



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI ARAD

Direcția de Asistență Socială Arad

România 310318 Arad • Calea Radnei nr. 250 • tel.+40-257-254923 • fax +40-257-270227
e-mail: contact@dasarad.ro

Operator de prelucrare date cu caracter personal nr: 16638



Nr. 10722 / 12.06.2018

CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

1. Date de identificare și domeniul de activitate:

Denumirea instituției: **Direcția de Asistență Socială Arad**

Forma juridică: **Instituție publică locală cu personalitate juridică.**

Capital social: **Ordonator secundar de credit.**

Tip: **Serviciu public de interes local, în subordinea Consiliului Local al Municipiului Arad**

Cod Unic de Înregistrare (CUI): **13934937.**

Sediul societății: **România, Județul Arad, cod poștal 310318, Municipiul Arad, Calea Radnei nr. 250.**

E-mail: contact@dasarad.ro

Telefon: **+40-257-254923**

Fax: **+40-257-270227**

Site: <https://dasarad.ro/>

2. Domeniul de activitate:

Direcția de Asistență Socială Arad realizează la nivel local măsurile de asistență și protecție socială în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, persoanelor vârstnice, persoanelor cu handicap, precum și a oricăror persoane aflate în nevoie, elaborează politici și strategii, programe de dezvoltare, derulează proiecte de dezvoltare comunitară în vederea prevenirii stării de risc social.

Direcția de Asistență Socială Arad este acreditată ca furnizor la nivel local de servicii sociale în conformitate cu prevederile Legii 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale – Certificat de acreditare 323/2017.

În conformitate cu prevederile legale, Direcția de Asistență Socială Arad, are ca domeniu principal de activitate, conform Cod Caen 8430: activități de protecție socială obligatorie.

Direcția de Asistență Socială Arad, a fost înființată prin Hotărârea Consiliului Local al municipiului Arad nr. 123/2001.

3. Definirea activităților:

Direcția de Asistență Socială Arad, având calitatea de instituție publică locală de furnizare a serviciilor și prestațiilor sociale, are ca obiect de activitate aplicarea legislației ce reglementează materia, precum și realizarea ansamblului de măsuri, acțiuni, 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, de asemenea, dezvoltarea comunitară, prin măsuri de prevenire a marginalizării sau excluziunii sociale.

4. Rezultatul dorit al activităților:

- Identificarea și soluționarea, la nivel local, a problemelor sociale ale comunității din domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și a oricăror persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială, în vederea prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale pentru promovarea incluziunii sociale în scopul creșterii calității vieții;
- Identificarea resurselor și a competențelor necesare pentru realizarea activităților și pentru creșterea calității activităților desfășurate;
- Respectarea normelor, normativelor și reglementărilor legale în vigoare;
- Efectuarea planificată a auditurilor interne și a instruirii personalului;
- Crearea unui climat de muncă agreabil în cadrul instituției;
- Instituirea unui parteneriat constructiv cu beneficiarii, furnizorii și celelalte părți interesate.

5. Strategii ale managementului instituției:

Elaborarea și aplicarea strategiilor nu reprezintă un scop în sine, ci constituie o modalitate managerială majoră de profesionalizare a conducerii și creștere a competitivității instituției. Strategia instituției face parte integrantă din Strategia de dezvoltare a Municipiului.

Formularea de strategii și centrarea întregului management asupra lor favorizează, de regulă, luarea în considerare a intereselor comunității locale în ansamblu și în mod special a grupurilor țintă conform domeniului de activitate definit.

Prin strategie se trasează traiectoria de evoluție a instituției pentru o perioadă medie de timp. Strategia, prin fundamentarea sa pe anticiparea evoluției contextuale și prin racordarea instituției la aceasta, determină o reducere substanțială a riscurilor ce însoțesc inerent orice activitate desfășurată. Un alt avantaj deosebit de important rezidă în facilitarea creării și dezvoltării capacității de instituție competitivă.

Managementul Direcției de Asistență Socială Arad a analizat aspectele externe și interne, precum și cerințele părților relevante, și ținând cont de domeniul său de activitate și de rezultatele dorite ale proceselor sale, a identificat și a stabilit următoarele obiective strategice:

- Menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC, precum menținerea certificării conform standardului SR EN ISO 9001:2015;
- Obținerea și menținerea acreditărilor/autorizațiilor specifice pentru derularea activităților proprii;
- Asigurarea unui mediu optim pentru derularea activității, prin investiții, modernizarea infrastructurii și a tehnologiilor de lucru;

- Respectarea termenelor asumate privind acordarea serviciilor și prestațiilor sociale;
- Realizarea calității serviciilor proprii, în condiții de competitivitate pentru asigurarea cerințelor beneficiarilor și anticiparea nevoilor acestora;
- Prevenirea apariției neconformităților în toate etapele de realizare a serviciilor și prestațiilor sociale;
- Cunoașterea cerințelor legale și de reglementare aplicabile serviciilor și prestațiilor sociale oferite;
- Asigurarea de resurse în vederea instruirii și perfecționării profesionale a personalului propriu.

6. Mediul intern si mediul extern

Managementul Direcției de Asistență Socială Arad este preocupat să determine aspectele interne și externe relevante pentru scopul și direcția strategică a instituției.

Pentru înțelegerea contextului intern au fost luate în considerare următoarele aspecte:

- Relaționarea între structurile instituției;
- Insuficiența personalului datorată vacantării unor posturi;
- Insuficiența resurselor pentru perfecționarea personalului, datorată constrângerilor bugetare;
- Resurse umane/materiale/bugetare insuficiente pentru desfășurarea activității.

Pentru înțelegerea contextului extern au fost luate în considerare următoarele aspecte externe:

- **Mediul legal** influențează realizarea rezultatelor intenționate deoarece legislația se schimbă foarte des și acest lucru trebuie adus la cunoștința personalului în mod continuu; de asemenea schimbarea continuă a legislației împiedică instituția să își dezvolte planuri de dezvoltare pe termen lung deoarece modificările aduse la actele normative în vigoare și actele normative noi obligă instituția să își asume noi atribuții și competențe, respectiv să reorganizeze structura organizatorică pentru ca acestea să corespundă modificărilor survenite;
- **Mediul instituțional** influențează la rândul său funcționarea, deoarece pentru realizarea activităților proprii, instituția trebuie să colaboreze cu alte instituții cu atribuții complementare în acest domeniu, totodată influența mediului instituțional extern derivă și din subordonarea față de instituțiile ierarhic superioare și din obligațiile legale față de alte instituții centrale și/sau descentralizate;
- **Mediul tehnologic** influențează datorită gradului înalt de informatizare a activității instituției, managementul trebuie să își mențină cunoștințele în ceea ce privește apariția de echipamente și programe noi, mai performante iar personalul trebuie să fie instruit în a folosi aceste echipamente și programe.
- **Mediul competițional** este favorabil instituției datorită faptului că activitatea desfășurată nu intră în concurență cu firme private/asociații/ONG-uri de pe piață care au ca obiect de activitate acordarea de servicii sociale.

- **Mediul internațional** afectează activitatea datorită faptului că instituția are tradiție în privința organizării și derulării de schimburi de experiență, cunoaștere de bune practici la nivel internațional prin organizarea și participarea de conferințe, workshop-uri și vizite instituționale, în cadrul proiectelor internaționale la care a participat în calitate de partener. Din acest punct de vedere managementul acordă o atenție deosebită menținerii relației cu instituțiile partenere din alte state și implementării acolo unde este posibil a bunelor practici identificate pe parcursul acestor relații.

Au fost identificate și alte aspecte externe care pot să influențeze activitatea instituției:

- Sesizări, solicitări provenite din sistemul judiciar, juridic, notarial, etc.;
- Reînnoirea/suspendarea/anularea certificatelor/avizelor de acreditare, funcționare;
- Furnizorii de bunuri, servicii, lucrări și utilități;
- Creșterea prețurilor la bunuri, servicii lucrări și utilități.

Au fost identificate și părțile interesate, după cum urmează:

- Beneficiarii și aparținătorii beneficiarilor de servicii/prestații sociale - minori, familii, persoane singure, persoane vârstnice, persoane cu handicap, precum și a orice persoană sau grup vulnerabil care se află în nevoie sau în stare de risc social;
- Beneficiarii proiectelor derulate;
- Angajații și foștii angajați ai Direcției de Asistență Socială Arad;
- Asociații, fundații și ONG-uri cu activitate în domeniul protecției sociale;
- Parteneri naționali și alte instituții cu domeniul de activitate similar sau complementar;
- Parteneri internaționali;
- Mass-media și solicitanții de informații de interes public.

OPORTUNITĂȚI:

- Creșterea calității serviciilor și diversificarea acestora, în limita permisă de cadrul legal, prin aplicarea cunoștințelor dobândite pe parcursul participării la proiecte internaționale;
- Calitatea membru asociat al ESN, Rețeaua Socială Europeană;
- Participarea în continuare la proiecte internaționale în domeniul social;
- Creșterea nivelului de performanță și competență al angajaților prin participarea acestora la instruirii și perfecționări;
- Organizarea de acțiuni de promovare a Direcției de Asistență Socială prin participarea la diverse conferințe, schimburi de experiență naționale și internaționale;
- Dezvoltarea unui sistem de Management al calității centrat pe responsabilitate la toate nivelurile ierarhice și pe îmbunătățire continuă prin analiză, evaluare, monitorizare pentru identificarea oportunităților și a riscurilor posibile în vederea stabilirii unor măsuri adecvate de valorizare, respectiv de atenuare a acestora.

7. VALORILE NOASTRE:

MISIUNE

- ◀ Să identificăm persoanele și grupurile aflate în nevoie sau risc social,
- ◀ Să aplicăm măsuri de prevenire a marginalizării sau excluziunii sociale,
- ◀ Să oferim, în limita competențelor, servicii și prestații sociale complete.

VIZIUNE

În următorii ani vom continua consolidarea activității instituției, vom realiza progrese durabile în domeniul în care ne desfășurăm activitatea, vom consolida parteneriatele încheiate și vom căuta noi parteneri, vom continua îmbunătățirea competenței profesionale a angajaților, astfel încât Direcția de Asistență Socială Arad să fie în continuare recunoscută ca o instituție demnă de încredere în domeniul său de activitate.

VALORI

- ◀ Integritatea și competența profesională,
- ◀ Grija față de beneficiari,
- ◀ Grija față de angajați,
- ◀ Respect față de parteneri,
- ◀ Satisfacția beneficiarilor este scopul nostru permanent.

ANGAJAMENT

Managementul Direcției de Asistență Socială Arad se angajează să creeze condițiile necesare pentru ca toate acestea să devină realitate, să asigure comunicare, înțelegerea și aplicarea tuturor politicilor la toate nivelele instituției și să analizeze periodic eficiența și eficacitatea Sistemului de management al calității implementat, și să sprijine îmbunătățirea sa continuă.

**Director general,
Oana Pârvulescu**

