



Anexa la HCL nr. 219 / 2026

REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE (ROF) al Ghișeului Unic din cadrul Primăriei Municipiului Ploiești

CAPITOLUL I – DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1 – Definiție

Ghișeul Unic reprezintă structura specializată a Primăriei Municipiului Ploiești care asigură punctul unic de interacțiune între cetățeni, agenți economici și aparatul administrativ, având rolul de a centraliza activitățile de front-office și de a facilita gestionarea digitală a solicitărilor.

Art. 2 – Scop

Scopul Ghișeului Unic este eficientizarea proceselor administrative, simplificarea procedurilor, reducerea timpilor de soluționare și creșterea satisfacției cetățenilor.

Art. 3 – Funcționare

Ghișeul Unic funcționează în subordinea Primarului / Direcției Comunicare, Relații Publice și Situații de Urgență și colaborează cu toate direcțiile și serviciile de la nivelul Primăriei Municipiului Ploiești.

CAPITOLUL II – ATRIBUȚII

Art. 4 – Atribuții generale

Ghișeul Unic are următoarele atribuții:

- gestionarea fluxurilor de depunere, înregistrare și transmitere a documentelor;
- furnizarea de informații publicului privind procedurile administrative;
- preluarea cererilor fizice și electronice;
- înregistrarea automată în registratura digitală;
- verificarea documentelor depuse pentru completitudine;
- direcționarea cererilor către compartimentele de specialitate;
- monitorizarea termenelor de soluționare;
- informarea cetățenilor privind stadiul solicitării;
- comunicarea electronică a documentelor finale.

Art. 5 – Serviciile gestionate

Ghișeul Unic gestionează solicitări pentru:

- Direcția Generală de Dezvoltare Urbană (CU, AC, avize);
- Serviciul Public Finanțe Locale (taxe și impozite locale);



- Registratură;
- Serviciul Public de Evidență a Populației
- Direcția Comunicare, Relații Publice și Situații de Urgență (petiții)
- activități comerciale (autorizări, avize, certificate constatatoare).

CAPITOLUL III – ORGANIZARE ȘI PERSONAL

Art. 6 – Structura internă

Structura Ghișeului Unic este următoarea:

- 4–8 ghișee multifuncționale cu personal instruit;
- Zonă de informare și autoservire dotată cu kiosk de plată, imprimantă de bon de ordine și calculatoare pentru accesarea serviciilor online;
- Coordonator Birou Unic;
- 4–8 funcționari front-office;
- Specialist IT;
- Responsabil fluxuri administrative;
- Operator registratură digitală.

Personalul care își desfășoară activitatea în cadrul *Ghișeului Unic* poate fi constituit atât din angajați proprii, cât și din personal delegat sau detașat din cadrul serviciilor prevăzute la art. 5 din prezentul regulament.

Art. 7 – Atribuțiile personalului

Coordonatorul Ghișeului Unic:

- coordonează întreaga activitate;
- asigură legătura cu direcțiile interne;
- gestionează resursele umane și materiale;
- monitorizează indicatorii de performanță.

Funcționarii front-office:

- preiau cereri;
- verifică actele;
- oferă informații;
- înregistrează și direcționează solicitările.

Specialistul IT:

- administrează platforma digitală;
- asigură funcționarea sistemelor;
- colaborează cu furnizorii de software.

Responsabilul fluxuri administrative:

- optimizează și supraveghează procesele interne;
- propune îmbunătățiri;



- monitorizează timpii de lucru.

Operator registratură digitală:

- gestionează registratura electronică;
- verifică trasabilitatea documentelor;
- semnalizează blocajele procedurale.

CAPITOLUL IV – PLATFORMĂ DIGITALĂ

Art. 8 – Funcționalități

Platforma digitală *Ghișeul Unic Ploiești* include:

- depunere electronică cu formular digital pentru toate tipurile de cereri;
- urmărire în timp real a cererilor: stadiu (în lucru, remis DGDU, aprobări în curs, finalizat), persoana responsabilă, termen legal de soluționare;
- cont unic de utilizator;
- semnătură electronică;
- notificări SMS/e-mail;
- programări online;
- plăți electronice.

Art. 9 – Modul management intern

- atribuirea automată a cererilor către departamente;
- fluxuri predefinite pe tipuri de servicii;
- timp de rezolvare monitorizat;
- rapoarte și indicatori KPI.

Art. 10 – Modul programări online

- programări pentru audiențe și ghișee;
- notificări SMS/e-mail pentru utilizatori.

Art. 11 – Modul plăți online

- integrare cu Ghișeul.ro;
- generare automată a taxelor;
- descărcare documente online.

Art. 12 – Beneficii

Pentru cetățeni:

- acces la toate serviciile dintr-un singur loc;



- timp redus de soluționare cu 30–50%;
- eliminarea deplasărilor între direcții;
- transparență totală asupra stadiului solicitării.

Pentru Primărie:

- reducerea încărcării ghișeelor;
- monitorizarea activității în timp real;
- reducerea costurilor operaționale;
- creșterea încrederii publice.

Art. 13 – Grupuri țintă

- Cetățenii municipiului Ploiești;
- Mediul de afaceri;
- Instituțiile/organizațiile partenere;
- Personalul administrativ.

Art. 14 – Utilizarea obligatorie

Toate direcțiile Primăriei Ploiești au obligația de a utiliza platforma digitală pentru preluarea și soluționarea documentelor.

CAPITOLUL V – FLUXURI PROCEDURALE

Art. 15 – Flux general

1. Depunerea cererii (online/fizic).
2. Înregistrarea automată în registratura digitală.
3. Direcționarea către compartimentul responsabil.
4. Procesarea cererii și actualizarea statusului.
5. Transmiterea notificărilor către solicitant.
6. Emiterea documentului și arhivarea electronică.

Art. 16 – Flux Direcția Generală Dezvoltare Urbană

1. Depunere documentație CU/AC.
2. Verificare completitudine.
3. Direcționare la Urbanism și avizatori.
4. Aprobări digitale.
5. Emitere document.
6. Arhivare electronică.



CAPITOLUL VI – FINANȚARE

Art. 17 – Surse de finanțare

Implementarea și funcționarea Ghișeului Unic sunt finanțate prin:

- bugetul local;
- fonduri externe nerambursabile (PNRR, ADR Sud-Muntenia etc).

CAPITOLUL VII – INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Art. 18 – Indicatori minimi

- reducerea timpilor de soluționare cu minimum 40%;
- minimum 50% cereri online în primul an;
- 80% feedback pozitiv;
- reducerea aglomerației la ghișee cu 25–30%;
- creșterea transparenței și predictibilității procedurilor.

CAPITOLUL VIII – DISPOZIȚII FINALE

Art. 19

Prezentul ROF intră în vigoare la data aprobării prin hotărâre a Consiliului Local.

Art. 20

Direcțiile și serviciile din cadrul Primăriei Municipiului Ploiești vor duce la îndeplinire prevederile prezentului regulament.