

## **Metodologie de calcul al duratei de completare a formularelor utilizate la nivelul Direcției de Asistență Socială a Municipiului Giurgiu**

Potrivit dispozițiilor Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 41 din 28 iunie 2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale, administrației publice locale și al instituțiilor publice și pentru modificarea și completarea unor acte normative, modificată și completată prin Legea nr. 9 din 04 ianuarie 2023, Direcția de Asistență Socială a Municipiului Giurgiu are obligația de a publica, din oficiu, informații și modele de formulare sau cereri aferente serviciilor publice furnizate, în format electronic, atât pe pagina de internet proprie, cât și pe punctul de contact unic electronic, definit prin 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.

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 Direcției de Asistență Socială a Municipiului Giurgiu, în vederea prelucrării informațiilor primite de la cetățenii care se adresează acestei instituții, în conformitate cu legislația și procedurile aplicabile.

Formularele Direcției de Asistență Socială a Municipiului Giurgiu 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 al Municipiului Giurgiu;
- c) Formulare proprii.

Pentru formularele tip a) și b) nu vor putea fi efectuate modificări în conținut (respectiv timp estimativ de completare și motivul colectării informațiilor). 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 și motivul colectării informațiilor în cuprinsul acestuia, într-un spațiu care să permită vizualizarea cu ușurință.

### **Capitolul I – Considerații generale**

**Art. 1** Obligația de completare a formularelor în conformitate cu prevederile prezentei metodologii cadru se aplică tuturor aceluia 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 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 indemnizații, subvenții, acte de identitate, acte sau dovezi de stare civilă, acte medicale, beneficii, adeverințe;

e) sunt formulare disponibile în format electronic fie pe pagina de internet [https://primariagiurgiu.ro/avn\\_directii/directia-de-asistenta-sociala/](https://primariagiurgiu.ro/avn_directii/directia-de-asistenta-sociala/), fie prin sistemul informatic Punctul de Contact Unic Electronic (PCUe) sau în format hârtie / letric la sediul instituției publice.

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 – Algoritmul de calcul al duratei de completare a unui formular**

**Art. 3** Metodologia de calcul al duratei de completare al unui formular este disponibilă pe pagina de internet a instituției, menționată la lit. e, art. 1, Cap. I – Considerații generale și aprobată prin Decizie a Directorului Executiv.

**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;
- capacitatea cognitivă a solicitantului;
- viteza de scriere / inserare / editare a informațiilor solicitate.

**Art. 5** Metodele de estimare care vor fi utilizate pentru stabilirea duratei de completare a formularelor 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 instituției (de către reprezentanții compartimentelor), pe bază de voluntariat, 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 ambele metode dintre cele sus menționate. În situația în care sunt utilizate ambele metode, durata de completare a formularului va fi determinată de media timpului rezultat pentru fiecare dintre acestea.

Pentru eșantionarea grupului țintă necesar aplicării metodelor sus menționate, 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. 6** Durata de completare se specifică pe formular, folosind următorul format: *Timp estimativ de completare: x minute.*

**Art. 7** Durata de completare se actualizează ori de câte ori formularul suferă modificări.

**Art. 8** Motivul colectării informației de la cetățeni se stabilește de către compartimentul inițiator.

**Art. 9** Stabilirea / actualizarea formularelor, a duratei medii de completare și a motivului pentru care sunt colectate datele respective cad în sarcina conducătorilor serviciilor / birourilor, iar

în cazul structurilor care nu au conducători, cad în sarcina persoanei căreia îi sunt delegate de către Directorul Executiv atribuțiile de coordonare a respectivei structuri.

**Art. 10** Modul de calcul al duratei de completare a unui formular, respectiv durata medie de completare se înscriu într-un proces verbal privind calculul duratei de completare.

**Art. 11** După efectuarea prevederilor consemnate la art. 9, personalul menționat le va înainta, împreună cu procesele verbale amintite la art. 10, Biroului Juridic, Achiziții Publice în vederea întocmirii *Proiectului de hotărâre privind actualizarea formularelor utilizate la nivelul Direcției de Asistență Socială a Municipiului Giurgiu* și aprobării acestuia prin hotărâre în cadrul ședinței Consiliului Local al Municipiului Giurgiu.

### **Capitolul III – Considerații finale**

**Art. 12** Formularele aferente serviciilor publice furnizate se pun la dispoziția cetățenilor, astfel:

**A.** pe pagina de internet [https://primariagiurgiu.ro/avn\\_directii/directia-de-asistenta-sociala/](https://primariagiurgiu.ro/avn_directii/directia-de-asistenta-sociala/).

**B.** prin sistemul informatic Punctul de Contact Unic Electronic (PCUe) în format editabil. Formularele existente în portalul PCUe pot fi:

- descărcate, listate, completate olograf, scanate / fotografiate, depuse electronic în sistem;
- descărcate, completate electronic până la semnătură, printate, semnate olograf, scanate / fotografiate, depuse electronic în sistem;
- descărcate, completate electronic 100%, aplicată semnătura digital calificată și depuse electronic în sistem.

**Art. 13** Responsabilizarea actualizării formularelor și a transmiterii formei corespunzătoare spre publicare revine compartimentelor care au elaborat sau sunt responsabile de gestionarea formularelor.