



INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL BOTOȘANI


**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**  
**privind organizarea și funcționarea ghișeului unic**

Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1				
1.1.	Aprobat	Colbu Valentin-Alexandru	Prefect	28.01.2020	
1.2.	Avizat	Șalgău-Aniței David	Secretar al Comisiei de monitorizare	28.01.2020	
1.3.	Verificat	Urighiu Constantin-Lucică	Consilier superior	27.01.2020	
1.4.	Elaborat	Sorohan Aurel-Robert	Consilier pentru afaceri europene	27.01.2020	

Ediția 1  
Revizia 0

*Prezentul document este proprietatea Instituției Prefectului - Județul Botoșani, folosirea completă sau parțială se face cu aprobarea Prefectului județului Botoșani*

<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	NESECRET
		Ediția 1
		Revizia 0
		Exemplar unic

## 1. SCOP

**1.1.** Prezenta procedură documentează procesul care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea ghișeului unic destinat obținerii avizelor și autorizațiilor necesare în contextul pregătirii/implementării proiectelor finanțate din fonduri guvernamentale sau din fonduri externe nerambursabile.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

**2.1** Procedura este aplicată de către personalul implicat în organizarea și funcționarea ghișeului unic, după cum urmează:

- funcționari din cadrul Instituției Prefectului - Județul Botoșani - Serviciul Afaceri Europene și Conducerea Serviciilor Publice Deconcentrate;
- responsabili desemnați la nivelul celorlalte instituții publice care asigură funcționarea ghișeului unic.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

### 3.1. Legislație primară

**3.1.1.** Ordonanța de urgență nr. 57/20019 din 3 iulie 2019 privind Codul Administrativ

**3.1.2.** Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată

### 3.2. Legislație secundară

**3.2.1.** Hotărârea Guvernului nr. 460/2006 pentru aplicarea unor prevederi ale Legii nr. 340/2004 privind prefectul și instituția prefectului, cu modificările și completările ulterioare

**3.2.2.** Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare

### 3.3. Alte documente, inclusiv reglementări interne

**3.3.1.** SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe

**3.3.2.** Procedura de sistem *PS-MAI-CCM-44 "Elaborarea procedurilor la nivelul entităților publice MAI"*


**3.3.3.** Regulamentul de organizare și funcționare al Instituției Prefectului - Județul Botoșani

**3.3.4.** Fișa postului întocmită pentru fiecare dintre salariații implicați în activitățile reglementate prin prezenta procedură

## 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

### 4.1. Definiții

**4.1.1.** Pentru scopul prezentei proceduri se aplică termenii de la pct. I *Glosar de termeni* – Anexa 1 – *Codul controlului intern managerial al entităților publice* din

<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	NESECRET
		Ediția 1
		Revizia 0
		Exemplar unic

O.s.g.g. nr. 600/2018, iar în completare termenii definiți prin *standardul SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.*

## 4.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
	1	2
1.	IPBT	Instituția Prefectului - Județul Botoșani
2.	SAECSPD	Serviciul Afaceri Europene și Conducerea Serviciilor Publice Deconcentrate din cadrul IPBT
3.	GU	ghișeul unic organizat la Prefectura Botoșani și care funcționează în conformitate cu prezenta procedură
4.	SPD	serviciile publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe ale administrației publice centrale din județul Botoșani

NOTĂ:

Abrevierile utilizate pentru celelalte instituții publice care asigură funcționarea ghișeului unic sunt prezentate în Anexa 8.7.

## 5. DESCRIEREA PROCEDURII

### 5.1. Cadru general

**5.1.1.** Reactivarea GU reprezintă o inițiativă pusă de acord cu posibilitățile de acțiune ale Instituției Prefectului - Județul Botoșani și care are ca premisă necesitatea de a facilita obținerea *avizelor și a autorizațiilor necesare în contextul pregătirii/ implementării, la nivelul unităților administrativ-teritoriale din județul Botoșani, a proiectelor finanțate din fonduri guvernamentale sau din fonduri externe nerambursabile*, denumite în continuare “*avize și autorizații*”.


**5.1.2.** GU este organizat și funcționează astfel încât să nu genereze aspecte care să conducă la nerespectarea prevederilor legale și/sau a procedurilor specifice referitoare la modul în care instituțiile implicate emit avize și/sau autorizații.

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 GU îl reprezintă unitățile administrativ-teritoriale din județul Botoșani, în calitatea lor de solicitanți ai avizelor și autorizațiilor.

**5.1.4.** Funcționarea GU este asigurată de grupul de lucru interinstituțional stabilit prin ordin al prefectului.

**5.1.5.** Prin act de decizie internă, conducătorii instituțiilor publice implicate desemnează subordonații care vor face parte din grupul de lucru interinstituțional stabilit pentru a asigura funcționarea GU.

<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	NESECRET
		Ediția 1
		Revizia 0
		Exemplar unic

**5.1.6.** Ținând cont de prevederile de la paragraful 5.1.5., activitatea GU se derulează, de regulă, în condițiile prezenței unui singur reprezentant din partea fiecărei instituții publice implicate.

**5.1.7.** Efectuarea, de către solicitanți, a plății tarifelor aferente emiterii avizelor și autorizațiilor nu face obiectul activității GU, întrucât operațiunile de plată se desfășoară prin virament, către instituțiile emitente.

## **5.2. Elemente de intrare**

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

- a) reglementări de ordin legal referitoare la emiterea avizelor și autorizațiilor;
- b) resursele alocate pentru funcționarea GU;
- c) modul documentat de funcționare a GU;
- d) solicitările exprimate de solicitanți;
- e) feedbackul anterior al solicitanților;
- f) măsuri de îmbunătățire stabilite pentru acest proces.

## **5.3. Resurse**


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

- a) umane: personal competent 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 pentru operarea procesului: parametri adecvați pentru factorii sociali (nediscriminare, atmosferă calmă, lipsa confruntărilor), psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizării, protecție emoțională) și cei fizici (temperatură, căldură, umiditate, iluminat etc.), după caz.

## **5.4. Activități preliminare**

**5.4.1.** Responsabilii (desemnați în condițiile specificate la paragraful 5.1.5.) din cadrul fiecărei instituții publice implicate în funcționarea GU, alta decât IPBT, răspund de:

- a) identificarea tuturor reglementărilor aplicabile la nivelul instituției ai cărei angajați sunt, referitoare la emiterea avizelor și/sau a autorizațiilor;
- b) transmiterea cu promptitudine (pe suport de hârtie și în format electronic) către responsabilul desemnat din cadrul IPBT a următoarelor:

<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECPD-06</b></p>	NESECRET
		Ediția 1
		Revizia 0
		Exemplar unic

- 1) date proprii de identitate (nume și prenume), instituția pe care o reprezintă în cadrul GU, postul ocupat și datele de contact (nr. telefon și adresa e-mail utilizate în probleme de serviciu);
- 2) documentația prin care sunt prezentate reglementările menționate la pct. a) al prezentului paragraf.

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

## **5.5. Comunicare prin site-ul web al IPBT**

**5.5.1.** Pentru a veni în întâmpinarea nevoilor grupului țintă al GU, pe site-ul web al IPBT [bt.prefectura.mai.gov.ro](http://bt.prefectura.mai.gov.ro) va fi înființată și actualizată permanent secțiunea “Ghișeu unic”, al cărei conținut trebuie să se refere la:

- a) datele de contact ale ghișeului unic: telefon, fax, adresa e-mail;
- b) programul de lucru al ghișeului unic;
- c) reglementările referitoare la emiterea avizelor și a autorizațiilor;
- d) datele de contact ale responsabililor desemnați din cadrul instituțiilor implicate;
- e) documente care reglementează funcționarea GU (hotărârea Colegiului Prefectural, ordinul prefectului privind organizarea și funcționarea ghișeului unic);
- f) alte aspecte relevante.

## **5.6. Comunicare la distanță**


**5.6.1.** Atunci când sunt solicitați (la GU, telefonic sau prin e-mail) de reprezentanții grupului țintă, responsabilii desemnați din cadrul fiecărei instituții publice implicate în funcționarea GU trebuie să ofere îndrumare/consultanță, corespunzător competenței și atribuțiilor proprii, în probleme referitoare la emiterea avizelor și/sau a autorizațiilor.

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

**5.6.3.** Pentru orice acțiune de comunicare la distanță desfășurată conform prevederilor paragrafelor 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 GU, afluența solicitanților depășește posibilitățile de procesare ale grupului de lucru interinstituțional, prin acestea avându-se în vedere inclusiv limitele programului de lucru stabilit, responsabilul desemnat din cadrul IPBT trebuie să aibă în vedere următoarele căi de acțiune:

- a) înaintarea către prefect a propunerii referitoare la extinderea programului de lucru al GU;

<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	NESECRET
		Ediția 1
		Revizia 0
		Exemplar unic

b) înaintarea către prefect a propunerii referitoare la stabilirea unei planificări pe baza căreia solicitantii să se prezinte la GU pentru depunerea documentației, remiterea avizelor și autorizațiilor etc., după caz.

**5.6.5.** În situația specificată la paragraful 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 GU**

**5.7.1.** Programul de lucru al GU este aprobat de prefectul județului Botoșani.

**5.7.2.** Prefectul județului Botoșani poate dispune modificarea programului de lucru al GU, pe baza propunerilor formulate de responsabilul desemnat din cadrul IPBT.

**5.7.3.** Atât varianta inițială, cât și modificările aduse programului de lucru al GU 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, precum și alte considerente, după cum este cazul.

**5.7.4.** Responsabilul desemnat din cadrul IPBT trebuie să aducă în timp util programul de lucru al GU la cunoștința responsabililor desemnați din cadrul celorlalte instituții implicate.

**5.7.5.** Prin grija responsabilului desemnat din cadrul IPBT, programul de lucru al GU este consemnat pe formularul cod F1-PO-IPBT-SAECSPD-06, fiind afișat în această formă pe ușa de acces a camerei în care funcționează GU.


**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 IPBT poate propune prefectului ca activitatea grupului de lucru interinstituțional care asigură funcționarea GU 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 paragrafului 5.7.7, orice derogare în raport cu prevederile paragrafului 5.7.6. este de competența prefectului.

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

**5.7.10.** În situația în care niciunul dintre responsabilii desemnați din cadrul uneia dintre instituțiile implicate în funcționarea GU nu se prezintă la programul de lucru, responsabilul din cadrul IPBT trebuie să se informeze telefonic cu privire la motivele absenței și să consemneze în condica de prezență informațiile astfel obținute.

<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	NESECRET
		Ediția 1
		Revizia 0
		Exemplar unic

**5.7.11.** Prezentându-se la programul de lucru stabilit pentru GU, responsabilii desemnați din cadrul instituțiilor implicate trebuie să semneze în condica de prezență (a se vedea formularul cod F2-PO-IPBT-SAECSPD-06).

## **5.8. Activități desfășurate la GU**


**5.8.1.** În vederea obținerii avizelor și autorizațiilor, reprezentanții unităților administrativ-teritoriale din județul Botoșani la nivelul cărora sunt în pregătire/ implementare proiecte se prezintă ca solicitanți la GU, în zilele și intervalele orare stabilite prin programul de lucru aprobat.

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

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

- a) solicită prezentarea documentației care trebuie depusă pentru emiterea avizelor și/sau autorizațiilor;
- 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 GU);
  - 2) procedurile de evaluare stabilite prin lege în vederea emiterii avizelor și/sau autorizațiilor (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 GU;
- 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 GU poate fi diferit în raport cu ceilalți 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.

<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	NESECRET
		Ediția 1
		Revizia 0
		Exemplar unic

**5.8.4.** Dacă emiterea avizului sau a autorizației intră în competența unei structuri superioare ierarhic în raport cu instituția reprezentată la GU, documentația pregătită poate fi transmisă spre evaluare acolo unde este necesar – în acest context, demersurile necesare vor fi inițiate de responsabilul din cadrul IPBT – prin utilizarea serviciului de poștă specială de care beneficiază IPBT.

**5.8.5.** Utilizând registrul centralizator (a se formularele cod F3-PO-IPBT-SAECSPD-06 și F4-PO-IPBT-SAECSPD-06), responsabilul desemnat din cadrul IPBT monitorizează interacțiunea dintre fiecare solicitant și responsabilii desemnați din cadrul instituțiilor emitente ale avizelor și/sau autorizațiilor.

**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 IPBT trebuie să atenționeze solicitantul asupra posibilității ca acesta să se prezinte la GU la o dată la care poate intra în posesia tuturor avizelor și autorizațiilor necesare (dată dictată de termenul cel mai cuprinzător), deci fără deplasări repetate la GU.

## **5.9. Evaluarea satisfacției solicitanților**

**5.9.1.** Prin formularul chestionarului de evaluare, cod F5-PO-IPBT-SAECSPD-06, IPBT oferă fiecărui solicitant care apelează la serviciile GU posibilitatea de a furniza, prin feedbackul propriu, elemente de intrare ale analizelor periodice referitoare la activitatea GU.

**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 din chestionar.

**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 GU**

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

**5.10.2.** Analizele ordinare abordează exhaustiv problematica funcționării GU, având ca elemente de intrare:

- a) nevoile și așteptările grupului țintă, actualizate la data analizei;
- b) feedbackul de la solicitanți;
- c) performanța procesului care reunește activitățile prin care se asigură organizarea și funcționarea GU;
- d) conformitatea serviciilor oferite de GU;



<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	NESECRET
		Ediția 1
		Revizia 0
		Exemplar unic

- e) date și informații relevante pentru stadiul implementării măsurilor stabilite în cadrul acțiunilor de analiză efectuate anterior cu privire la organizarea și funcționarea GU;
- f) actualizări în materie de reglementări aplicabile în vederea emiterii avizelor/autorizațiilor;
- g) alte schimbări în materie de legislație, care ar putea influența activitatea GU;
- h) feedbackul grupului de lucru interinstituțional care asigură funcționarea GU;
- i) recomandări pentru îmbunătățire.

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

**5.10.4.** Elementele de ieșire ale analizei activității GU trebuie să includă decizii și acțiuni referitoare la:

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

## **5.11. Promovarea activității GU**


**5.11.1.** Promovarea activității GU se realizează pe următoarele căi:

- a) prin conferințe de presă susținute de prefect;
- b) prin comunicări ale prefectului efectuate în cadrul ședințelor Colegiului Prefectural al județului Botoșani, al întâlnirilor cu primarii, în timpul deplasării în unitățile administrativ-teritoriale din județul Botoșani și cu alte ocazii, după cum este cazul;
- c) prin comunicate de presă transmise către mass-media de consilierul din cadrul Cancelariei Prefectului;
- d) prin site-ul web al IPBT [bt.prefectura.mai.gov.ro](http://bt.prefectura.mai.gov.ro), secțiunea “Ghișeu unic”;
- e) prin paginile de social media ale IPBT.

## **5.12. Elemente de ieșire**

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

- a) avize și autorizații remise solicitanților;
- b) informații destinate acțiunilor de promovare a activității GU;
- c) elemente necesare ajustării parametrilor relevanți pentru funcționarea GU (program de lucru, formula de lucru a grupului de lucru interinstituțional etc.).

<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	NESECRET
		Ediția 1
		Revizia 0
		Exemplar unic

## 6. RESPONSABILITĂȚI

### 6.1. Prefectul

- 6.1.1. Asigură resurse adecvate și suficiente necesare organizării și funcționării GU.
- 6.1.2. Desemnează responsabilii din cadrul IPBT care participă la activitatea GU.
- 6.1.3. Asigură participarea la activitatea GU a responsabililor desemnați din cadrul IPBT.
- 6.1.4. Aprobă programul de lucru al GU.
- 6.1.5. Aprobă derogările de la regula lucrului în formula completă, în ce privește grupul de lucru interinstituțional care asigură funcționarea GU.
- 6.1.6. Dispune efectuarea de analize ordinare și extraordinare referitoare la funcționarea GU.
- 6.1.7. Aprobă măsurile stabilite ca elemente de ieșire ale analizelor referitoare la activitatea GU.
- 6.1.8. Promovează activitatea GU în condițiile specificate la paragraful 5.11.1.

### 6.2. Conducătorii celorlalte instituții care asigură funcționarea GU


- 6.2.1. Desemnează responsabilii din cadrul instituției pe care o conduc, care vor participa la activitatea GU.
- 6.2.2. Asigură participarea la activitatea GU a responsabililor desemnați din cadrul instituției pe care o conduc.

### 6.3. Șeful SAECSPD

- 6.3.1. Asigură, prin personalul cu atribuții în domeniul IT din cadrul serviciului pe care îl conduce, realizarea și actualizarea paginii “Ghișeu unic” de pe site-ul web al IPBT.
- 6.3.2. Urmărește ca organizarea și funcționarea GU să fie conforme cu prevederile prezentei proceduri.

### 6.4. Responsabilii desemnați din cadrul IPBT

- 6.4.1. În vederea postării pe site-ul web al IPBT, secțiunea “Ghișeu unic”, pun cu promptitudine la dispoziția personalului cu atribuții în domeniul IT din cadrul SAECSPD documentația conținând informațiile specificate la paragraful 5.4.1 pct. b), primită de la responsabilii desemnați din cadrul celorlalte instituții publice implicate în funcționarea GU.
- 6.4.2. Aduc în timp util programul de lucru al GU la cunoștința responsabililor desemnați din cadrul celorlalte instituții implicate.
- 6.4.3. Consemnează pe formularul cod F1-PO-IPBT-SAECSPD-06 programul de lucru al GU și îl afișează în această formă pe ușa de acces a camerei în care funcționează GU.

<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	NESECRET
		Ediția 1
		Revizia 0
		Exemplar unic

**6.4.4.** La solicitarea reprezentanților celorlalte instituții publice implicate în funcționarea GU și pe baza unor argumente valide, verificabile, propun prefectului formule restrânse de activitate a grupului de lucru interinstituțional, dacă acestea sunt conforme cu rigorile specificate la paragraful 5.7.7.

**6.4.5.** Monitorizează prezența la programul de lucru al GU, acționând adecvat în situațiile de neconformare cu prevederile prezentei proceduri.

**6.4.6.** În perioadele în care, la GU, afluența solicitanților depășește posibilitățile de procesare ale grupului de lucru interinstituțional, înaintează către prefect propuneri referitoare la extinderea programului de lucru al GU și/sau la stabilirea unei planificări pe baza căreia solicitanții să se prezinte la GU pentru depunerea documentației sau remiterea avizelor și autorizațiilor.

**6.4.7.** Răspund de orientarea solicitantului, în colaborare cu responsabilii desemnați din cadrul celorlalte instituții implicate, astfel încât, la GU, 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.

**6.4.9.** Atenționează solicitanții asupra posibilității ca, pentru a intra în posesia tuturor avizelor și autorizațiilor, aceștia să se prezinte din nou la GU o singură dată.

**6.4.10.** Dacă emiterea avizului sau a autorizației intră în competența unei structuri superioare ierarhic în raport cu instituția reprezentată la GU, asigură transmiterea spre evaluare a documentației acolo unde este necesar, apelând în acest sens la serviciul de poștă specială de care beneficiază IPBT.

**6.4.11.** Pun la dispoziția solicitanților chestionarul de evaluare a satisfacției.

**6.4.12.** Răspund 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.** Propun măsuri de îmbunătățire a funcționării GU.

**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 țin la zi condica de prezență și registrul centralizator.

## **6.5. Responsabilii desemnați din cadrul celorlalte instituții care asigură funcționarea GU**

**6.5.1.** Răspund de transmiterea către responsabilul desemnat din cadrul IPBT a informațiilor specificate la par. 5.4.1.

**6.5.2.** Atunci când sunt solicitați la GU (telefonice 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.

**6.5.3.** Participă la activitatea GU, respectând programul de lucru aprobat.

<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	NESECRET
		Ediția 1
		Revizia 0
		Exemplar unic

**6.5.4.** Colaborează cu responsabilii desemnați din cadrul IPBT, în vederea orientării solicitantului, astfel încât, la GU, acesta să acționeze interactiv în mod eficace.

**6.5.5.** În timpul activității pe care o desfășoară la GU interacționează cu solicitantul în condițiile specificate la par. 5.8.3.

**6.5.6.** Răspund de transmiterea către instituția pe care o reprezintă la GU a documentației prezentate de solicitant, cu excepția situației prezentate la par. 5.8.4.

**6.5.7.** Răspund de remiterea către solicitant, prin GU, a avizelor și autorizațiilor emise.

**6.5.8.** La solicitarea prefectului, participă la analizele privind funcționarea GU.

**6.5.9.** Propun măsuri de îmbunătățire a funcționării GU.

## **6.6. Consilierul din cadrul Cancelariei Prefectului**

**6.6.1.** Acționează în vederea promovării GU, în condițiile specificate la paragraful 5.11.1.

## **7. DISPOZIȚII FINALE**

**7.1.** Prezenta procedură se implementează de către personalul prevăzut cu responsabilități la capitolul 6.

**7.2.** Pe perioada absenței de la serviciu a persoanelor care utilizează prezenta procedură, aplicarea acesteia se va realiza și de către înlocuitorii de drept ai acestor persoane.

**7.3.** Anexele și formularele fac parte integrantă din prezenta procedură.

**7.4.** Prezenta procedură și anexele în original se păstrează în cadrul Compartimentului Afaceri Europene și Relații Internaționale.

**7.5.** Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării.

## **8. ANEXE ȘI FORMULARE**

**8.1.** Diagrama de proces

**8.2.** Formularul de difuzare a procedurii

**8.3.** Formularul de evidență a modificărilor


**8.4.** Formularul utilizat pentru *programul de lucru al GU*, cod F1-PO-IPBT-SAECSPD-06

**8.5.** Formularul utilizat pentru *condica de prezență*, cod F2-PO-IPBT-SAECSPD-06

**8.6.** Formularul utilizat pentru pagina de gardă a *registriului centralizator*, cod F3-PO-IPBT-SAECSPD-06


**8.7.** Formularul utilizat pentru pagina curentă a *registriului centralizator*, cod F4-PO-IPBT-SAECSPD-06

**8.8.** Formularul utilizat pentru *chestionarul de evaluare a satisfacției solicitantului*, cod F5-PO-IPBT-SAECSPD-06

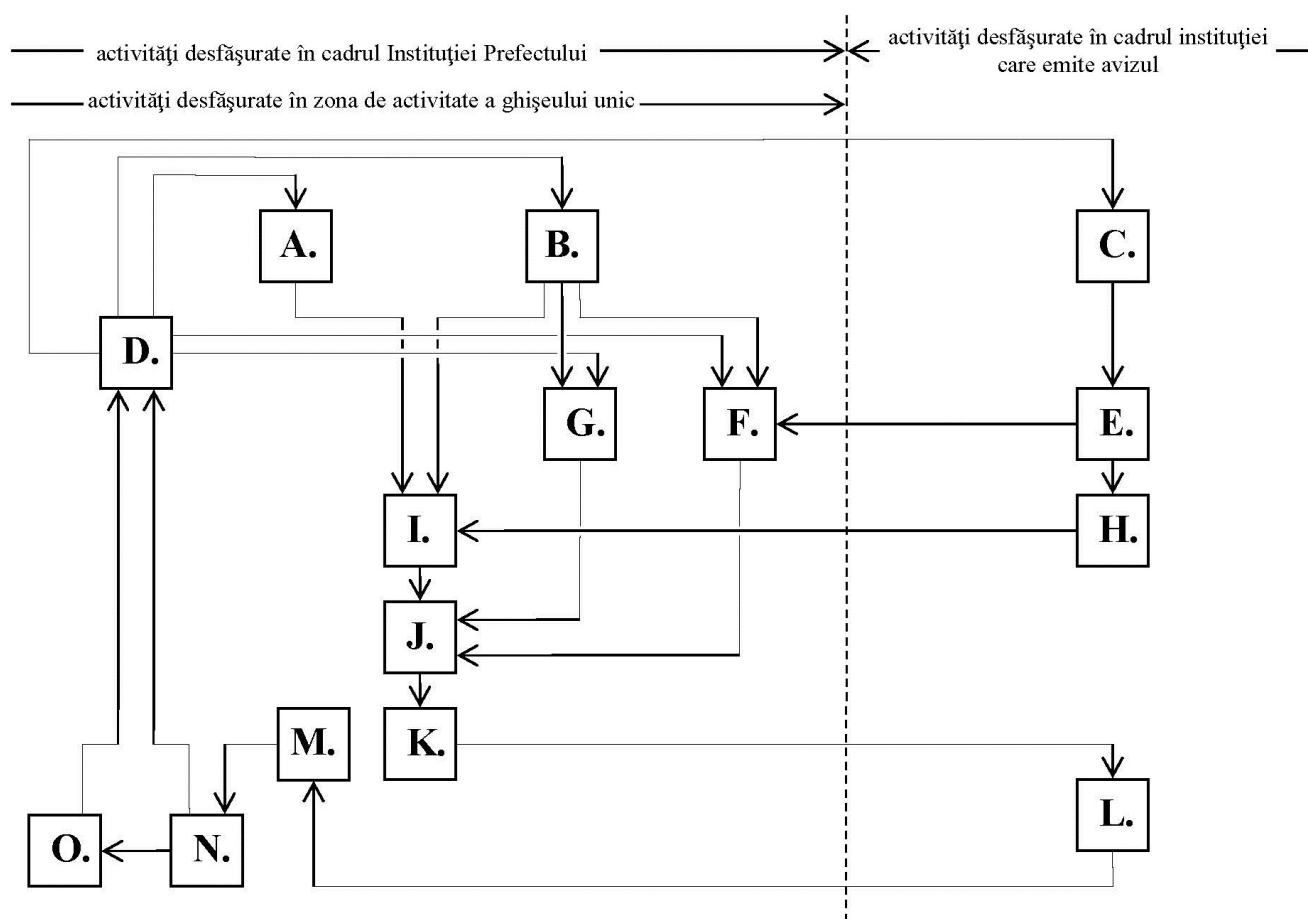
<p style="text-align: center;">MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</p>  <p style="text-align: center;">INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	<b>NESECRET</b>
		<b>Ediția 1</b>
		<b>Revizia 0</b>
		<b>Exemplar unic</b>

## 9. CUPRINS


Nr. crt.	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
	Pagina de gardă	1
1	Scop	2
2	Domeniu de aplicare	2
3	Documente de referință	2
4	Definiții și abrevieri	2-3
5	Descrierea procedurii	3-9
6	Responsabilități	10-12
7	Dispoziții finale	12
8	Anexe și formulare	12
9	Cuprins	13
	Diagrama de proces	14-15
	Formularul de difuzare a procedurii	16
	Formularul de evidență a modificărilor	17
	Formularul utilizat pentru programul de lucru	18
	Formularul utilizat pentru condica de prezență	19
	Formularul utilizat pentru pagina de gardă a registrului centralizator	20
	Formularul utilizat pentru pagina curentă a registrului centralizator	21
	Formularul utilizat pentru chestionarul de evaluare a satisfacției solicitantului	22

<p style="text-align: center;"><b>MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</b></p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</b></p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPPD-06</b></p>	<p><b>NESECRET</b></p>
		<p><b>Ediția 1</b></p>
		<p><b>Revizia 0</b></p>
		<p><b>Exemplar unic</b></p>

## DIAGRAMA DE PROCES




Etichetele literale utilizate în cadrul diagramei de proces sunt explicitate la pagina 15.

<p style="text-align: center;"><b>MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</b></p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</b></p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	<b>NESECRET</b>
		<b>Ediția 1</b>
		<b>Revizia 0</b>
		<b>Exemplar unic</b>

Etichetele literale utilizate în cadrul diagramei de proces 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 responsabilii 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 grupului de lucru 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 guvernamentale sau din fonduri externe nerambursabile.
- 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.**

<p style="text-align: center;"><b>MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</b></p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</b></p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>	<b>NESECRET</b>
		<b>Ediția 1</b>
		<b>Revizia 0</b>
		<b>Exemplar unic</b>

## FORMULARUL DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. crt.	Structura de specialitate	Nume	Funcția	Semnătura de primire	Data primirii



<p style="text-align: center;"><b>MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL BOTOȘANI</b></p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind organizarea și funcționarea ghișeului unic</p> <p><b>Cod: PO-IPBT-SAECSPD-06</b></p>				<b>NESECRET</b>
					<b>Ediția 1</b>
					<b>Revizia 0</b>
					<b>Exemplar unic</b>

### FORMULARUL DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului structurii de specialitate
0	1	2	3	4	5	6	7
1	1	29.01.2020	0	29.01.2020	-	Elaborare inițială	-

**GHIȘEU UNIC**  
**PROGRAM DE LUCRU**  
**CU PRIMĂRIILE ȘI ALTE INSTITUȚII PUBLICE**

**MARȚI**                    **10 - 12**  
**JOI**                            **10 - 12**

**A P R O B**  
**P R E F E C T,**  
**Valentin-Alexandru COLBU**

**Data aprobării:**

F1-PO-IPBT-SAECSPD-06

Instituția	Responsabilii desemnați	Data (conform programului de lucru aprobat)					
		Semnătura					
Instituția Prefectului - Județul Botoșani							
Consiliul Județean Botoșani							
Agencia pentru Protecția Mediului Botoșani							
Direcția pentru Agricultură a Județului Botoșani							
Direcția Județeană pentru Cultură Botoșani							
Direcția Județeană de Drumuri și Poduri Botoșani							
Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Botoșani							
Direcția de Sănătate Publică a județului Botoșani							
Garda Forestieră Suceava							
Inspectoratul Județean pentru Situații de Urgență "Nicolae Iorga" Botoșani							
Inspectoratul de Poliție Județean Botoșani - Serviciul Rutier							
Secția Drumuri Naționale Botoșani							
Sistemul de Gospodărire a Apelor Botoșani							

**ROMÂNIA**



**MINISTERUL AFACERILOR INTERNE  
INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL BOTOȘANI**

# **GHIȘEUL UNIC**

**destinat obținerii avizelor și autorizațiilor necesare  
în contextul pregătirii/implementării proiectelor finanțate din fonduri guvernamentale  
sau din fonduri externe nerambursabile**

# **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						
				C.J. Botoșani	A.P.M. Botoșani	D.A.J. Botoșani	D.J.C. Botoșani	D.J.D.P. Botoșani	D.S.V.S.A. Botoșani	D.S.P. Botoșani
				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:
				G.F. Suceava	I.S.U. Botoșani	I.P.J. Botoșani	S.D.N. Botoșani	S.G.A. Botoșani		
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:		
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată		
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:		
				C.J. Botoșani	A.P.M. Botoșani	D.A.J. Botoșani	D.J.C. Botoșani	D.J.D.P. Botoșani	D.S.V.S.A. Botoșani	D.S.P. Botoșani
				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:
				G.F. Suceava	I.S.U. Botoșani	I.P.J. Botoșani	S.D.N. Botoșani	S.G.A. Botoșani		
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:		
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată		
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:		
				C.J. Botoșani	A.P.M. Botoșani	D.A.J. Botoșani	D.J.C. Botoșani	D.J.D.P. Botoșani	D.S.V.S.A. Botoșani	D.S.P. Botoșani
				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:
				G.F. Suceava	I.S.U. Botoșani	I.P.J. Botoșani	S.D.N. Botoșani	S.G.A. Botoșani		
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:		
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată		
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:		
				C.J. Botoșani	A.P.M. Botoșani	D.A.J. Botoșani	D.J.C. Botoșani	D.J.D.P. Botoșani	D.S.V.S.A. Botoșani	D.S.P. Botoșani
				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:
				G.F. Suceava	I.S.U. Botoșani	I.P.J. Botoșani	S.D.N. Botoșani	S.G.A. Botoșani		
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:		
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată		
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:		
				C.J. Botoșani	A.P.M. Botoșani	D.A.J. Botoșani	D.J.C. Botoșani	D.J.D.P. Botoșani	D.S.V.S.A. Botoșani	D.S.P. Botoșani
				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:
				G.F. Suceava	I.S.U. Botoșani	I.P.J. Botoșani	S.D.N. Botoșani	S.G.A. Botoșani		
				Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:	Responsabil:		
				Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată	Documentația prezentată		
				OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:	OK Probleme:		

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



# INSTITUȚIA PREFECTULUI – JUDEȚUL BOTOȘANI

Ghișeul unic destinat obținerii avizelor și autorizațiilor necesare în contextul pregătirii/implementării proiectelor finanțate din fonduri guvernamentale sau din fonduri externe nerambursabile

**PUNCTAJ:**

## CHESTIONAR DE EVALUARE a satisfacției solicitantului

Stimată Doamnă / Stimate Domn,

Reactivarea ghișeului unic reprezintă o inițiativă pusă de acord cu posibilitățile de acțiune ale Instituției Prefectului - Județul Botoșani și care are ca premisă necesitatea de a facilita obținerea avizelor și a autorizațiilor necesare în contextul pregătirii/implementării, la nivelul entităților publice din județul Botoșani, a proiectelor finanțate din fonduri guvernamentale sau din fonduri externe nerambursabile.

Instituția Prefectului - Județul Botoșani urmărește satisfacerea, la un nivel cât mai ridicat, a așteptărilor 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 punctajul pe care îl acordați.

Opinia dumneavoastră este importantă pentru noi.

Vă mulțumim !

### Întrebări:

A. În ce măsură este utilă funcționarea, în cadrul Instituției Prefectului - Județul Botoșani, a unui ghișeu unic destinat obținerii avizelor și autorizațiilor necesare în contextul pregătirii/implementării proiectelor finanțate din fonduri guvernamentale sau din fonduri externe nerambursabile ?

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 [bt.prefectura.mai.gov.ro](http://bt.prefectura.mai.gov.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 determinat reactivarea 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 - Județul Botoșani 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: \_\_\_\_\_