



---

Republic of Moldova, Chisinau, MD-2012, 134, Ștefan cel Mare și Sfânt Ave.  
Phone: +373 22 820 026, email: [office@egov.md](mailto:office@egov.md), web: <http://www.egov.md>

---

## ORDIN

Nr. 3005-14 din 27 februarie 2023

### *Cu privire la aprobarea Modelului Fișei serviciului public*

În temeiul pct.29 sbp.1) și 2) din Statutul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010, și pct.3 din Hotărârea Guvernului nr.169/2021 cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice, coroborat, cu pct.4 sbp.4) din Regulamentul privind modul de ținere a Registrului de stat al serviciilor publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.169/2021, precum și pentru sporirea calității informațiilor despre serviciile publice ce se conțin în Registrul de stat al serviciilor publice,

Directoarea Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” **emite următorul ordin:**

1. Se aprobă Modelul Fișei serviciului public, *conform anexei* ;
2. Autoritățile și instituțiile publice care, în limitele competențelor atribuite în conformitate cu actele normative, prestează servicii publice, vor utiliza Modelul Fișei serviciului public pentru înregistrarea serviciilor publice și a informațiilor aferente acestora în Sistemul informațional „Registrul de stat al serviciilor publice” prin intermediul directoriului „Administrarea Serviciilor Publice” (<https://rsspa.live.egov.md/ro>).
3. Prezentul ordin se plasează pe pagina web oficială a Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, la compartimentul „Legislație” (<https://egov.md/ro/legislation/ordine-age>) și se transmite prestatorilor de servicii publice pentru ghidare și aplicare.
4. Prezentul ordin intră în vigoare din data semnării.
5. Controlul asupra executării prezentului îl voi exercita personal.

Director

Olga TUMURUC

**Modelul Fișei serviciului public**

| Nr. crt.               | Criteriul  | Descriere   |
|------------------------|--|---|
| <b>Rubrica Detalii</b> |  |   |
| 1.                     | Prestatorul serviciului  | Denumirea autorității/instituției publice care asigură prestarea serviciului  |
| 2.                     | Codul prestatorului serviciului  | IDNO  |
| 3.                     | Beneficiarul final al serviciului public sau grupul țintă:<br>Guvern către Cetățean (G2C);<br>Guvern către Afaceri (G2B);<br>Guvern către Străini (G2F);<br>Guvern către Diasporă (G2D). | Se va selecta grupul-țintă prin bifarea opțiunii (pot fi bifate și mai multe opțiuni)   |
| 4.                     | Categoria din care face parte serviciul public   | Se va selecta opțiunea din lista de categorii, de exemplu: Sănătate, Educație, Justiție, Beneficii, Desfășurarea unei afaceri. Liber profesionist etc.  |
| 5.                     | Codul serviciului  | Se generează automat urmare a completării Categoriei: 00X001XXX   |
| 6.                     | Denumirea completă a serviciului   | Se va indica denumirea completă conform cadrului normativ   |
| 7.                     | Cuvintele-cheie specifice serviciului  | Se vor indica cuvinte-cheie pentru a facilita aplicarea filtrelor de căutare  |
| 8.                     | Descrierea serviciului<br>Cerințele față de solicitant   | <p>Noțiunea, ce presupune serviciul prestat, cine îl poate solicita, precum și se vor indica, după caz, existența unor cerințe specifice: deținătorul unor certificate; obligativitatea susținerii unui examen (examen pentru obținerea permisului de conducere; examen pentru obținerea licenței de avocat, notar etc.)etc.</p> <p>Se va menționa despre posibilitatea programării online pentru a beneficia de serviciu, cu plasarea linkului activ pentru programare;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- despre prestarea prin CUPS;</li> <li>- prestarea în bază de împuternicire acordată prin intermediul Sistemului informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower) (<a href="https://mpower.gov.md">https://mpower.gov.md</a>);</li> <li>- despre livrarea prin intermediul serviciului guvernamental de livrare MDelivery (<a href="http://mdelivery.gov.md">http://mdelivery.gov.md</a>).</li> </ul> |
| 9.                     | Procedura de depunere a reclamațiilor/petițiilor   | Procedura de depunere/recepționare și examinare a petițiilor, cu indicarea adresei oficiului și poștei electronice  |
| 10.                    | Sanțiuni și penalități   | Articolul 30 din Legea nr. 234/2021 prevede răspunderea pentru încălcarea legislației în domeniul serviciilor publice. După caz, se vor indica prevederi  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | ale cadrului normativ care prevăd răspunderea disciplinară, civilă, contravențională sau penală pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a atribuțiilor privind prestarea serviciului public.  |
| 11.  | Tariful și termenul de prestare a serviciului   | Se va completa cu tariful și termenul de prestare a serviciului.<br>La comentarii se va include textul aferent înlesnirilor oferite diferitor categorii de cetățeni.   |
| <b>Rubrica Procesul de obținere</b>          |   |  |
| 12.  | Procesul de prestare a serviciului (se va descrie procesul operațional urmat la prestarea serviciului pas cu pas), în conformitate cu regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice elaborat conform prevederilor Legii nr. 234/2021 și celor ale anexei nr.3 la Hotărârea Guvernului nr.169/2021 | <p><i>Pasul 1. Depunerea cererii</i><br/>Se va descrie modalitatea de depunere prin selectarea opțiunii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• online, prin apăsarea butonului Solicită;</li> <li>• ghișeu, cu indicarea adresei poștale, e-mail, canalelor de prestare ale serviciului.</li> </ul> <p>Se va include solicitarea de livrare prin intermediul serviciului guvernamental de livrare MDelivery, după caz.</p> <p><i>Notă:</i> Prin utilizarea opțiunii Atașamente se vor atașa formulare de cerere-model, alte formulare utile</p> <p><i>Pasul 2. Achitarea serviciului</i><br/>Se va completa la descrierea etapei modalitatea de achitare, de exemplu: achitarea prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice MPay (<a href="https://mpay.gov.md">https://mpay.gov.md</a>); sau ghișeu.</p> <p><i>Pasul 3. Procesarea și Examinarea</i><br/>Se va descrie succint procesul de examinare</p> <p><i>Pasul 4. Eliberarea/amânarea/refuzul de eliberare</i><br/>Se va descrie procedura de obținere a rezultatului serviciului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se va menționa despre posibilitatea de generare/descărcare din portalul guvernamental al cetățeanului/al antreprenorului MCabinet (<a href="https://mcabinet.gov.md">https://mcabinet.gov.md</a>);</li> <li>• de livrare prin intermediul serviciului MDelivery (<a href="http://mdelivery.gov.md">http://mdelivery.gov.md</a>);</li> <li>• recepționarea la ghișeul prestatorului cu indicarea concretă a adresei.</li> </ul> |
| <b>Rubrica Program și canale de prestare</b> |   |  |
| 13.  | Adresa și datele de contact ale prestatorului   | Adresa poștală, e-mail, nr. telefoanelor de contact, după caz, datele de contact pentru serviciul de suport clienți, persoana responsabilă   |
| 14.  | Programul de prestare a serviciului   | Graficul de lucru, inclusiv de recepționare a cererilor și eliberare a rezultatului prestării serviciului  |
| 15.  | Unitățile de prestare ale prestatorului de servicii   | Se va completa cu subdiviziunile teritoriale care pot asigura prestarea serviciului public, în cazul existenței acestora, cu indicarea adresei, datelor de contact și a programului de prestare a serviciului de către subdiviziunile respective: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Casele teritoriale ale CNAS;</li> <li>- Centrele de sănătate publică ale ANSP;</li> <li>- Centrele multifuncționale ale ASP.</li> </ul>   |

| <b>Rubrica Documente</b> |  |  |
|--------------------------|--|--|
| <b>16.</b>               | Documentele necesare pentru prestarea serviciului    | Lista documentelor necesare pentru depunerea solicitării |
| <b>17.</b>               | Acte normative în baza cărora este prestat serviciul | Lista actelor normative cu linkuri active                |