Constanța vor fi revizuite conform dispozițiilor prezentei metodologii.

5.6. Fișele de post ale angajaților se vor actualiza cu prevederile prezentei metodologii.

5.7. Responsabilitatea actualizării formularelor și a transmiterii formei corespunzătoare spre publicare revine compartimentelor care au elaborat sau sunt responsabile de gestionarea formularelor.

Direcția financiară, organizare personal,

Director executiv – Bărbatu Andrada

Direcția protecție socială

Director executiv – Anulescu Anca

Căminul pentru persoane vârstnice

Director – Nistorescu Monica

Biroul informatizare, registratură, relații cu publicul și evaluare inițială

Șef birou – Trifan Ion

Responsabil GDPR,

Inspector principal - Mocanu Mihaela

Elaborat,
Inspector principal – Pamfil Edith- Oana