

GHIDUL de utilizare a serviciului electronic „Programare prealabilă”

Stimate client,

Acest Ghid descrie modul de utilizare a serviciului electronic „Programare prealabilă”, condițiile, procedura și modalitățile de programare prealabilă la serviciile publice prestate de către Agenția Servicii Publice.

Serviciul electronic „Programare prealabilă” vă oferă posibilitatea planificării vizitei în [subdiviziunile prestatoare de servicii](#) ale Agenției Servicii Publice, pentru a putea beneficia de serviciul solicitat la data și ora stabilită.

! Programarea prealabilă asigură deservirea persoanei în afara rândului ordinar, conform timpului programării.

1. INFORMAȚII GENERALE

Serviciul electronic „Programare prealabilă” este un serviciu gratuit, disponibil 24/24 ore.

Sistemul „Programare prealabilă” funcționează în regim de 24 ore/7 zile. Actualizarea informației în sistemul „Programare prealabilă” se efectuează în mod automat, începând cu ora 00:00. Regimul de funcționare a sistemului „Programare prealabilă” poate fi modificat în temeiul actelor normative instituționale emise în acest sens.

Serviciul se prestează prin intermediul modulului „Programare prealabilă”, care este parte componentă a sistemului informațional de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic” din cadrul subdiviziunilor prestatoare de servicii.

Pentru utilizarea serviciului electronic nu este necesară instalarea aplicațiilor suplimentare. Serviciul poate fi accesat atât de pe calculatorul personal, cât și de la smartphone sau tabletă. Este recomandabilă utilizarea versiunilor recente ale Google Chrome, Firefox sau Internet Explorer, astfel fiind garantată executarea corectă a funcționalității serviciului electronic.

Serviciul menține rularea interfeței în două limbi: română și rusă. Implicit este setată limba română. Din interfața utilizatorului selectați limba dorită și, respectiv, se vor schimba denumirile câmpurilor.

Setările serviciului electronic, cum ar fi: **calendarul de programare, programul de lucru și capacitatea de deservire** pentru fiecare subdiviziune prestatoare de servicii pot fi revizuite în funcție de:

- modificarea programului de lucru al subdiviziunii;
- reducerea sau majorarea capacității subdiviziunii, pentru prestarea anumitor servicii publice;
- reducerea sau extinderea timpului rezervat pentru prestarea serviciului respectiv;
- transferul zilelor lucrătoare și de odihnă;
- reparația încăperilor subdiviziunii;
- schimbarea sediului subdiviziunii pe altă adresă;
- lichidarea subdiviziunii;
- forță majoră etc.

! Pentru fiecare subdiviziune prestatoare de servicii se stabilește calendarul propriu de programare, în funcție de programul de lucru și capacitatea de deservire a acesteia.

2. RESTRICȚII ÎN PROCESUL DE PROGRAMARE

Serviciul electronic „Programare prealabilă” prevede următoarele restricții:

- a) cel mult 5 programări active pentru tot spectrul de servicii (*diferite*) pentru care este posibilă programarea;
- b) cel mult 1 programare activă pentru un serviciu pentru care este posibilă programarea.

În cazul solicitării serviciului pentru mai multe copii/acte/dosare (*indicate în formularul electronic de programare*), sistemul „Programare prealabilă” va efectua rezervarea timpului suplimentar de deservire pentru solicitantul respectiv, conform setărilor serviciilor solicitate.

Acțiunile abuzive ale solicitantului pot fi restricționate prin limitarea opțiunilor de lucru pe pagina web www.asp.gov.md cum ar fi: blocarea sau limitarea accesului la sistemul de programare, ștergerea înregistrărilor fictive etc.

Prin acțiuni abuzive se subînțelege:

- Depunerea unui număr nejustificat de mare de programări la servicii de către același solicitant în scopul rezervării unor intervale de programare în subdiviziunile prestatoare de servicii;
- Programarea fictivă a solicitantului, fără prezentarea acestuia în subdiviziunea prestatoare de servicii la ora programată;
- Încercarea obținerii programării folosind altă metodă decât cea indicată pe pagina web;
- Încercarea rulării de programe executabile sau aplicații care pot genera programarea multiplă automată sau care îngreunează funcționarea sistemului, exploatează breșe de securitate, extrag/șterg/modifică/blochează datele de pe pagina web sub orice formă, restricționează în vreun fel funcționarea paginii web;

- Furnizarea de date personale sau înscrisuri falsificate cu scopul obținerii unor documente sau foloase necuvenite.

3. PRESTAREA SERVICIULUI ELECTRONIC

Programarea prealabilă poate fi efectuată personal de către solicitant (*beneficiarul serviciului*): persoana fizică sau juridică, autentificată prin MPass sau neautentificată, precum și de către reprezentantul acestora.

Programarea prealabilă la serviciile publice prestate de Agenția Servicii Publice poate fi efectuată prin una din următoarele modalități:

Modalitatea I: la accesarea personală a sistemului „Programare prealabilă” de pe pagina web a ASP www.asp.gov.md.

Modalitatea II: la adresarea personală în oficiu sau la numărul telefonului de contact al subdiviziunii respective.

Modalitatea III: prin apel la numărul unic de telefon 14 909 sau (+373) 22 25 70 70 (*pentru apeluri internaționale*) al Serviciului suport clienți.

! În cazul în care nu dețineți numărul de identificare de stat al persoanei fizice (IDNP) sau nu dispuneți de o adresă electronică, programarea prealabilă poate fi efectuată doar prin intermediul Serviciului suport clienți sau Biroului de informații și eliberare al Secției teritorială.

4. PROCEDURA DE PROGRAMARE PRIN INTERMEDIUL INTERFEȚEI WEB

- 1) Accesați pagina web oficială a Agenției Servicii Publice www.asp.gov.md (*Figura nr. 1*).

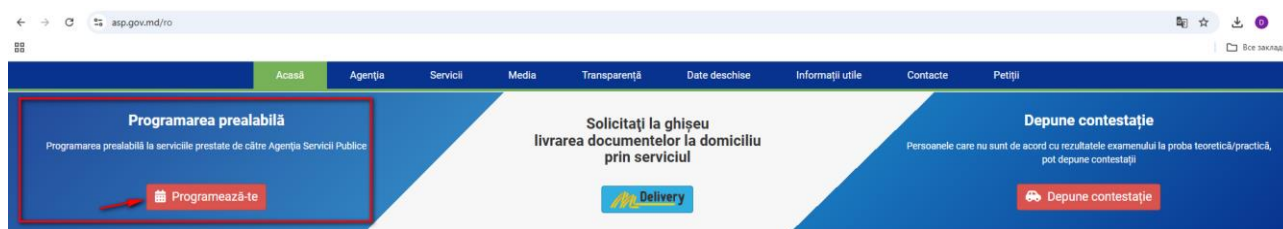


Figura nr. 1.

- 2) Faceți click pe butonul **Programează-te**.
- 3) La accesarea buton-ului necesar veți trece la etapa de prestare a serviciului electronic de programare prealabilă.
Interfața de utilizare a serviciului electronic reprezintă un formular electronic cu câmpuri obligatorii pentru completare: **date personale, serviciul, locația, data și ora.** (*Figura nr. 2*).

Caută

RO

Agentia Servicii Publice

Pagina oficială

14 909

SERVICIUL
SUPPORT CLIENTI

Opinia Dvs. importă

Autentificare

Autentificarea în sistem, prin MPass, vă permite autocompletarea câmpurilor cu datele personale

Tipul solicitantului

☒ Persoană fizică

☐ Persoană juridică

Introduceți informația personală

IDNP

1234567890123

Nume

Nume

Prenume

Prenume

Data nașterii

01.02.2001

Telefon

Telefon

Email

Adresa de poștă electronică

Confirmă Email

Confirmă Email

Solicitat în calitate de:

Personal

Selectați informația despre serviciul

Domeniu:

All

Serviciu:

Serviciu

Locația:

Vă rugăm să selectați locația

Decembrie 2024

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

ianuarie 2025

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

Ora:

Vă rugăm să selectați ora

Verificați datele introduse

Prin apăsarea butonului "Programează-te"

☐ Declar pe propria răspundere că datele completate în forma prezentată privind identitatea mea sunt reale și cunosc că declararea necorespunzătoare a adevărului constituie o infracțiune și se pedepsește conform prevederilor Codului penal.

☐ Am luat cunoștință de prevederile legislației Republicii Moldova în domeniul protecției datelor cu caracter personal și accept prelucrarea datelor personale.

☐ Cunosc scopul, destinația, volumul datelor personale prelucrate și condițiile de acces la aceste date.

☐ Am luat cunoștință și accept condițiile cu privire la comanda serviciului.

Programează-te

Lista serviciilor

Subdiviziuni teritoriale

Nomenclatorul intern al serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele la acestea

Consultații

Serviciul suport clienți 14-909

Ghidul utilizatorului

Precizări:

- Programarea este gratuită și netransmisibilă;
- Nu se fac programări pentru ridicarea documentelor perfectate;
- Nu se fac programări prin e-mail, fax;
- Neprezentarea la data și ora programată, neconcordanța între datele înscrise în formularul de programare (nume/prenume) și datele de identificare ale persoanei care se prezintă la depunerea cererii de pașaport, lipsa actelor necesare sau a dovezii achitării taxei de pașaport duc la anularea programării;
- În cazul în care nu va mai puteți prezenta la data și ora programată, va rugăm să contactați Serviciul suport clienți 14-909, (+373 22) 25-7070 pentru apeluri din străinătate.

Adresă

Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, 42

Telefon

Call-Centru 14-909, (+373 22) 25-7070 pentru apeluri din străinătate

Email

anticamera@asp.gov.md
asp@asp.gov.md

Anticorupție

Linia instituțională unică: (+373 22) 504-504
garda@asp.gov.md

Figura 2.

Toate câmpurile formularului electronic de programare cu datele persoanei care va beneficia nemijlocit de serviciul pentru care se solicită programarea sau datele persoanei care îl reprezintă (în cazul solicitării serviciului prin intermediul reprezentantului legal sau a persoanei împuternicite prin procură), se completează după cum urmează:

Denumirea	Semnificația	Notă
IDNP	Numărul de identificare de stat al solicitantului (pentru persoane fizice)	Numărul de identificare trebuie să conțină 13 cifre. Nu se permite introducerea spațiilor, inclusiv la început și la sfârșit. Completarea câmpului este obligatorie
IDNO	Numărul de identificare de stat al unității de drept (pentru persoane juridice)	Numărul de identificare trebuie să conțină 13 cifre. Nu se permite introducerea spațiilor, inclusiv la început și la sfârșit. Completarea câmpului este obligatorie
Numele	Numele solicitantului	Valoarea acestui câmp va fi utilizată în procesarea programării și în mesajul de confirmare a programării. Completarea câmpului este obligatorie
Prenumele	Prenumele solicitantului	Valoarea acestui câmp va fi utilizată în procesarea programării și în mesajul de confirmare a programării. Completarea câmpului este obligatorie
Data nașterii	Data, luna și anul nașterii solicitantului	Valoarea acestui câmp va fi utilizată în procesarea programării și va fi vizualizată în formatul zz/ll/anul. Completarea câmpului este obligatorie
E-mail	Adresa poștei electronice a solicitantului	Introduceți o adresă validă. Pe această adresă va fi expediat mesajul de confirmare a programării cu detaliile programării efectuate. Completarea câmpului este obligatorie cu posibilitatea redactării
Telefon	Numărul de telefon al solicitantului	Formatul pentru destinații naționale: 0+prefixul regiunii+numărul abonatului De exemplu: pentru mun. Chișinău: 022xxxxxx sau 079xxxxxx Completarea câmpului este obligatorie cu posibilitatea redactării

Datele împuternicirii	Numărul procurii/MPower	Introduceți numărul procurii eliberate sau împuternicirii MPower pe numele dumneavoastră Completarea câmpului este obligatorie cu posibilitatea redactării
--------------------------	-------------------------	--

Prin intermediul modulului „Programare prealabilă”, programarea poate fi efectuată personal sau prin reprezentant. Solicitantul poate acționa ca persoană fizică sau juridică, autentificat sau neautentificat.

ETAPA DE PEZENTARE A DATELOR DESPRE SOLICITANT

În cazul în care doriți să efectuați programarea ca **solicitant autentificat** apăsați butonul „Autentificare” (*Figura nr.3*).

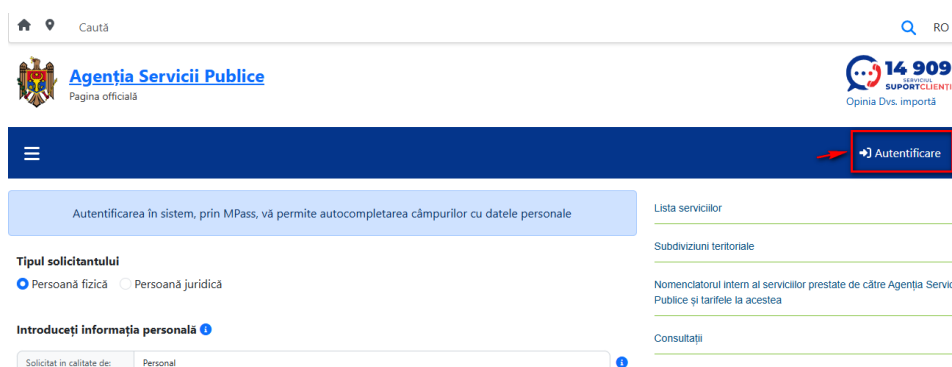


Figura 3.

Ca urmare a apăsării butonului „Autentificare” veți trece la etapa de autentificare, pe pagina Serviciului guvernamental de autentificare și control al accesului MPass.

În cazul în care dețineți concomitent semnătura electronică a persoanei fizice și persoanei juridice va fi necesar să selectați tipul solicitantului. Dacă doriți să continuați ca persoană fizică apăsați butonul ”Continuă ca persoană fizică”, în caz contrar selectați compania corespunzătoare (*Figura nr.4*).

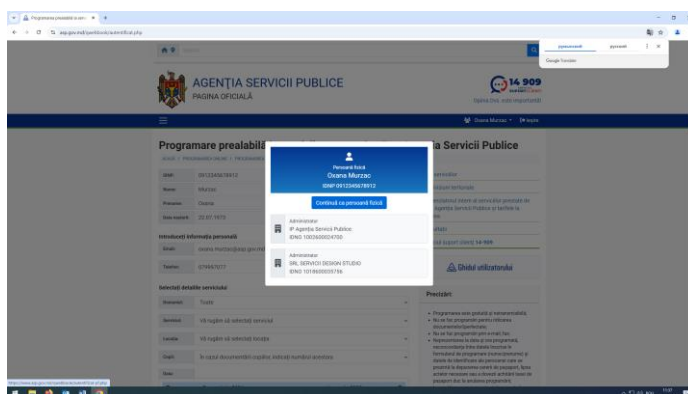


Figura 4.

După autentificarea reușită câmpurile cu date personale din rubrica ”Introduceți informația personală” se vor autocompleta.

În cazul solicitantului – persoana fizică, se vor autocompleta câmpurile: „IDNP”, „Nume” „Prenume”, „Data nașterii”, „Telefon” și „E-mail”. Câmpurile „Telefon” și „E-mail” se vor autocompleta din MPass, după caz aceste date pot fi redactate.

În cazul solicitantului – persoană juridică se vor autocompleta câmpurile: „IDNO” și „Denumirea completă a companiei”, precum și „IDNP”, „Nume” „Prenume”, „Data nașterii”, „Telefon” și „E-mail”. Câmpurile „Telefon” și „E-mail” se vor autocompleta din MPass, după caz aceste date pot fi redactate.

Atenție! În cazul în care sunteți administrator al companiei, după autentificarea cu succes se va iniția procedura de verificare dacă asupra companiei nu sunt aplicate restricții. Ca urmare a verificării inițiate, în cazul depistării restricțiilor, se va afișa o notificare *“Asupra IDNO sunt aplicate restricții. Pentru clarificări urmează să vă adresați în subdiviziunea teritorială cu competențe în domeniu. Procesul de programare poate fi continuat”*.

Înștiințarea se face cu titlu de informare, indiferent de rezultatul verificării, puteți trece la următorul pas.

În cazul în care doriți să efectuați programarea ca **solicitant neautentificat** selectați tipul solicitantului: persoană fizică sau persoană juridică (*Figura nr.5*).

The screenshot shows the official website of the 'Agenția Servicii Publice' (Public Services Agency). At the top, there is a search bar and navigation links. The main header includes the agency's logo and name, along with a '14 909' support line number. Below the header, a blue bar contains a menu icon and an 'Autentificare' (Login) button. A light blue banner states: 'Autentificarea în sistem, prin MPass, vă permite autocompletarea câmpurilor cu datele personale'. The 'Tipul solicitantului' (Applicant type) section is highlighted with a red box and contains two radio buttons: 'Persoană fizică' (selected) and 'Persoană juridică'. To the right, there are links for 'Lista serviciilor', 'Subdiviziuni teritoriale', and 'Nomenclatorul intern al serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele la acestea'.

Figura 5.

La pasul următor se introduc datele despre solicitant.

În cazul **persoanei fizice** este necesar în rubrica ”Introduceți informația personală” să completați manual următoarele câmpuri: „IDNP”, „Nume” „Prenume”, „Data nașterii”, „Telefon” și „E-mail” (*Figura nr.6*).

 Caută

**Agencia Servicii Publice**
Pagina oficială



Autentificarea în sistem, prin MPass, vă permite autocompletarea câmpurilor cu datele personale

Tipul solicitantului
☒ Persoană fizică ☐ Persoană juridică

Introduceți informația personală ⓘ

IDNP	1234567890123		
Nume	Nume	Prenume	Prenume
Data nașterii	01.02.2001	Telefon	Telefon
Email	Adresa de poștă electronică	Confirmă Email	Confirmă Email

Solicitat în calitate de: Personal ⓘ

Figura 6

În cazul persoanei juridice este necesar în rubrica ”Introduceți informația despre persoana juridică” să completați manual câmpul „IDNO”. Câmpul „Denumirea” se va autocompleta cu denumirea completă a companiei conform IDNO introdus. În rubrica ”Introduceți informația personală” completați manual câmpurile: „IDNP”, „Nume” „Prenume”, “Data nașterii”, „Telefon” și „E-mail” (Figura nr.7).

 Caută

**Agencia Servicii Publice**
Pagina oficială



Autentificarea în sistem, prin MPass, vă permite autocompletarea câmpurilor cu datele personale

Tipul solicitantului
☐ Persoană fizică ☒ Persoană juridică

IDNO:	1234567890123
-------	---------------

Introduceți informația personală 

IDNP	1234567890123		
Nume	Nume	Prenume	Prenume
Data nașterii	01.02.2001	Telefon	Telefon
Email	Adresa de poștă electronică	Confirmă Email	Confirmă Email

Solicitat în calitate de:	Personal	
---------------------------	----------	---

Figura 7

La următoare etapă cât pentru solicitant autentificat atât și pentru cel neautentificat este necesar să selectați rolul Dvs. prin selectarea opțiunii "Personal" sau "Reprezentant" din rubrica "Solicat în calitate de:" (Figura nr.8).



Autentificarea în sistem, prin MPass, vă permite autocompletarea câmpurilor cu datele personale

Tipul solicitantului

☐ Persoană fizică ☒ Persoană juridică

IDNO: 1234567890123

Introduceți informația personală

IDNP: 1234567890123

Nume: Nume

Prenume: Prenume

Data nașterii: 01.02.2001

Telefon: Telefon

Email: Adresa de poștă electronică

Confirmă Email: Confirmă Email

Solicitat în calitate de: Personal

Selectați informația c

Personal
Reprezentant

Domeniu: All

Serviciu: Serviciu

Locația: Vă rugăm să selectați locația

Figura 8

În cazul în care ați selectat opțiunea "Personal" următoarea etapă este selectarea detaliilor serviciului.

În cazul în care ați selectat opțiunea "Reprezentant" pe ecran se va afișa rubrica "Introduceți informația despre reprezentant", cu următoarele câmpuri "IDNP/IDNO" și "Nr. împuternicirii" (Figura nr.9).



Autentificarea în sistem, prin MPass, vă permite autocompletarea câmpurilor cu datele personale

Tipul solicitantului

☐ Persoană fizică ☒ Persoană juridică

IDNO: 1234567890123

Introduceți informația personală

IDNP: 1234567890123

Nume: Nume

Prenume: Prenume

Data nașterii: 01.02.2001

Telefon: Telefon

Email: Adresa de poștă electronică

Confirmă Email: Confirmă Email

Solicitat în calitate de: Reprezentant

☒ Persoană fizică ☐ Persoană juridică

IDNP: 1234567890123

Nr. împuternicirii: Nr. împuternicirii

Figura 9

În câmpul "IDNP/IDNO" introduceți numărul de identificare de stat al persoanei sau companiei pentru cine solicitați serviciul și în câmpul "Nr. împuternicirii" indicați numărul împuternicirii/procurii eliberate pe numele dumneavoastră.

Atenție! În cazul în care datele introduse în sistem nu corespund cu cele indicate în împuternicire/procură la adresare în oficiu veți primi refuz de deservire în condițiile programării prealabile.

ETAPA DE SELECTARE A SERVICIULUI

În rubrica "Informația despre serviciu" completați câmpurile respective.

În câmpul "Domeniul" accesați butonul (▼), acțiune care va deschide o fereastră cu lista domeniilor serviciilor. Selectați domeniul potrivit.

În câmpul "Serviciul" accesați butonul (▼), acțiune care va deschide o fereastră cu lista serviciilor din domeniul selectat pentru care este posibilă programarea. Selectați serviciul necesar.

În câmpul "Locația" selectați din lista afișată una din subdiviziunile în care urmează să fie prestat serviciul solicitat.

În funcție de serviciul selectat poate fi afișat opțional un câmp suplimentar pentru completare "Copii", "Dosare" sau "Acte".

De exemplu, în cazul solicitării serviciilor de eliberare a actelor de identitate se va afișa câmpul "Copii", care urmează să fie completat în cazul documentării minorilor. În acest caz, selectați în lista afișată numărul de copii pentru care se solicită serviciul de documentare (maximum – 5 persoane).

În cazul indicării mai mult de un dosar/act în cadrul unui serviciu, în procesul programării la serviciu, sistemul informațional automat va rezerva mai mult timp pentru prestarea acestuia, în cazul în care ora nu este disponibilă, înseamnă că nu este suficient timp pentru rezervare cu numărul documentelor solicitate indicat.

În câmpul "Data" selectați din calendar data activă pentru care se solicită programarea.

În câmpul "Ora" selectați din lista afișată ora pentru care se solicită programarea.

ETAPA DE VERIFICARE A DATELOR ȘI CONFIRMAREA

Verificați datele introduse în formularul electronic de programare.

Luați cunoștință cu declarația pe propria răspundere, precum că datele completate sunt reale și confirmați acceptul pentru prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal prin bifarea obligatorie a acestora.

În cazul acceptării tuturor condițiilor de prestare a serviciului electronic, confirmați acceptul dvs. prin bifarea acestora în casetele respective, după care accesați butonul **Programează-te**.

! Datele cu caracter personal oferite de dvs. la completarea formularului electronic de programare vor fi utilizate exclusiv în scopul prestării serviciului electronic și nu vor fi tratate în alt context.

Sistemul va procesa formularul electronic de programare și va înregistra programarea doar în cazul introducerii corecte a datelor.

În caz contrar, pe ecran va apărea mesajul de preîntâmpinare privind necesitatea revizuirii câmpurilor obligatorii sau a câmpurilor ce conțin simboluri necorespunzătoare, validarea cărora nu a fost efectuată cu succes.

! După accesarea butonului „Programează-te”, sistemul efectuează verificarea datelor introduse în formularul electronic de programare. În cazul în care datele nu corespund cu datele reale, precum și în cazul introducerii eronate a datelor, solicitantul va primi refuz în prestarea serviciului de programare prealabilă.

La finalizarea procesului de programare și după procesarea formularului electronic de programare, sistemul va afișa pasul final cu **mesajul de confirmare a programării**, unde veți putea vizualiza informația privind acțiunile ulterioare, precum și informația privind programarea efectuată.

Sistemul prevede posibilitatea imprimării sau descărcării informației respective, precum și anulării programării (Figura nr. 10).

Caută

RO

Agencia Servicii Publice
Pagina oficială

14 909
SERVICIU
SUPPORT CLIENTI
Opinia Dvs. importă

Autentificare

Confirmarea programării

Stimate solicitant.
Vă rugăm să păstrați detaliile programării (indicate mai jos sau primite la adresa de email pe care ați furnizat-o) până când vă adresați subdiviziunii furnizorului de servicii. La prezentarea la birou, vă rugăm să confirmați vizita și să colectați biletul de serviciu nu mai târziu de 10 minute înainte de ora programată. Biletul poate fi colectat de la Biroul de Informații sau prin intermediul terminalului de auto-servire introducând codul de rezervare. Sistemul 'Coadă Electronică' va apela biletul imediat după ora programării. În funcție de disponibilitatea operatorului, perioada de așteptare poate dura până la 15 minute după ora programării.

Atenție!
Programarea prealabilă este valabilă 15 de minute după ora programării. În cazul în care ați întârziat sau ați introdus codul programării cu 15 min după ora indicată în mesajul de confirmare, programarea se consideră nevalabilă. În acest caz, puteți efectua o nouă programare sau să beneficiați de servirea în cadrul rândului de așteptare.

Programarea prealabilă asigură servirea dvs. în oficiu în afara rândului de așteptare, conform timpului programării, doar pentru procedura de depunere a setului de documente, nu și pentru etapele ulterioare ale procesului de prestare a serviciului (achitarea serviciului, preluarea imaginilor grafice etc.).

Stimate solicitant.
Pentru anularea programării accesați butonul „Anularea programării”.

Prenume / Nume:	
Serviciu:	Servicii cadastrale în regim ordinar. Persoane fizice
Locație:	CM Orhei
Data:	2024-12-27
Ora:	16:00
Codul programării:	65246561600

Printează

Finalizează

Anularea programării

Lista serviciilor

Subdiviziuni teritoriale

Nomenclatorul intern al serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele la acestea

Consultații

Serviciul suport clienți 14-909

Ghidul utilizatorului

Precizări:

- Programarea este gratuită și netransmisibilă;
- Nu se fac programări pentru ridicarea documentelor perfectate;
- Nu se fac programări prin e-mail, fax;
- Neprezentarea la data și ora programată, neconcordanța între datele înscrise în formularul de programare (nume/prenume) și datele de identificare ale persoanei care se prezintă la depunerea cererii de pașaport, lipsa actelor necesare sau a dovezii achitării taxei de pașaport duc la anularea programării;
- În cazul în care nu va mai puteți prezenta la data și ora programată, va rugăm să contactați Serviciul suport clienți 14-909, (+373 22) 25-7070 pentru apeluri din străinătate.

Adresă
Republica Moldova, mun. Chișinău,
str. Alexandr Pușkin, 42

Telefon
Call-Centru 14-909,
(+373 22) 25-7070
pentru apeluri din străinătate

Email
anticamera@asp.gov.md
asp@asp.gov.md

Anticorupție
Linia instituțională unică:
(+373 22) 504-504
garda@asp.gov.md

Figura 10.

Afișarea de către sistem a mesajului de confirmare a programării denotă că procedura de programare a decurs cu succes.

Pentru imprimarea mesajului de confirmare a programării, accesați butonul **Print**.

! Păstrați mesajul de confirmare a programării până la prezentarea în sediul subdiviziunii prestatoare de servicii.

La accesarea butonului **Finalizează**, sistemul vă va direcționa la pagina principală.

După finisarea programării modulul „Programare prealabilă” expediază în mod automat la e-mailul indicat o notificare de confirmare a programării conform imaginii (Figura nr. 11).

ATENȚIE!

Această informație conține date cu caracter personal

Client:	
Codul programării:	69852361340
Serviciul:	Luarea la evidența provizorie a agenților economici din Transnistria
Durata/minute:	40
Locația:	Chișinău str. Aleksandr Pușkin 47 str. Alexandr Pușkin, nr. 47
Data:	24/02/2025
Ora:	13:40

La momentul prezentării în oficiu, Vă rugăm să introduceți „Codul programării” la terminalul de autodeservire, prin accesarea butonului „Programare” sau să obțineți tichetul de deservire la Biroul informații și eliberare, pentru confirmarea vizitei, dar nu mai devreme de 10 minute de ora programării. Sistemul informațional „Rând electronic” va efectua chemarea tichetului în funcție de disponibilitatea operatorilor, imediat după ora programării.

Atenție!!!

Programarea prealabilă este valabilă timp de 10 minute de la ora stabilită. În caz în care, din anumite motive, ați întârziat și ați introdus codul programării cu 10 de minute mai târziu de ora indicată în mesajul de confirmare, programarea prealabilă se consideră nevalabilă. În acest caz, puteți beneficia de o nouă programare sau vi se eliberează un tichet cu număr consecutiv pentru serviciul solicitat.

Dacă din careva motive Dvs. nu reușiți să vizitați oficiul teritorial al ASP la data programării efectuate, rugăm respectuos să anulați programarea prin accesarea butonului „Anularea programării”

Anularea programării

Figura nr. 11.

Totodată, mesajul va conține mini instrucțiunea privind procedura solicitării serviciului în oficiu, precum și procedura de anulare a programării prin accesarea butonului **Anularea programării**.

Cu 24 de ore înainte de data programării, sistemul „Programare prealabilă” expediază în mod automat, la adresa de e-mail indicată de către solicitant sau reprezentantul acestuia, o notificare de reamintire (*preavizare*) privind necesitatea prezentării în subdiviziunea prestatoare de servicii conform programării efectuate.

! În cazul unor deficiențe apărute în procesul de programare sau în cazul în care nu ați recepționat mesajul de confirmare a programării, rugăm să apălați la numărul de telefon al Serviciului suport clienți 14909 sau +373 22 257070 (pentru apeluri internaționale).

5. PROCEDURA DE PROGRAMARE PRIN TELEFON SAU LA ADRESAREA PERSONALĂ LA SUBDIVIZIUNEA PRESTATOARE DE SERVICII

La cererea solicitantului sau a reprezentantului acestuia, programarea prealabilă poate fi efectuată din numele persoanei, prin una din următoarele modalități:

- de către specialistul Serviciului suport clienți, prin apel la numărul unic 14909 (*pentru apeluri naționale*) sau (+373) 022 25-70-70 (*pentru apeluri naționale și internaționale*);
- de către specialistul Biroului de informații și eliberare (*BIE*), prin adresare personală în Secția teritorială sau prin apel la numărul telefonului de contact al subdiviziunii respective.

Indiferent de modalitatea de programare, solicitantul sau reprezentantul acestuia este informat în modul stabilit despre:

- răspunderea personală pe care o poartă pentru prezentarea datelor eronate;
- faptul că declararea necorespunzătoare a datelor veridice constituie infracțiune și se pedepsește conform prevederilor legislației;
- faptul că furnizarea datelor cu caracter personal, în scopul prestării serviciului de programare, constituie un consimțământ tacit expres pentru prelucrarea acestor date;
- faptul că în cazul neprezentării la ora programată, programarea se consideră nevalabilă;
- modul de anulare a programării;
- data, ora, serviciul și oficiul solicitat.

Solicitantul sau reprezentantul acestuia va oferi specialistului care efectuează programarea informații veridice referitoare la datele sale cu caracter personal (*datele persoanei reprezentate, după caz*) și serviciul solicitat.

În cazul în care solicitantul nu deține IDNP sau nu poate oferi informația referitoare la IDNP (*în cazul pierderii/furtului actului de identitate*), precum și în cazul în care solicitantul nu dispune de o adresă poștală electronică programarea prealabilă se va efectua prin intermediul specialistului Serviciului suport clienți sau specialistului Biroului de informații și eliberare.

În funcție de serviciul solicitat, specialistul Serviciului suport clienți/specialistul BIE accesează sistemul „Programare prealabilă”, executând următoarele proceduri regulamentare:

Pasul 1. În baza informației oferite de către solicitant, completează consecutiv formularul electronic de programare.

Pasul 2. Enunță informația introdusă pentru confirmarea acesteia de către solicitant.

Pasul 3. După confirmarea datelor de către solicitant, apasă butonul **Finalizează**.

Pasul 4. La afișarea de către sistem a mesajului de confirmare a programării, comunică solicitantului codul programării, precum și informația referitoare la programarea efectuată. În cazul adresării personale în subdiviziunea prestatoare de servicii, la cerere, solicitantului i se eliberează confirmarea programării pe suport de hârtie.

Pasul 5. Oferă solicitantului consultanța necesară referitoare la programarea efectuată și serviciul solicitat.

6. ANULAREA/TRANSFERAREA PROGRAMĂRII

În cazul în care programarea își pierde actualitatea, solicitantul sau reprezentantul acestuia este în drept să o anuleze, dar nu mai târziu de 24 de ore

înainte de data programării, personal prin intermediul sistemului „Programare prealabilă”, accesând butonul **Anulează programarea** din mesajul expediat la email sau prin intermediul specialistului Serviciului suport clienți/Biroului de informații și eliberare.

La solicitarea persoanei programate, specialistul Serviciului suport clienți/Biroului de informații și eliberare efectuează în interfața specializată a sistemului „Programare prealabilă” următoarele proceduri regulamentare de anulare a programării:

Pasul 1. Identifică persoana în baza datelor cu caracter personal oferite;

Pasul 2. Verifică programarea persoanei în modulul respectiv al sistemului de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic” în baza codului programării comunicat;

Pasul 3. Anulează programarea;

Pasul 4. Informează solicitantul despre anularea programării.

După anulare, ora și data respectivă este disponibilă pentru o nouă programare.

În cazul survenirii în procesul de prestare a serviciilor a unor situații excepționale de durată (*sistarea energiei electrice, defecțiuni tehnice, zile lucrătoare sau de odihnă neplanificate, regim de reparație neplanificată a încăperilor, forță majoră etc.*), care atrag după sine imposibilitatea prestării serviciului la data și ora stabilită în programare, specialistul BIE/specialistul DÎMTCCA din cadrul subdiviziunii în care urmează să fie prestat serviciul va notifica persoanele programate despre imposibilitatea temporară de deservire. Cu înștiințarea prealabilă a solicitantului, programarea poate fi transferată pentru o altă oră/zi.

7. DESERVIREA PERSOANEI PROGRAMATE ÎN CADRUL SUBDIVIZIUNII PRESTATOARE DE SERVICII

La momentul prezentării în sediul subdiviziunii prestatoare de servicii, rugăm să confirmați vizita și să preluați tichetul de deservire cu cel mult 10 minute înainte de ora programării. Tichetul poate fi ridicat la Biroul de informații și eliberare sau prin intermediul terminalului de autoservire (*Figura nr. 12*).

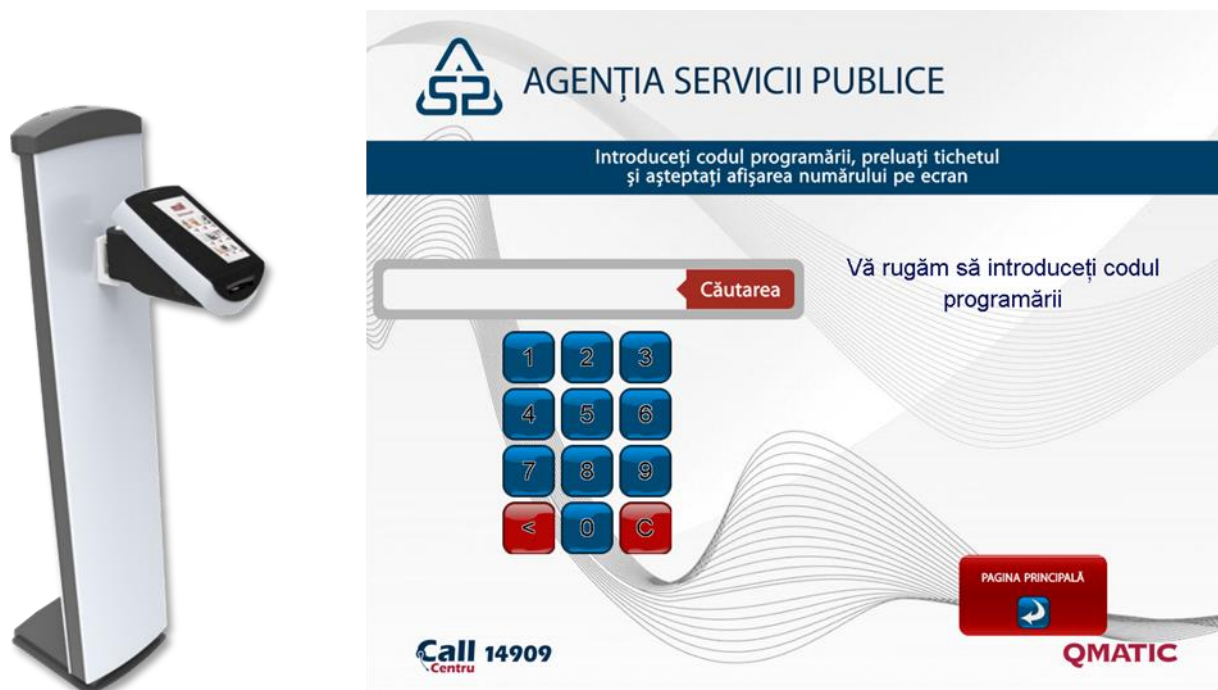


Figura 12

Pentru înregistrare în sistemul rândului electronic, pe ecranul terminalului de autoservire, solicitantul execută următorii pași:

Pasul 1. Apasă butonul **Programare**;

Pasul 2. În câmpul respectiv introduce codul programării și apăsă butonul **Căutare**;

Pasul 3. Preia tichetul cu litera „P”.

Ridicarea tichetului confirmă inițierea proceselor de prelucrare a tichetului în cadrul complexului tehnico-aplicativ de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic”.

În cazul oficiilor unde nu este instalat complexul tehnico-aplicativ de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic”, nu se eliberează tichete.

Specialistul BIE din cadrul secției teritoriale va oferi persoanei programate consultanța și suportul necesar pentru confirmarea vizitei (*prezentării în oficiu*) și înregistrarea acesteia în sistemul rândului electronic.

În cazul în care codul programării introdus de către persoana programată nu este corect sau nu se regăsește în sistemul de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic”, pe ecranul terminalului de autoservire se va afișa următorul mesaj:

„Codul programării nu este valid. Rugăm să mai încercați sau să vă adresați la ghișeul de informații”.

În cazul în care persoana programată nu dispune de codul programării sau există deficiențe în procesul introducerii acestuia în terminalul de autoservire, solicitantul confirmă prezența sa la ghișeul BIE.

În cazul în care datele cu caracter personal nu coincid cu datele indicate în procesul programării, specialistul BIE poate refuza eliberarea tichetului în baza programării prealabile. La cerere, specialistul BIE poate elibera solicitantului sau reprezentantului acestuia tichet pentru deservirea în cadrul rândului ordinar.

Programarea prealabilă este valabilă timp de 10 minute după ora programării. În cazul în care persoana programată a întârziat sau a introdus codul programării mai târziu de 10 minute după ora indicată în confirmarea programării, programarea se consideră nevalabilă.

În cazul anulării programării din motivul întârzierii, persoana programată este în drept să efectueze o nouă programare pentru o altă zi sau, la cerere, să fie deservit în cadrul rândului ordinar.

În funcție de disponibilitatea operatorilor, perioada de așteptare poate dura până la 15 minute după ora programării.

Anumite categorii de persoane, precum: persoanele în etate (*începând cu vârsta de 75 de ani*); persoanele cu dizabilitate severă sau accentuată (*invalizi de gradul I sau II*); femeile însărcinate, mamele cu copii sugari, persoanele cu copii cu vârsta sub 3 ani (*în cazul documentării minorului*), sunt deservite în mod prioritar (*la prezentarea documentelor confirmative*), conform reglementărilor interne ce țin de procesul de programare, atât în baza programării prealabile (*cu ridicarea tichetului cu litera „P”*), cât și în cadrul rândului ordinar (*cu ridicarea tichetului cu litera „H”*).

Dreptul de deservire în cadrul subdiviziunii prestatoare de servicii în baza programării prealabile nu poate fi transmis altei persoane.

Persoana programată poate primi refuz în prestarea serviciului solicitat în cazul în care:

- persoana nu s-a prezentat în subdiviziunea prestatoare de servicii în decurs de 10 minute de la ora programată;
- persoana nu a trecut procedura de înregistrare și nu a ridicat tichetul la terminalul de autoservire sau la ghișeul BIE;
- persoana nu s-a apropiat de ghișeul de deservire în intervalul de timp prevăzut pentru chemarea tichetului de către operator;
- setul de documente prezentat de către persoana programată este incomplet;
- solicitantul dorește să depună un număr mai mare de dosare/acte în cadrul unui serviciu, decât cel indicat în formularul de programare;
- numărul actelor solicitate depășește numărul actelor/dosarelor indicate în formularul electronic de programare;
- serviciul solicitat/termenul de prestare a serviciului nu corespunde cu serviciul/termenul pentru care a fost efectuată programarea;
- datele înscrise în formularul de programare (*IDNP, numele, prenumele persoanei programate*) nu corespund cu datele cu caracter personal ale persoanei care s-a prezentat la depunerea actelor;
- pentru prestarea serviciului s-a adresat o altă persoană decât cea programată (*dacă procesul de prestare a serviciului nu prevede altfel*) sau în cazul în care reprezentantul legal nu a prezentat actele confirmative.

! Programarea prealabilă este valabilă 10 minute după ora programării. În cazul în care ați întârziat sau ați introdus codul programării mai târziu de 10 minute după ora indicată în mesajul de confirmare, programarea se consideră nevalabilă. În acest caz, puteți efectua o nouă programare sau să beneficiați de deservire în cadrul rândului ordinar.

Pentru ridicarea rezultatului serviciului nu este necesară programarea prealabilă. Solicitantul sau reprezentantul acestuia va fi deservit în baza rândului ordinar de către specialistul Biroului de informații și eliberare din cadrul Secției teritoriale.

8. SECURITATEA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Securitatea datelor cu caracter personal oferite de solicitant în procesul de programare este asigurată în strictă conformitate cu prevederile legislației naționale în vigoare, inclusiv a Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Legii nr. 71/2010 cu privire la registre, Hotărârii Guvernului nr. 1123/2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, precum și a Politicii de securitate a datelor cu caracter personal a Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”, aprobată prin Ordinul Agenției Servicii Publice nr.89 din 12.02.2018.

9. TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Adresările solicitanților precum reclamațiile, sesizările, propunerile legate de **procesul de prestare a serviciului electronic** „Programare prealabilă” pot fi depuse în scris, pe numele conducerii Agenției Servicii Publice, precum și în formă electronică, la adresa de e-mail oficială a Agenției Servicii Publice: asp@asp.gov.md în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018, Standardului de Firmă SF 37603221-015:2018 Sistemul de management al calității, tratarea reclamațiilor, precum și ale altor acte normative.

În cadrul subdiviziunilor prestatoare de servicii, adresările și avizele dvs. referitoare la procesul de programare prealabilă le puteți depune în scris sub formă de petiții sau expuse în Registrul de reclamații.

Adresările trebuie să conțină informații referitoare la:

- Identitatea solicitantului:
 - numele, prenumele;
 - adresa (*după caz*);
 - nr. de telefon;
 - e-mail (*după caz*);
- Subiectul problemei:
 - data;

- locul (*după caz*);
 - descrierea problemei;
 - persoanele implicate (*după caz*);
 - referințe la documentele care atestă veridicitatea situației (*după caz*).
- Soluționarea cerută de solicitant:
- ce se dorește prin depunerea adresării;
 - data limită pentru răspuns (*după caz*).

Adresările se examinează de către subdiviziunile competente ale Agenției Servicii Publice, care investighează detaliat informațiile expuse în vederea eliminării problemelor abordate și răspuns solicitantului.

Rezultatul examinării adresării va fi prezentat în scris sau în formă electronică, la adresa de domiciliu/reședință sau la adresa de-email indicată de solicitant, în termen de maximum 30 de zile lucrătoare.

Adresările în care se solicită **consultații privind programarea** la serviciile publice prestate de Agenția Servicii Publice pot fi plasate [aici](#).

Propunerile și avizele dvs. referitoare la serviciul electronic „Programare prealabilă” sunt utile și relevante pentru îmbunătățirea calității serviciilor electronice ale Agenției Servicii Publice și pot fi expuse [aici](#).