



ASPECTE PRACTICE PRIVIND ACHIZITIA SERVICIILOR SOCIALE

Mirela BOGHIU
Alba Iulia, 8 iunie 2013

ETAPE/ PASI (1):



- Identificarea nevoii/ nevoilor de servicii din piata
Ex.: anul 2007 (inceputul ...)
Nevoia de servicii din piata (raportata cu precadere la jud. Iasi):
 - supervizare profesionala
 - consultanta acreditare (servicii sociale)
 - **consultanta in scrierea de proiecte**
 - instruirea asistentilor personali
- Evaluarea capacitatii mele de a raspunde acestor nevoi (din perspectiva costurilor, resurselor, timpului dar si a competentelor)
- Identificarea serviciilor pe care eu pot sa le furnizez, in acord cu nevoia/ nevoile existente in piata
- Evaluarea resurselor (materiale, financiare, timp etc.) necesare furnizarii unui anumit tip de serviciu



ETAPE/ PASI (2):



- Selectarea acelor servicii pe care imi propun sa le furnizez (ex.: din cinci servicii pe care le pot furniza si sunt cerute si de piata, imi propun sa incep furnizarea a doua dintre acestea)
- Realizarea "design"-ului fiecarui tip de serviciu pe care imi propun sa il furnizez (in ce conditii il furnizez?, cu ce frecventa?, cu ce cost? ...)
- Indentificarea grupului meu tinta (si anume, potentialilor clienti carora vreau sa ma adresez)
- Analiza canalului de comunicare cu potentialii clienti (cum ii abordez? - direct, telefonic, transmiterea ofertelor prin posta, fax, e mail ...)
- Colectarea de informatii privind datele de contact ale potentialilor mei clienti (ex.: Ghidul Primariilor, baze de date ale CJ urilor, registrul electronic unic al furnizorilor de servicii sociale etc.)



ETAPE/ PASI (3):



- Intocmirea si transmiterea ofertelor
- Discutii (telefonice cu precadere) pe marginea ofertelor care au fost transmise
- Intalniri directe cu potentialii clienti, analiza contractului de prestari servicii propus – contract care adesea este transmis prin e mail, ulterior ofertarii

Nota: contractul este transmis DACA potentialul client solicita acest lucru

- Negocierea contractelor (negocierea nu a fost intotdeauna o etapa sau o conditie in ceea ce priveste incheierea contractelor)
- Incheierea propriu-zisa a contractelor (in 80% din situatii, la sediul clientului). In cazul contractelor incheiate cu clienti din alte judete, contractele s-au transmis prin posta.

Nota: modelul de contract in 99% din situatii, este cel propus de prestator.





Aspecte anticipate in achizitia serviciilor sociale
vs. situatii faptice ...





| In teorie, m-am gandit la ... | In practica, am intalnit urmatoarele situatii... |
|--|--|
| 1. Un raspuns mai prompt din partea potentialului client, ulterior ofertarii | 1. Lipsa unui raspuns/ a unei reactii urmare a ofertarii – cel mai frecvent. In alte cazuri, a existat o reactie, dupa 2-3 luni de la ofertare. In unele cazuri, a existat o reactie prompta si adesea, acestia au fost clientii cu care contractele s-au si incheiat. |
| 2. Negocierea contractelor anterior incheierii lor | 2. Negocierea a fost o etapa parcursa doar in anumite cazuri – element surprinzator (uneori nici cuantumurile nu au fost negociate) |
| 3. Respectarea clauzelor contractuale de catre clienti | 3. Clauzele sunt respectate partial – cele mai multe dificultati intampinate au fost/sunt legate de: timpii executarii activitatilor care revin clientilor conform contract, transmiterea informatiilor catre prestator in timp util/rezonabil, efectuarea platilor conform contract – cea mai mare provocare. |





| In teorie, m-am gandit la ... | In practica, am intalnit urmatoarele situatii... |
|---|---|
| 4. Parteneriate pe termen lung | 4. Intr-o oarecare masura am reusit o fidelizare a clientilor (de ex. – pentru serviciul de acreditare, am clienti care au solicitat acest serviciu, pentru a treia oara). Clientii fideli sunt cei care, de regula, “vad” un co-interes. Exista insa si clienti care sunt “contextuali”. |
| 5. Respectarea obligatiilor legale de catre potentialii clienti (furnizori de servicii sociale) | 5. A fost surprinzator sa constat ca legislatia din domeniu (de ex. cea referitoare la standardele de calitate care se aplica furnizorilor de servicii sociale), nu este respectata iar anumiti furnizori, nu manifesta interes pentru a intra in legalitate. |
| 6. O mai mare coercitie din partea A.J.P.I.S. in raport cu furnizorii de servicii sociale (in ideea de a-i constrange sa respecte prevederile legale) | 6. A.J.P.I.S. are uneori o toleranta destul de mare in raport cu furnizorii de servicii sociale si nu aplica sanctiunile cele mai dure, care ar putea sa mobilizeze furnizorii in respectarea obligatiilor ce le revin. |



“LECTII”/POVATA PENTRU VIITOR ...



- Respectarea demnitatii prestatorului in raport cu clientul (exista tendinta de a trata prestatorul in regim de “angajat”);
- Increderea in raport cu clientul se castiga (nu este de la sine);
- Raportat la standarde de furnizare a serviciilor de asistenta sociala, prestatorul e cel care isi va stabili propriile standarde: mod de abordare/ adresare, maniera de lucru, vestimentatie etc.);
- Un “inamic ascuns” putem fi chiar noi insine (in sensul ca temerile de a pasi pe taram de libera practica, ne pot pune bariere in propria dezvoltare);
- Drumul pana la client este adesea lung, presupune efort, timp si rabdare. Reusita este cea care motiveaza in final;
- Motivatia, perseverenta si un moral bun, sunt necesare in conditiile in care dorim sa contractam servicii sociale;
- Pionieratul este greu dar are si satisfactiile sale – de ce sa mergem pe drumuri batatorite de altii si sa nu le cladim chiar noi? (...)





Discutii libere:
intrebari
si
raspunsuri ...



THANK
YOU

