

ROMANIA
JUDETUL NEAMȚ
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ



Anexă la Dispoziția nr.

Metodologia de calcul cu privire la calcularea duratei de completare a formularelor electronice disponibile la nivelul Direcției de Asistență Socială a Municipiului Piatra Neamț

Direcția de Asistență Socială a Municipiului Piatra Neamț este instituția responsabilă, pentru administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială și a serviciilor sociale, cu personalitate juridică, având scopul de a asigura aplicarea politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și a altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială. Totodată administrează locuințele sociale din Piatra Neamț.

La nivelul instituției sunt disponibile un număr mare de formulare, cereri, declarații acorduri etc, în vederea acordării serviciilor și beneficiilor sociale.

În conformitate cu dispozițiile art.6 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative, modificată și completată prin Legea nr. 9/ 2023, Direcția de Asistență Socială a Municipiului Piatra-Neamț are obligația să specifice pe formularele proprii durata de completare a fiecăruia și motivul colectării informației. Totodată, are obligația de a întocmi metodologia de calcul a duratei de completare a unui formular, metodologie ce va fi disponibilă pe pagina proprie de internet.

Prezenta metodologie are ca scop determinarea duratei medii de completare a formularelor al căror conținut este stabilit de legiuitor și care sunt gestionate de compartimentele din cadrul Direcția de Asistență Socială a Municipiului Piatra Neamț, în vederea prelucrării informațiilor primite de la cetățenii care se adresează acestei instituții, în conformitate cu legislația și procedurile aplicabile.

Capitolul I – Considerații generale

Art. 1 Obligația de completare a formularelor în conformitate cu prevederile prezentei metodologii cadru se aplică tuturor acelor 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, în exercitarea drepturilor sau pentru facilitarea îndeplinirii obligațiilor stabilite 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 acte de identitate, acte sau dovezi de stare civilă, acte medicale, beneficii, adeverințe;
- e) sunt formulare disponibile în format electronic pe pagina proprie de internet sau în format pe hârtie/ letric la sediul direcției;
- f) sunt formulare destinate completării de către persoane fizice.

Art. 2 Toate formularele care îndeplinesc unul sau mai multe dintre criteriile menționate la art. 1 au precizat în conținutul acestora, într-un spațiu care permite vizualizarea cu ușurință, următoarele:

- a) durata medie de completare;
- b) motivul colectării informațiilor;

Capitolul II – Algoritm de calcul a duratei de completare a unui formular

Art.3. Modul de calcul a duratei de completare a unui formular se afișează pe pagina proprie de interne a instituției precum și pe punctul de contact unic electronic. Tot aici se publică și modalitatea de completare a formularelor (olograf/ prin tehnoredactare/ ambele), precum și modalitatea de transmitere a formularului, respectiv prin mijloace electronice, prin fax, poștă sau prin completare la sediul instituției (cu precizarea adresei de e-mail la care se trimit ori, după caz a link-ului unde acesta se încarcă, a adresei poștale, a nr. de fax).

Art.4. În mod obiectiv durata de completare a unui formular este determinată, în principal, de următorii factori: volumul datelor și informațiilor completate/ inserate în cuprinsul acestora, respectiv capacitatea cognitivă a solicitantului.

Un alt factor obiectiv, care poate fi luat în calcul la stabilirea duratei de completare a formularelor îl reprezintă viteza sau ritmul de inserare/ editare/ scriere a datelor și informațiilor necesare, proprie fiecărei persoane.

Art. 5 Metodele de estimare care vor fi utilizate pentru stabilirea duratei de completare a formularelor Direcției de Asistență Socială a Municipiului Piatra-Neamț sunt:

- a) eșantionarea internă, urmată de cronometrarea completării formularului de către personalul desemnat din cadrul direcției și calcularea unei durate medii de completare;

b) efectuarea unui sondaj de opinie la sediul direcției, prin cronometrarea/ colectarea informației privind timpul necesar de la persoanele care au completat formularul respectiv, urmată de calcularea unei durate medii de completare;

La stabilirea modalității de estimare a duratei de completare a unui formular, poate fi folosită una sau mai multe metode dintre cele menționate mai sus. În situația în care sunt utilizate mai multe metode, durata de completare a formularului va fi determinată de media timpului rezultat pentru fiecare dintre acestea.

Pentru eșantionarea grupului țintă necesar aplicării metodelor susmenționate, se are în vedere, pe cât posibil, ca structura acestuia să fie alcătuită, în majoritate, din persoane cu capacitate și diligență de nivel mediu.

Art. 5 Durata de completare se actualizează ori de câte ori formularul suferă modificări.

Art.6 Durata de completare se specifică pe formular, folosind următorul format: Durata de completare a formularului: x minute.

Art.7. Stabilirea formularelor și a duratei medii de completare cad în sarcina conducătorilor de servicii/ birouri/ centre.

Art.8. După stabilirea/ actualizarea formularelor și a duratei de completare și a motivului pentru care sunt colectate datele respective, personalul prevăzut la art. 7 le va prezenta directorului executiv al instituției care, după aplicare, dispune aplicarea prevederilor art. 11 din prezenta Metodologie.

Art. 9 Persoanelor implicate în procedura de cuantificare a timpului necesar completării formularelor le vor fi solicitate și propuneri de simplificare a formularului și/ sau eficientizare a modalității de gestionare a acestuia.

Art. 10 Modul de calcul a duratei de completare a unui formular se afișează pe pagina proprie de internet a Direcției de Asistență Socială a Municipiului Piatra-Neamț și pe punctul de contact unic electronic.

Capitolul III – Considerații finale

Art. 11 Formularele aferente serviciilor publice furnizate și alte asemenea formulare sunt puse la dispoziția cetățenilor persoane fizice în format de hârtie/ letric și se completează olograf, de către solicitanți, la sediul direcției noastre precum și pe pagina proprie de internet, în format electronic editabil.

Director executiv,
Ana Berea