



NESECRET

APROBAT
Prefect,
Cristian Constantin Buman



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

PO 7.5.1-16

**Organizarea și funcționarea ghișeului unic pentru obținerea avizelor
și a autorizațiilor necesare implementării proiectelor
finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse**

Aprobată la data: 1 februarie 2010
Se aplică începând cu data: 2 februarie 2010

Elaborat,
Consilier pentru afaceri europene,
Robert Sorohan

Verificat,
Reprezentantul managementului,
David Șalgău-Aniței

Ediția 1


Revizia:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	5	6	7

INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL BOTOȘANI

FIȘA DE EVIDENȚĂ A REVIZIILOR

Document: PO 7.5.1-16 Organizarea și funcționarea ghișeului unic pentru obținerea avizelor și a autorizațiilor nec. implern. proiectelor finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse ediția: 1

Nr. rev.	Data	Pag. / Parag.	Adăugare (A) Eliminare (E)	Textul revizuit	Temeiul reviziei	Redactat revizie	Verificat	Aprobat
0	1	2	3	4	5	6	7	8
-	01.02.10	-	Elaborare inițială	-	-	-	-	-

Copia nr.	Deținător (funcția și numele)	Revizia 0			Revizia 1			Revizia 2			Revizia 3			Revizia 4			Revizia 5			Revizia 6		
		Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Semnătura	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Semnătura	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Semnătura	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Semnătura	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Semnătura	
1	Prefect, Cristian Constantin ROMAN	01.02.10	D	integral																		
2	Instituția Arhitectului Șef - Consiliul Județean Botoșani	01.02.10	D	integral																		
3	Agencia pentru Protecția Mediului Botoșani	01.02.10	D	integral																		
4	Direcția pentru Agricultură și Dezvoltare Rurală Botoșani	01.02.10	D	integral																		

Copia nr.	Revizia 0		Revizia 1			Revizia 2			Revizia 3			Revizia 4			Revizia 5			Revizia 6		
	Data	Difuz./Retrag. Pagini	Semnătura difuze/retrase	Data	Difuz./Retrag. Pagini	Semnătura difuze/retrase	Data	Difuz./Retrag. Pagini	Semnătura difuze/retrase	Data	Difuz./Retrag. Pagini	Semnătura difuze/retrase	Data	Difuz./Retrag. Pagini	Semnătura difuze/retrase	Data	Difuz./Retrag. Pagini	Semnătura difuze/retrase		
5	01.02.10	D	Integral																	
6	01.02.10	D	Integral																	
7	01.02.10	D	Integral																	
8	01.02.10	D	Integral																	

Copia nr.	Revizia 0			Revizia 1			Revizia 2			Revizia 3			Revizia 4			Revizia 5			Revizia 6				
	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Semnătura	
6	01.02.10	D	integral																				
10	01.02.10	D	integral																				
11	01.02.10	D	integral																				
12	01.02.10	D	integral																				

LISTA DE DIFUZARE

PO 7.5.1-16 Organizarea și funcționarea ghișeului unic pentru obținerea
avizelor și a autorizațiilor necesare implementării proiectelor finanțate din
fonduri ale U.E. și din alte surse
EDIȚIA 1

Copia nr.	Revizia 0			Revizia 1			Revizia 2			Revizia 3			Revizia 4			Revizia 5			Revizia 6					
	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Data	Difuz./Retrag.	Pagini difuzate/retrase	Semnătura		
13	01.02.10	D	integral																					
14	01.02.10	D	integral																					
15	01.02.10	D	integral																					
16	01.02.10	D	integral																					



1. **SCOP**

- 1.1. Prezenta procedură documentează procesul care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea ghișeului unic pentru obținerea avizelor și a autorizațiilor necesare implementării proiectelor finanțate din fonduri ale U.F. și din alte surse.

2. **DOMENIU**

- 2.1. Procedura este aplicată de către:

- a) personalul Instituției Prefectului, identificat prin prezenta procedură – pentru asigurarea infrastructurii și a mediului de lucru necesare funcționării ghișeului unic, ca și pentru documentarea procesului care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea ghișeului unic;
- b) colectivul interinstituțional stabilit prin ordin al prefectului – pentru asigurarea funcționării ghișeului unic.

3. **DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

- 3.1. SR EN ISO 9000:2006, „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”
- 3.2. SR EN ISO 9001:2008, „Sisteme de management al calității. Cerințe”
- 3.3. MC-IPBT, Manualul calității

4. **DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**

4.1. **Definiții**

- 4.1.1. **Client** (3.3.5) - **organizație** (3.3.1) sau persoană care primește un **produs** (3.4.2)

EXEMPLU - Consumator, cumpărător, utilizator final, comerciant cu amănuntul, beneficiar și achizitor.

NOTĂ - Un client poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.

- 4.1.2. **Proces** (3.4.1) - ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire

NOTA 1 - În general elementele de intrare într-un proces sunt elemente de ieșire ale altor procese.

NOTA 2 - În general procesele dintr-o **organizație** (3.3.1) sunt planificate și se desfășoară în condiții controlate pentru a adăuga valoare.

NOTA 3 - Un proces, în care **conformitatea** (3.6.1) **produsului** (3.4.2) rezultat nu poate fi verificată prompt sau economic, este în mod frecvent denumit ”proces special”.

- 4.1.3. **Produs** (3.4.2) - rezultat al unui **proces** (3.4.1)

NOTA 1 - Există patru categorii generice de produse, după cum urmează:





- servicii (de exemplu transport);
- software (de exemplu program de calculator, dicționar);
- hardware (de exemplu parte mecanică a unui motor)
- materiale procesate (de exemplu lubrifiant)

Multe produse cuprind elemente care aparțin diferitelor categorii generice de produse. Elementul dominant este cel care determină dacă produsul este denumit serviciu, software, hardware sau material procesat. De exemplu produsul oferit „automobil” constă din hardware (de exemplu, anvelope), materiale procesate (de exemplu: combustibil, lichid de răcire), software (de exemplu: programul software de control al motorului, cartea mașinii) și servicii (de exemplu, explicații de operare furnizate de vânzător).

NOTA 2 - Serviciul este rezultatul cel puțin al unei activități realizate în mod necesar la interfața dintre **furnizor** (3.3.6) și **client** (3.3.5) și este în general imaterial. Prestarea unui serviciu poate implica de exemplu, următoarele:

- o activitate desfășurată asupra unui produs material furnizat de client (de exemplu, un autoturism care urmează să fie reparat);
- o activitate desfășurată asupra unui produs imaterial furnizat de client (de exemplu declarația de venit necesară pentru pregătirea rambursării unei taxe);
- livrarea unui produs imaterial (de exemplu livrarea de informații în contextul transmiterii de cunoștințe);
- crearea unei ambianțe pentru client (de exemplu în hoteluri și restaurante).

Software-ul constă din informații și este în general imaterial și poate fi sub formă de abordări, tranzacții sau **proceduri** (3.4.5).

Hardware-ul este în general tangibil și cantitatea sa este o **caracteristică** (3.5.1) măsurabilă. Materialele procesate sunt în general tangibile și cantitatea lor este o caracteristică continuă. Hardware-ul și materialele procesate sunt adesea denumite bunuri.

NOTA 3 - **Asigurarea calității** (3.2.11) este în principal concentrată pe produsul intenționat.

4.1.4. Pentru scopul prezentei proceduri se aplică termenii și definițiile din SR EN ISO 9000:2006.

4.2. Abrevieri

- 4.2.1. G.U. - ghișeul unic pentru obținerea avizelor și autorizațiilor necesare implementării proiectelor finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse
- 4.2.2. S.P.D. - servicii publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe ale administrației publice centrale, organizate la nivelul județului Botoșani
- 4.2.3. O.P. - Ordinul Prefectului





4.2.4. S.I.E.C.I.D.E.C.S.P.D. - Serviciul pentru Integrare Europeană și Cooperare Internațională, Dezvoltare Economică și Conducerea Serviciilor Publice Deconcentrate

5. ACTIUNI ȘI METODE

5.1. Cadru general

5.1.1. Scopul înființării G.U. îl constituie simplificarea, în limitele legii și ale posibilităților de acțiune ale Instituției Prefectului, a procedurilor birocratice care îngreunează inițierea și derularea proiectelor finanțate din fonduri europene, ca premisă a creșterii, în raport cu anii anteriori, a valorii totale anuale a fondurilor atrase de autoritățile publice locale și de instituții publice din județul Botoșani, prin proiecte cu finanțare europeană.

5.1.2. G.U. este organizat și funcționează astfel încât să nu genereze aspecte care să conducă la nerespectarea prevederilor legale și a procedurilor specifice referitoare la modul în care instituțiile implicate emit avize și/sau autorizații necesare implementării proiectelor finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse.

NOTĂ: Prin termenul „avize” sunt avute în vedere și documentele echivalente, denumite diferit, cum ar fi, de exemplu, documentul „asistență de specialitate în sănătate publică” emis de Direcția de Sănătate Publică.

5.1.3. Grupul țintă al G.U. îl reprezintă unitățile administrativ-teritoriale din județul Botoșani, S.P.D., precum și instituțiile publice subordonate autorităților publice locale din județ, în calitate de clienți, adică solicitanți ai avizelor și autorizațiilor necesare implementării proiectelor proprii, finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse.

5.1.4. Funcționarea G.U. este asigurată de colectivul interinstituțional specificat prin O.P. nr. 17/01.02.2010.

5.1.5. Prin ordin/decizie/dispoziție intern(ă), după cum este cazul, conducătorii instituțiilor publice implicate desemnează responsabilul care va face parte din colectivul interinstituțional stabilit pentru a asigura funcționarea G.U. Prin același document sunt nominalizați unul sau doi supleanți, după cum este cazul.

5.1.6. În îndeplinirea atribuțiilor legate de funcționarea G.U., colectivul interinstituțional stabilit își desfășoară activitatea la Prefectura Botoșani, în spațiul special alocat acestui scop.

5.1.7. Plata de către solicitanți a tarifelor aferente emiterii avizelor și autorizațiilor necesare nu face obiectul activității G.U., întrucât operațiunile de plată se desfășoară prin virament, către instituțiile emitente.

5.1.8. Indicatorul de performanță al procesului care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea G.U. este stabilit de proprietarul de proces – pe baza obiectivelor calității – și îmbunătățit sistematic, fiind inclus în lista actualizată a obiectivelor calității pentru anul în curs, întocmită pe formularul F 5411.

5.2. Elemente de intrare

5.2.1. Procesul care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea G.U. are ca elemente de intrare:





- a) reglementări de ordin legal referitoare la emiterea avizelor și a autorizațiilor necesare implementării proiectelor finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse;
- b) resursele alocate pentru funcționarea G.U.;
- c) modul documentat de funcționare a G.U.;
- d) solicitările exprimate de clienți (reprezentanții primăriilor din județul Botoșani, ai S.P.D., precum și ai instituțiilor publice subordonate autorităților publice locale din județ);
- e) feedbackul clienților;
- f) măsuri de îmbunătățire stabilite pentru procesul care reunește activitățile desfășurate în vederea organizării și funcționării G.U.

5.3. Resurse

5.3.1. Procesul care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea G.U. utilizează următoarele categorii de resurse:

- a) umane: personal competent, instruit și conștientizat;
- b) infrastructură:
 - 1) spațiu de lucru adecvat, mobilat corespunzător, prevăzut în exterior cu modalități de identificare;
 - 2) echipamente IT (sistem și periferice adecvate) – parte hardware și software;
 - 3) servicii suport (telefonie fixă, internet).
- c) mediu de lucru: parametri adecvați pentru factorii umani (factori psiho-sociali, ergonomie, etc.) și cei fizici (lumină, temperatură, umiditate, etc.), după caz.

5.4. Activități preliminare

5.4.1. Responsabilul (desemnat în condițiile specificate la par. 5.1.5.) din cadrul fiecărei instituții publice implicate în funcționarea G.U., alta decât Instituția Prefectului, răspunde de:

- a) identificarea tuturor reglementărilor aplicabile de instituția la care este angajat, referitoare la emiterea avizelor și a autorizațiilor necesare implementării proiectelor finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse;
- b) transmiterea cu promptitudine (pe suport de hârtie și prin e-mail) către responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului, a următoarelor:
 - 1) date de identitate (nume și prenume), instituția pe care o reprezintă la G.U., postul ocupat și datele de contact (nr. telefon și adresa e-mail utilizate în probleme de serviciu); acest set de date se va referi atât la propria persoană, cât și la supleantul desemnat;
 - 2) materialul prin care sunt prezentate reglementările menționate la pct. a) al prezentului





paragraf.

5.4.2. Modul de acțiune specificat la par. 5.4.1. se referă atât la situația inițială (în etapa de organizare a G.U., premergătoare începerii funcționării), cât și la orice context în care datele transmise anterior devin perimate, trebuind deci a fi actualizate prin comunicările de reigoare.

5.5. Comunicare prin site-ul web al Instituției Prefectului

5.5.1. Pentru a veni în întâmpinarea nevoilor grupului țintă al G.U., pe site-ul web al Instituției Prefectului www.prefecturabotosani.ro se va înființa și actualiza permanent secțiunea "Ghișeu unic", al cărei conținut trebuie să se refere la:

- a) datele de contact ale ghișeului unic – telefon/fax: 0231/534422, adresa e-mail: ghiseu.unic@prefecturabotosani.ro
- b) programul de lucru al ghișeului unic;
- c) reglementările referitoare la emiterea avizelor și a autorizațiilor necesare implementării proiectelor finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse;
- d) datele de contact ale responsabililor desemnați din cadrul instituțiilor implicate;
- e) documente care reglementează funcționarea G.U. (Hotărârea nr. 1 din 27 ianuarie 2010 a Colegiului Prefectural, O.P. nr. 17 din 1 februarie 2010);
- f) instantanee foto ale activității G.U.;
- g) alte aspecte relevante.

5.5.2. Responsabilitatea înființării, pe site-ul web al Instituției Prefectului, a secțiunii "Ghișeu unic", precum și a actualizării prompte a conținutului acesteia revine S.I.E.C.I.D.E.C.S.P.D., prin personalul cu atribuții în domeniul IT.

5.5.3. În vederea înființării și actualizării, pe site-ul web al Instituției Prefectului, a secțiunii "Ghișeu unic", responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului trebuie să pună cu promptitudine la dispoziția personalului cu atribuții în domeniul IT materialele și/sau datele necesare.

5.6. Comunicare la distanță

5.6.1. Atunci când sunt solicitați (la G.U., telefonic sau prin e-mail) de reprezentanții grupului țintă, responsabilii desemnați din cadrul fiecărei instituții publice implicate în funcționarea G.U. trebuie să ofere îndrumare/consultanță, corespunzător competenței și atribuțiilor proprii, în probleme referitoare la emiterea avizelor și/sau a autorizațiilor necesare implementării proiectelor finanțate din fonduri ale U.E. și/sau din alte surse.

5.6.2. După caz, îndrumarea/consultanța oferită ca la par. 5.6.1. poate fi cerută atât înainte de prezentarea solicitantului la G.U., cât și ulterior acestui moment.

5.6.3. Pentru orice acțiune de comunicare la distanță desfășurată conform prevederilor par. 5.6.1. și 5.6.2. trebuie întocmite înregistrări într-o formă adecvată, astfel încât informația să poată fi păstrată și regăsită.





5.6.4. În perioadele în care, la G.U., afluența solicitanților depășește posibilitățile de procesare ale colectivului interinstituțional, prin acestea avându-se în vedere inclusiv limitele programului de lucru stabilit, responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului trebuie să aibă în vedere următoarele căi de acțiune:

- a) înaintarea către prefect a propunerii referitoare la extinderea programului de lucru al G.U.;
- b) înaintarea către prefect a propunerii referitoare la stabilirea unei planificări pe baza căreia solicitantii să se prezinte la G.U. pentru depunerea documentației sau remiterea avizelor și autorizațiilor.

5.6.5. În situația specificată la par. 5.6.4., prefectul decide modul de lucru: fie se procedează conform celor specificate la pct. a), fie conform celor specificate la pct. b), fie se aplică ambele variante [a) și b)].

5.7. Programul de lucru al G.U.

5.7.1. Programul de lucru al G.U. este aprobat de prefectul județului Botoșani.

5.7.2. Prefectul județului Botoșani poate dispune modificarea programului de lucru al G.U., pe baza propunerilor formulate de responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului.

5.7.3. Atât varianta inițială, cât și modificările aduse programului de lucru al G.U. trebuie să răspundă într-o cât mai mare măsură nevoilor și așteptărilor reprezentanților grupului țintă, respectându-se în același timp rigorile impuse de atribuțiile curente ale responsabililor desemnați și alte considerente de ordin superior, după cum este cazul.

5.7.4. Responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului trebuie să aducă în timp util programul de lucru al G.U. la cunoștința desponsabililor desemnați din cadrul celorlalte instituții implicate.

5.7.5. Prin grija responsabilului desemnat din cadrul Instituției Prefectului, programul de lucru al G.U. este consemnat pe formularul F 7116 (a se vedea Anexa 2), fiind afișat în această formă pe ușa de acces a încăperii în care funcționează G.U.

5.7.6. Odată stabilit, programul de lucru este obligatoriu pentru toți responsabilii desemnați din cadrul instituțiilor implicate.

5.7.7. Prezentând argumente valide, responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului poate propune prefectului ca activitatea colectivului interinstituțional care asigură funcționarea G.U. să se desfășoare în formule restrânse, cu condiția ca interesele solicitanților să nu fie deloc afectate, iar perioada pentru care se propune derogarea să fie limitată și pusă de acord cu calendarul cererilor de proiecte și cu alte elemente relevante.

5.7.8. Plecând de la prevederile par. 5.7.7, orice derogare în raport cu prevederile par. 5.7.6. este de competența prefectului.

5.7.9. Prefectul îi comunică responsabilului desemnat din cadrul Instituției Prefectului derogările stabilite în condițiile specificate la par. 5.7.8., acesta din urmă trebuind să opereze înregistrările de rigoare în condica de prezență.

5.7.10. În situația în care nici titularul, nici supleantul desemnat de o instituție implicată în funcționarea F 4234 ed. 1, rev. 0





G.U. nu se prezintă la programul de lucru, responsabilul din cadrul Instituției Prefectului trebuie să îi contacteze telefonic (în ordinea menționată), informându-se în legătură cu motivele absenței și întocmind (în condica de prezență) înregistrările de rigoare.

5.7.11. Prezentându-se la programul de lucru stabilit pentru G.U., responsabilii desemnați din cadrul instituțiilor implicate trebuie să semneze în condica de prezență (a se vedea Anexa 3).

5.8. Activități desfășurate la G.U.

5.8.1. În vederea obținerii avizelor și autorizațiilor necesare implementării proiectelor finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse, reprezentanții primăriilor din județul Botoșani, cei ai S.P.D., precum și cei ai instituțiilor publice subordonate autorităților publice locale din județ se prezintă la ghișeul unic în zilele și intervalele orare stabilite prin programul de lucru aprobat.

5.8.2. Responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului, în colaborare cu responsabilii desemnați din cadrul celorlalte instituții implicate, trebuie să îl orienteze pe solicitant, astfel încât, la G.U., acesta să acționeze interactiv în mod eficace.

5.8.3. În funcție de specificul domeniului proiectului, responsabilii instituțiilor care vor emite avizele și/sau autorizațiile necesare interacționează cu solicitantul după cum urmează:

- a) solicită documentația care trebuie depusă pentru emiterea avizelor și/sau autorizațiilor necesare implementării proiectului;
- b) evaluează preliminar documentația prezentată de solicitant, sub aspectul completitudinii și/sau al corectitudinii unor informații (esențiale);
- c) îi oferă îndrumare/consultanță solicitantului, în ce privește:
 - 1) efectuarea unor corecții pe care acesta le poate rezolva la fața locului (la G.U.);
 - 2) procedurile de evaluare stabilite prin lege în vederea emiterii avizelor și/sau autorizațiilor necesare implementării proiectului (de exemplu: activități la sediul instituției care emite avizul/autorizația, evaluări în teren sau la sediul solicitantului, ședințe ale comisiilor de avizare a proiectelor tehnice, etc., după cum este cazul), precum și în ce privește orice alte aspecte relevante;
- d) preiau documentația prezentată de solicitanți, spre a o înainta instituției pe care o reprezintă și care va emite avizul/autorizația, în vederea derulării procedurilor de evaluare stabilite prin lege;
- e) comunică solicitantului termenul la care instituția pe care o reprezintă va elibera avizul/autorizația;
- f) preiau (de la sediul instituției emitente) avizele/autorizațiile emise și le remit solicitanților, prin G.U.;
- g) întocmesc înregistrări specifice instituțiilor în care își desfășoară activitatea, după cum este cazul.

NOTĂ: În condițiile specificate prin prezentul paragraf, modul de acțiune al fiecărui responsabil desemnat din cadrul unei instituții implicate în funcționarea G.U. poate fi diferit în raport cu cazul





responsabili, putându-se suprapune tuturor activităților menționate la pct. a) ÷ g), numai anumitor activități sau chiar uneia singure [de exemplu c) - îndrumare/consultanță], după cum este cazul.

5.8.4. Dacă emiterea avizului sau a autorizației intră în competența unei structuri superioare ierarhic în raport cu instituția reprezentată la G.U., prin grija responsabilului desemnat din cadrul Instituției Prefectului documentația de rigoare trebuie transmisă spre evaluare acolo unde este necesar, utilizându-se serviciul de poștă specială de care beneficiază Instituția Prefectului.

5.8.5. Utilizând registrul centralizator (a se vedea anexele 4 și 5), responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului monitorizează interacțiunea dintre fiecare solicitant și responsabilii desemnați din cadrul instituțiilor emitente ale avizelor și/sau autorizațiilor necesare implementării proiectului.

5.8.6. Luând notă de termenele de eliberare a avizelor/autorizațiilor (așa cum au fost comunicate solicitantului de către responsabilii din cadrul instituțiilor emitente), responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului trebuie să atenționeze solicitantul asupra posibilității ca acesta să se prezinte la G.U. la o dată la care să poată intra în posesia tuturor avizelor și autorizațiilor necesare (dată dictată de termenul cel mai cuprinzător), deci fără deplasări repetate la G.U.

5.9. Evaluarea satisfacției clienților

5.9.1. Prin chestionarul de evaluare F 8250 (a se vedea anexa 6), Instituția Prefectului oferă fiecărui solicitant care apelează la serviciile G.U. posibilitatea de a furniza, prin feedbackul propriu, elemente de intrare ale analizelor periodice referitoare la activitatea G.U.

5.9.2. Completarea chestionarului de evaluare a satisfacției solicitantului este o problemă de opțiune a acestuia, nicidecum o obligație.

5.9.3. Nivelul de satisfacție al solicitantului se calculează ca medie aritmetică a punctajelor acordate ca răspuns la fiecare din cele șase întrebări ale chestionarului completat.

5.9.4. Nivelul general de satisfacție al solicitanților reprezintă media aritmetică a valorilor reprezentând nivelele individuale de satisfacție ale solicitanților, calculate pentru o anumită perioadă de timp.

5.10. Analiza activității G.U.

5.10.1. Periodic (de regulă semestrial) sau ori de câte ori este cazul, prefectul dispune efectuarea analizei activității G.U.

5.10.2. Analizele ordinare abordează exhaustiv problematica funcționării G.U., având ca elemente de intrare:

a) nevoile și așteptările grupului țintă, actualizate la data analizei;

b) feedbackul de la client;

c) performanța procesului care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea G.U.;

d) conformitatea serviciilor oferite de G.U.;

e) acțiunile de urmărire de la analizele efectuate anterior asupra organizării și funcționării G.U.





- f) actualizări în materie de reglementări aplicabile în vederea emiterii avizelor/autorizațiilor;
- g) alte schimbări în materie de legislație, care ar putea influența activitatea G.U.;
- h) feedbackul colectivului interinstituțional care asigură funcționarea G.U.;
- i) recomandări pentru îmbunătățire.

5.10.3. Analizele extraordinare pot avea aceleași elemente de intrare ca și analizele ordinare, o parte dintre acestea (după cum este cazul) sau pot aborda probleme punctuale, după cum este necesar.

5.10.4. Elementele de ieșire ale analizei activității G.U. trebuie să includă orice decizii și acțiuni referitoare la:

- a) îmbunătățirea eficacității G.U.;
- b) îmbunătățirea serviciilor oferite de G.U.;
- c) necesitatea de resurse.

5.11. Promovarea activității G.U.

5.11.1. Promovarea activității G.U. se realizează pe următoarele căi:

- a) prin conferințe de presă sau briefinguri susținute de prefect;
- b) prin comunicări ale prefectului efectuate în cadrul Colegiului Prefectural, al întâlnirilor periodice cu primarii, în timpul deplasării în unitățile administrativ-teritoriale din județul Botoșani și cu alte ocazii;
- c) prin comunicate de presă transmise către mass media de consilierul din cadrul Cancelariei Prefectului;
- d) prin site-ul web al Instituției Prefectului www.prefecturabotosani.ro, secțiunea "Ghișeu unic".

5.12. Elemente de ieșire

5.12.1. Procesul care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea G.U. are ca elemente de ieșire:

- a) avize și autorizații necesare implementării proiectelor finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse;
- b) informații destinate acțiunilor de promovare a activității G.U.;
- c) elemente necesare reglării parametrilor care definesc funcționarea G.U. (program de lucru, formula de lucru a colectivului interinstituțional, etc.), la interfața dintre Instituția Prefectului și celelalte instituții implicate.





6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Prefect

- 6.1.1. Asigură infrastructura și mediul de lucru necesare procesului care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea G.U.
- 6.1.2. Desemnează responsabilul din cadrul Instituției Prefectului care va participa la activitatea G.U., precum și pe supleantul acestuia.
- 6.1.3. Asigură participarea la activitatea G.U. a responsabilului desemnat din cadrul Instituției Prefectului.
- 6.1.4. Aprobă programul de lucru al G.U.
- 6.1.5. Aprobă derogările de la regula lucrului în formula de lucru completă, în ce privește colectivul interinstituțional care asigură funcționarea G.U.
- 6.1.6. Dispune efectuarea de analize ordinare și extraordinare referitoare la funcționarea G.U.
- 6.1.7. Aprobă măsurile și acțiunile stabilite ca elemente de ieșire ale analizelor efectuate.
- 6.1.8. Promovează activitatea G.U. în condițiile specificate la par. 5.11.1.

6.2. Conducătorii celorlalte instituții care asigură funcționarea G.U.

- 6.2.1. Desemnează responsabilul din cadrul instituției pe care o conduc, care va participa la activitatea G.U., precum și pe supleantul acestuia.
- 6.2.2. Asigură participarea la activitatea G.U. a responsabilului desemnat din cadrul instituției pe care o conduc.

6.3. Șeful S.I.E.C.I.D.E.C.S.P.D. din cadrul Instituției Prefectului

- 6.3.1. Asigură, prin personalul cu atribuții în domeniul IT din cadrul serviciului pe care îl conduce, realizarea – pe site-ul web al Instituției Prefectului – și actualizarea secțiunii “Ghișeu unic”, pe baza materialelor puse la dispoziție de responsabilul desemnat în condițiile specificate la par. 6.1.2.
- 6.3.2. Urmărește ca organizarea și funcționarea G.U. să fie conforme cu prevederile prezentei proceduri.

6.4. Responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului

- 6.4.1. În vederea postării pe site-ul web al Instituției Prefectului, secțiunea “Ghișeu unic”, pune cu promptitudine la dispoziția personalului cu atribuții în domeniul IT din cadrul S.I.E.C.I.D.E.C.S.P.D. materialele conținând informațiile specificate la par. 5.4.1 pct. b), transmise de responsabilii desemnați din cadrul celorlalte instituții publice implicate în funcționarea G.U.
- 6.4.2. Aduce în timp util programul de lucru al G.U. la cunoștința responsabililor desemnați din cadrul celorlalte instituții implicate.
- 6.4.3. Consemnează pe formularul F 7116 programul de lucru al G.U. și îl afișează în această formă pe ușa de acces a încăperii în care funcționează G.U.





- 6.4.4. La solicitarea reprezentanților celorlalte instituții publice implicate în funcționarea G.U. și pe baza unor argumente valide, verificabile, propune prefectului formule restrânse de activitate a colectivului interinstituțional, dacă acestea sunt conforme cu rigorile specificate la par. 5.7.7.
- 6.4.5. Monitorizează prezența la programul de lucru, acționând adecvat în situațiile de neconformare cu prevederile prezentei proceduri.
- 6.4.6. În perioadele în care, la G.U., afluența solicitanților depășește posibilitățile de procesare ale colectivului interinstituțional, înaintează către prefect propuneri referitoare la extinderea programului de lucru al G.U. și/sau la stabilirea unei planificări pe baza căreia solicitanții să se prezinte la G.U. pentru depunerea documentației sau remiterea avizelor și autorizațiilor.
- 6.4.7. Răspunde de orientarea solicitantului, în colaborare cu responsabilii desemnați din cadrul celorlalte instituții implicate, astfel încât, la G.U., acesta să acționeze interactiv în mod eficace.
- 6.4.8. Monitorizează interacțiunea dintre solicitanți și responsabilii desemnați din cadrul instituțiilor emitente ale avizelor și/sau autorizațiilor necesare implementării proiectelor.
- 6.4.9. Atenționează solicitanții asupra posibilității ca aceștia să se prezinte din nou la G.U. o singură dată, când vor putea intra în posesia tuturor avizelor și autorizațiilor necesare.
- 6.4.10. Dacă emiterea avizului sau a autorizației intră în competența unei structuri superioare ierarhic în raport cu instituția reprezentată la G.U., asigură transmiterea documentației spre evaluare acolo unde este necesar, apelând la serviciul de poștă specială de care beneficiază Instituția Prefectului.
- 6.4.11. Pune la dispoziția solicitanților chestionarul de evaluare a satisfacției clientului.
- 6.4.12. Răspunde de colectarea și păstrarea chestionarelor completate de solicitanți.
- 6.4.13. Evaluează feedbackul solicitanților și asigură preluarea acestuia ca element de intrare al analizelor ulterioare.
- 6.4.14. Propune măsuri de îmbunătățire a funcționării G.U.
- 6.4.15. Participă nemijlocit la pregătirea și desfășurarea analizelor dispuse de prefect și la implementarea măsurilor și acțiunilor stabilite ca elemente de ieșire ale analizelor.
- 6.4.16. Inițiază periodic și ține la zi condica de prezență și registrul centralizator.
- 6.5. Responsabilii desemnați din cadrul celorlalte instituții care asigură funcționarea G.U.
- 6.5.1. Răspund de transmiterea către responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului a informațiilor specificate la par. 5.4.1.
- 6.5.2. Atunci când sunt solicitați la G.U., telefonic sau prin e-mail de reprezentanții grupului țintă, oferă îndrumare/consultanță, corespunzător competenței și atribuțiilor proprii, în probleme referitoare la emiterea avizelor și/sau a autorizațiilor necesare implementării proiectelor finanțate din fonduri ale U.E. și/sau din alte surse.
- 6.5.3. Participă la activitatea ghișeului unic, respectând programul de lucru aprobat.





- 6.5.4. Colaborează cu responsabilul desemnat din cadrul Instituției Prefectului, în vederea orientării solicitantului, astfel încât, la G.U., acesta să acționeze interactiv în mod eficace.
- 6.5.5. În timpul activității pe care o desfășoară la G.U. interacționează cu solicitantul în condițiile specificate la par. 5.8.3.
- 6.5.6. Răspund de transmiterea către instituția pe care o reprezintă la G.U. a documentației prezentate de solicitant, cu excepția situației prezentate la par. 5.8.4.
- 6.5.7. Răspund de remiterea către solicitant, prin G.U., a avizelor și autorizațiilor emise.
- 6.5.8. La solicitarea prefectului, participă la analizele efectuate asupra funcționării G.U.
- 6.5.9. Propun măsuri de îmbunătățire a funcționării G.U.
- 6.6. Consilierul din cadrul Cancelariei Prefectului
- 6.6.1. Acționează în vederea promovării G.U., în condițiile specificate la par. 5.11.1.

7. ÎNREGISTRĂRI

- 7.1. Programul de lucru al G.U. – este stabilit inițial și actualizat periodic în conformitate cu criteriile stabilite, fiind consemnat pe formularul F 7116; este aprobat de prefect și afișat pe ușa de acces a spațiului în care funcționează G.U.; exemplarele perimate sunt distruse.
- 7.2. Condica de prezență a G.U. – este inițiată periodic (utilizând formularul F 8240) și ținută la zi prin grija responsabilului desemnat din cadrul Instituției Prefectului; exemplarele perimate sunt păstrate cinci ani în arhiva amenajată în spațiul în care funcționează G.U., apoi sunt distruse.
- 7.3. Registrul centralizator al G.U. – este inițiat periodic (utilizând formularele F 8241 și F 8242) și ținut la zi prin grija responsabilului desemnat din cadrul Instituției Prefectului; exemplarele perimate sunt păstrate cinci ani în arhiva amenajată în spațiul în care funcționează G.U., apoi sunt distruse.
- 7.4. Chestionarele de evaluare a satisfacției clientului – sunt completate de solicitanți (utilizând formularul F 8251) și utilizate în condițiile prezentei proceduri, ca elemente de intrare ale analizelor referitoare la funcționarea G.U.; după utilizarea menționată sunt păstrate cinci ani în arhiva amenajată în spațiul în care funcționează G.U., apoi sunt distruse.
- 7.5. Înregistrări-suport ale elementelor de intrare și ale elementelor de ieșire ale analizelor referitoare la funcționarea G.U. – după utilizarea în scopul stabilit sunt păstrate cinci ani în arhiva amenajată în spațiul în care funcționează G.U., apoi sunt distruse.

8. ANEXE

- 8.1. Anexa 1 - Diagrama flux a procesului care reunește activitățile desfășurate în vederea organizării și funcționării G.U.
- 8.2. Anexa 2 - Programul de lucru al G.U., cod F 7116
- 8.3. Anexa 3 - Condica de prezență a G.U. - pagina curentă, cod F 8240





- 8.4. Anexa 4 - Registrul centralizator al G.U. - pagina de gardă, cod F 8241
- 8.5. Anexa 5 - Registrul centralizator al G.U. - pagina curentă, cod F 8242
- 8.6. Anexa 6 - Chestionarul de evaluare a satisfacției clientului, cod F 8250

Sfârșitul ediției 1

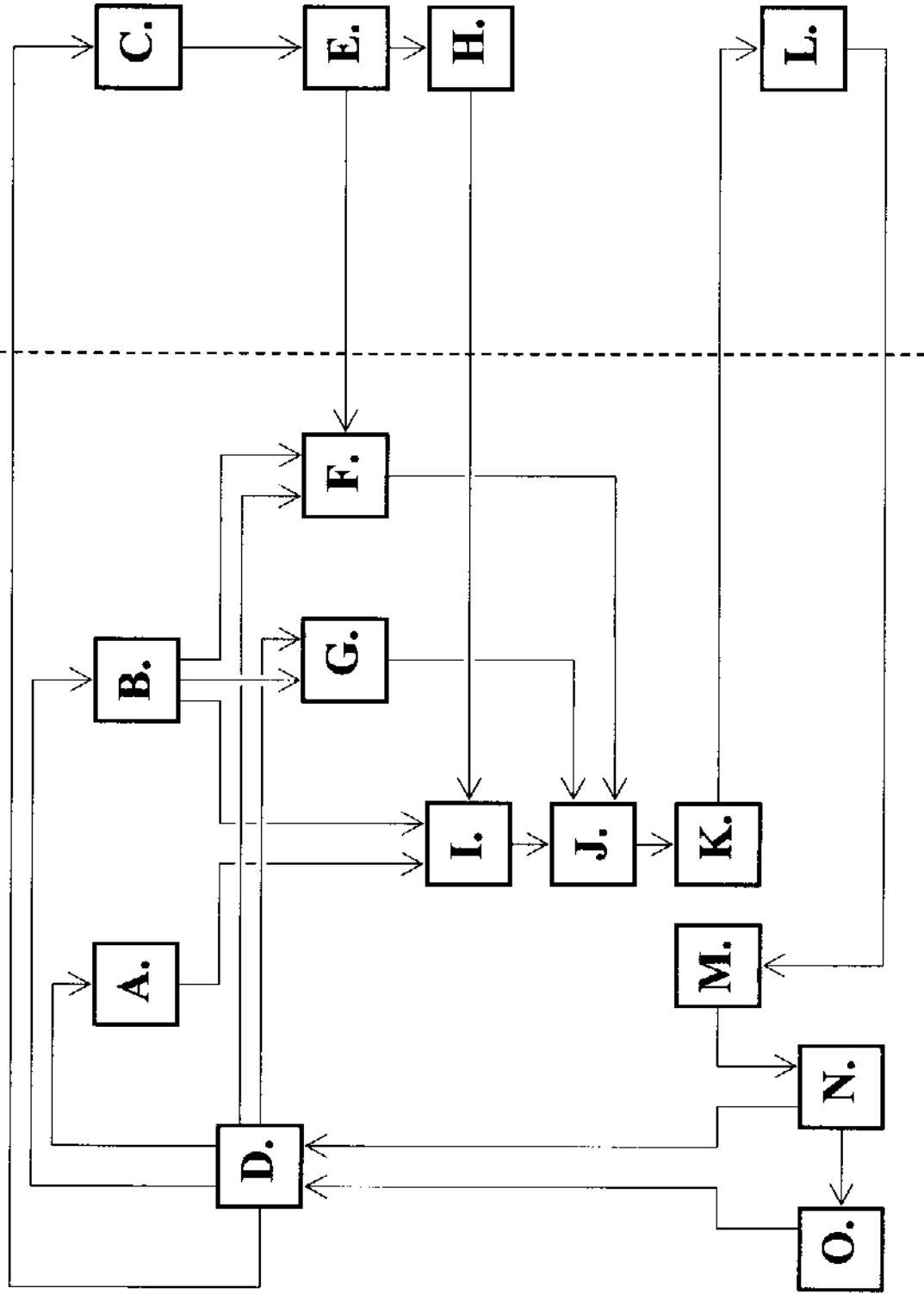


DIAGRAMA FLUX

a procesului care reunește activitățile
prin care se asigură organizarea și funcționarea ghișeului unic
(etichetele literale sunt explicitate pe verso)

— activități desfășurate în cadrul Instituției Prefectului — activități desfășurate în cadrul instituției care emite avizul

— activități desfășurate în zona de activitate a ghișeului unic —



Etichetele literale utilizate în cadrul diagramei flux a procesului care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea ghișeului unic se referă la:

- A.** Stabilirea, asigurarea și menținerea infrastructurii și a mediului de lucru necesare funcționării ghișeului unic.
- B.** Desemnarea responsabilului din cadrul Instituției Prefectului.
- C.** Desemnarea responsabililor din cadrul celorlalte instituții care asigură funcționarea ghișeului unic.
- D.** Analiza (inițială și periodică) a procesului care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea ghișeului unic, stabilirea elementelor de ieșire ale analizei, elaborarea / actualizarea procedurii operaționale care documentează procesul, supunerea acestui document spre aprobare prefectului județului Botoșani și difuzarea controlată către toți factorii implicați.
- E.** Identificarea/actualizarea, documentarea și transmiterea, de către responsabilul desemnat din cadrul fiecărei instituții emitente de avize/autorizații, a informațiilor necesare a fi postate pe site-ul web al Instituției Prefectului, la secțiunea “Ghișeu unic”.
- F.** Înființarea/actualizarea secțiunii “Ghișeu unic”, pe site-ul web al Instituției Prefectului.
- G.** Promovarea ghișeului unic.
- H.** Rezolvarea, de către responsabili desemnați, a eventualelor neclarități referitoare la avizele/autorizațiile necesare, dacă solicitanții de avize/autorizații fac uz de posibilitatea contactării preliminare, prin telefon sau e-mail, a responsabililor desemnați.
- I.** Întrunirea colectivului interinstituțional, în conformitate cu programul de lucru al ghișeului unic.
- J.** Depunerea de către fiecare solicitant, la ghișeul unic, a documentației complete, în vederea eliberării tuturor avizelor și autorizațiilor necesare implementării proiectului finanțat din fonduri ale U.E. și din alte surse.
- K.** Interacțiune cu solicitantul, la ghișeul unic.
- L.** Analiza documentației depuse, desfășurarea celorlalte activități de evaluare și emiterea, în condițiile legii, a avizelor și/sau autorizațiilor necesare implementării proiectului.
- M.** Remiterea, prin ghișeul unic, a avizelor și/sau autorizațiilor emise.
- N.** Evaluarea nivelului de satisfacție al solicitantului.
- O.** Evaluarea periodică a nivelului general de satisfacție al solicitanților și luarea în considerare a acestuia ca element de intrare al analizei de la pct. **D.**

PROGRAM DE LUCRU

CU PRIMĂRIILE ȘI ALTE INSTITUȚII PUBLICE

MARȚI

10 - 14

JOI

10 - 14

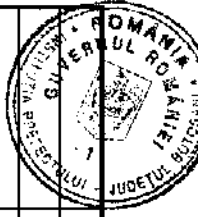
**APROBAT
P R E F E C T,
Cristian Constantin ROMAN**

Data aprobării: 01.02.2010

F 7116 ed. 1, rev. 0



Instituția	Responsabili desemnați	Data (conform programului de lucru aprobat)		
		Semnătura		
Instituția Prefectului - Județul Botoșani	Sorohan Robert Hrab Carmen			
Instituția Arhitectului Șef - Consiliul Județean Botoșani	Miriță Silvia Torouș Claudiu			
Agencia pentru Protecția Mediului Botoșani	Uințanu Olga Musteață Camelia			
Direcția pentru Agricultură și Dezvoltare Rurală Botoșani	Amărieuței Elena Glodeanu Gheorghe			
Direcția Județeană de Control în Construcții Botoșani	Daniluc Adrian Nicolau George			
Direcția Județeană pentru Cultură, Culte și Patrimoniul Cultural Național Botoșani	Șovan Octavian Liviu Spatariu Maria			
Direcția Județeană de Drumuri și Poduri Botoșani	Coste Mircea Haiduc Stelu			
Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Botoșani	Delescu Doinița Iftode Fediuc Adrian			
Direcția de Sănătate Publică Botoșani	Simiean Iuliana Ursu Antuza			
Direcția Silvică Botoșani	Temneanu Constantin Cardaș Gabriel			
Inspectoratul de Poliție Județean Botoșani - Serviciul Rutier	Pintilie Ovidiu Iacob Florin-Eduard			
Inspectoratul Județean pentru Situații de Urgență "Nicolae Iorga" Botoșani	Honceriu Valerian Cercel Mihai			
Secția Drumuri Naționale Botoșani	Ciripan Irina Zacrețchi Viorel			
Sistemul de Gospodărire a Apelor Botoșani	Mihalache Liviu Zaharia Cătălin			
	Bulgariu Ludmila			





ROMÂNIA
MINISTERUL ADMINISTRAȚIEI ȘI INTERNELOR
INSTITUȚIA PREFECTULUI
JUDEȚUL BOTOȘANI



GHIȘEUL UNIC

**pentru obținerea avizelor și a autorizațiilor
necesare implementării proiectelor finanțate din fonduri ale U.E.
și din alte surse**

REGISTRU CENTRALIZATOR

Nr. crt.	Data	Solicitant	Proiect	Instituțiile emitente de avize/autorizații, responsabilii care au primit și analizat documentația prezentată, problemele depistate (se identifică prin etichete numerice, explicarea făcându-se pe verso) privind documentația prezentată de solicitanți, soluții						
				Instituția Arhitectului Șef	A.P.M.	D.A.D.R.	D.J.C.C.	D.J.C.C.P.C.N.	D.J.D.P.	D.S.V.S.A.
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:
				D.S.P.	Direcția Silvică	I.P.J.	I.S.U.	S.D.N.	S.G.A.	
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:
				Instituția Arhitectului Șef	A.P.M.	D.A.D.R.	D.J.C.C.	D.J.C.C.P.C.N.	D.J.D.P.	D.S.V.S.A.
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:
				D.S.P.	Direcția Silvică	I.P.J.	I.S.U.	S.D.N.	S.G.A.	
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:
				Instituția Arhitectului Șef	A.P.M.	D.A.D.R.	D.J.C.C.	D.J.C.C.P.C.N.	D.J.D.P.	D.S.V.S.A.
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:
				D.S.P.	Direcția Silvică	I.P.J.	I.S.U.	S.D.N.	S.G.A.	
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:
				Instituția Arhitectului Șef	A.P.M.	D.A.D.R.	D.J.C.C.	D.J.C.C.P.C.N.	D.J.D.P.	D.S.V.S.A.
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:
				D.S.P.	Direcția Silvică	I.P.J.	I.S.U.	S.D.N.	S.G.A.	
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:

Ca responsabil desemnat din cadrul Instituției Prefectului – Județul Botoșani a consenmat.



**CHESTIONAR DE EVALUARE
a satisfacției clientului ***

Stimată Doamnă / Stimate Domn,

Prin înființarea ghișeului unic la care ați apelat azi, s-a urmărit stabilirea și implementarea – în limitele legii și ale posibilităților de acțiune ale Instituției Prefectului – a unor măsuri concrete de simplificare a procedurilor birocratice care îngreunează derularea proiectelor finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse.

Instituția Prefectului dorește să satisfacă la un nivel cât mai ridicat așteptările dumneavoastră, legate de funcționarea ghișeului unic.

În acest sens, vă rugăm să completați cu obiectivitate acest chestionar și să ni-l returnați, astfel încât să putem identifica posibilități de îmbunătățire.

Precizăm că, la fiecare întrebare, trebuie să marcați cu "X" punctajul pe care îl acordați.

Opinia dumneavoastră este importantă pentru noi.

Vă mulțumim !

* - sintagma "satisfacția clientului" este preluată din standardul SR EN ISO 9001:2008, art.8.2.1

Întrebări :

A. În ce măsură este utilă funcționarea, în cadrul Instituției Prefectului, a unui ghișeu unic pentru obținerea, de către reprezentanții primăriilor din județul Botoșani și ai altor instituții publice, a avizelor și autorizațiilor necesare implementării proiectelor proprii, finanțate din fonduri ale U.E. și din alte surse ?

B. Dată fiind ponderea în continuă creștere a informațiilor care se pot obține apelând la internet, în ce măsură v-au fost utile informațiile postate pe site-ul web www.prefecturabotosani.ro, secțiunea "ghișeu unic" ?

C. În ce măsură este adecvat programul de funcționare al ghișeului unic, în raport cu nevoile și așteptările dumneavoastră ?

D. Judecând prin prisma constatărilor dumneavoastră, în ce măsură modul de organizare a activității ghișeului unic și resursele alocate răspund nevoilor care au dictat înființarea acestui ghișeu ?

E. Făcând o evaluare generală, în ce măsură v-au fost oferite dovezi de competență și solitudine de către personalul care asigură funcționarea ghișeului unic ?

F. În opinia dumneavoastră, care este măsura în care Instituția Prefectului manifestă disponibilitatea necesară pentru a îmbunătăți activitatea ghișeului unic ? În acest sens, vă rugăm să formulați pe verso punctul dumneavoastră de vedere referitor la îmbunătățirile necesare, alături de eventuale comentarii.

Punctaj acordat:

Pentru întrebarea A.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Chestionarul a fost completat de către

Pentru întrebarea B.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Pentru întrebarea C.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

având funcția de

Pentru întrebarea D.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Pentru întrebarea E.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Pentru întrebarea F.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Data: _____