

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 conform următoarelor domenii de activitate:

- servicii în materie de cetățenie, de eliberare a actelor de identitate și evidență a populației;
- servicii de stare civilă;
- servicii de examinare la probele teoretică și practică pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule;
- servicii de înmatriculare a vehiculelor;
- servicii de documentare a conducătorilor de vehicule;
- servicii cadastrale;
- servicii de înregistrare și licențiere a unităților de drept.

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 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.).

1. INFORMAȚII GENERALE

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

Programarea la servicii poate fi efectuată cu cel puțin 24 ore înainte de data adresării în subdiviziunea prestatoare de servicii. Sistemul va actualiza informația privind programările disponibile începând cu ora 00:00.

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 interfața se va schimba respectiv.

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

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:

- Cel mult 5 programări active pentru tot spectrul de servicii (diferite) pentru care este posibilă programarea;
- Cel mult 5 cereri pentru serviciile în materie de cetățenie, de eliberare a actelor de identitate și evidență a persoanelor
- Cel mult 5 dosare pentru serviciile de stare civilă;
- Cel mult 5 dosare pentru serviciile cadastrale de la un singur solicitant (*pentru examinarea a mai mult de 5 dosare este necesară coordonarea prealabilă cu subdiviziunea respectivă*);
- Cel mult 5 dosare pentru serviciile de înregistrare a unităților de drept;
- Cel mult 1 programare activă pentru tot spectrul de servicii pentru care este posibilă programarea;
- Cel mult 1 programare activă pentru tot spectrul de servicii de examinare la probele teoretică și practică pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule (*în*

cazul constatării efectuării mai multor programări acestea pot fi considerate nevalabile);

NOTĂ. Se admite programarea la examen de obținere a dreptului de a conduce vehicule a unui candidat concomitent la diferite servicii de examinare, în baza fișelor de școlarizare diferite

În cazul persoanelor care solicită depunerea unui număr mai mare de dosare/documente în cadrul unui serviciu, programarea prealabilă va fi asigurată prin intermediul specialistul BIS din cadrul centrului multifuncțional respectiv

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

! Serviciile de stare civilă, serviciile cadastrale și serviciile de examinare la probele teoretică și practică pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule se prestează după principiul teritorial. În cazul acestor servicii, persoana care solicită programarea va consulta în prealabil specialistul din cadrul subdiviziunii respective sau specialistul Call-centrului.

De asemenea, acțiunile abuzive ale solicitantului pot fi restricționate prin limitarea opțiunilor de lucru pe pagina web www.programare.asp.gov.md, www.programaredl.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 (*ex. mai multe programări pentru un serviciu pentru aceeași persoană concomitent în câteva subdiviziuni etc.*);
- Programarea fictivă a solicitantului, fără prezentarea acestuia în subdiviziunea prestatoare de servicii la ora programată;
- Încercarea obținerii programării folosind altă cale decât cea indicată pe pagina web;
- Încercarea rulării de programe executabile sau aplicații care pot genera programare 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 la serviciile publice prestate de către Agenția Servicii Publice poate fi efectuată prin una din următoarele modalități:

Modalitatea I: Pe pagina-web www.programare.asp.gov.md sau www.programaredl.asp.gov.md prin intermediul interfeței utilizatorului „Programare prealabilă”, accesând pagina web oficială a Agenției Servicii Publice www.asp.gov.md sau www.e-services.md;

Modalitatea II: Prin telefon, la numărul unic al Call-centrului 14909 sau + 373 22 257070 (pentru apeluri internaționale), conform programului de lucru luni-vineri, 08:00 – 17:00;

Modalitatea III: La adresarea personală în sediul [subdiviziunii prestatoare de servicii](#) sau apelând la numărul de telefon al subdiviziunii respective, conform programului de lucru.

! În cazul în care solicitantul nu deține număr de identificare de stat al persoanei fizice (IDNP), fișa de școlarizare (în cazul serviciilor de examinare la probele teoretică și practică pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule) programarea prealabilă poate fi efectuată prin intermediul Call-centrului sau a subdiviziunii prestatoare de servicii.

Cu 24 ore înainte de data programării, solicitantul va recepționa prin e-mail sau la numărul telefonului mobil indicat în formularul electronic de programare o notificare privind programarea efectuată.

! În cazul în care programarea prealabilă își pierde actualitatea, persoana programată va înștiința cu 24 ore înainte de data programării specialistul Call-centrului sau specialistul subdiviziunii prestatoare de servicii, pentru anularea programării.

Modalitatea I. Programarea prealabilă prin intermediul www.asp.gov.md sau www.e-services.md

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

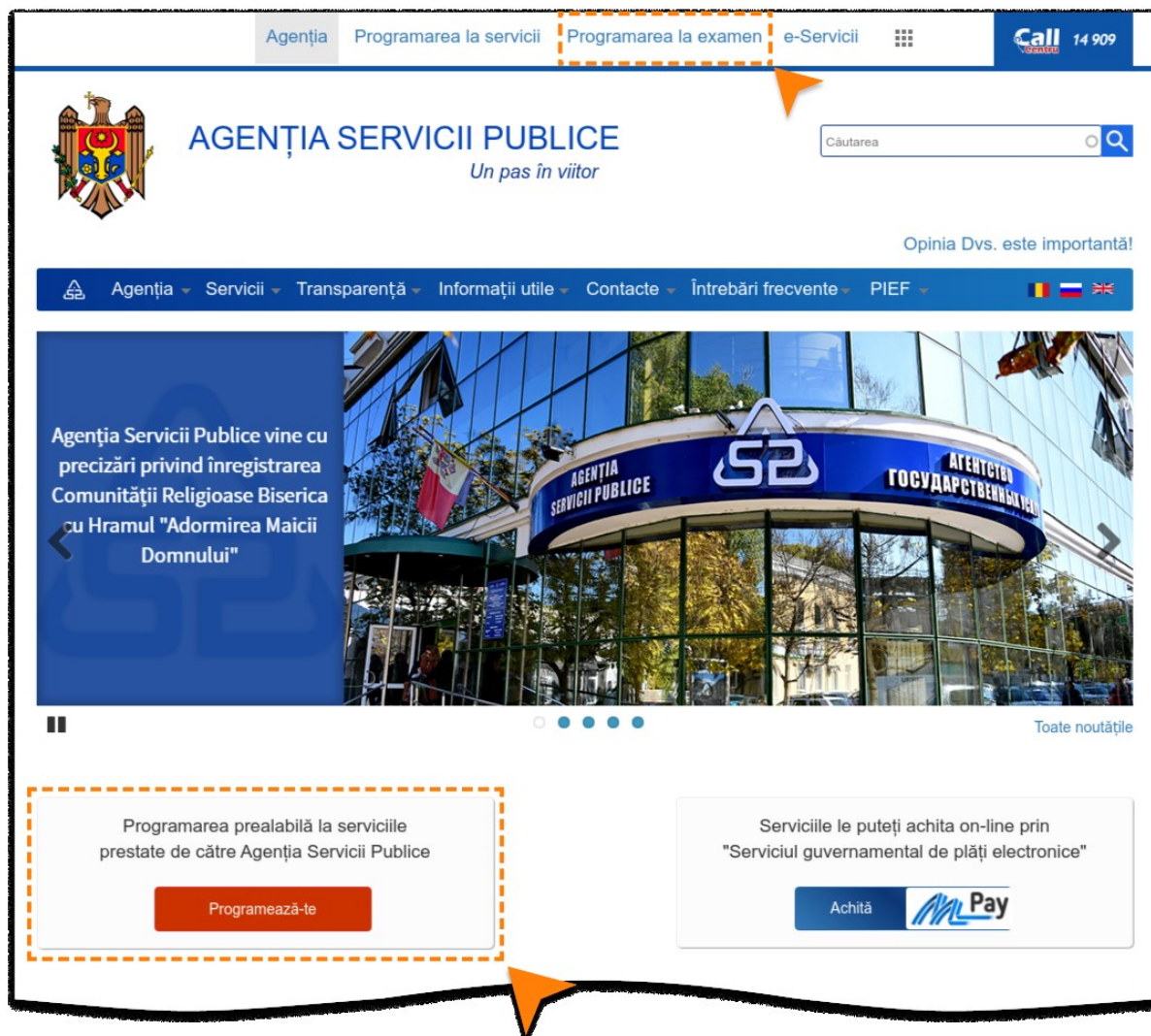



Figura 1. Accesarea serviciului electronic pe pagina www.asp.gov.md

2) Faceți click pe butonul **Programează-te** sau accesați link-ul „Programarea la servicii” de pe bara de meniu a paginii web.

Programarea prealabilă poate fi efectuată, de asemenea, prin intermediul Portalului serviciilor electronice www.e-services.md (Figura nr. 2).

Figura 2. Accesarea modulului „Programare prealabilă” prin intermediul www.e-services.md

Interfața de utilizare a serviciului electronic reprezintă un formular electronic cu câmpuri obligatorii pentru completare: **serviciul**, **locația**, **data**, **ora**. Trecerea la următorul pas este asigurată prin butonul **Următor**, pentru ieșirea din interfața de utilizare accesați butonul  (Figura nr. 3).



Pasul 1 din 3 - Selectați serviciu, locația, data și ora programării

Diagrama de pe stânga prezintă pașii procesului:

- Pas 1:** Serviciul / Oficiul Data / Ora
- Pas 2:** IDNP / Nume / Prenume Email / Telefon Comentarii
- Pas 3:** Finalizare

Formularul principal include:

- Câmpul **Serviciu**: "Vă rugăm să selectați serviciu"
- Câmpul **Locația**: "Vă rugăm să selectați locația"
- Câmpul **Copii**: "---"
- Câmpul **Data**: Calendar pentru Noieembrie 2019 și Decembrie 2019.
- Câmpul **Ora**: "Vă rugăm să selectați ora"
- Butonul **<<** și butonul **Următor**.

Figura 3. Interfața utilizatorului serviciului electronic „Programare prealabilă”

3) Completați câmpurile respective de la Pasul 1 și Pasul 2, după cum urmează:

Pasul 1

- 1) În câmpul **Serviciul** accesați butonul (▼), acțiune care va deschide o fereastră cu lista serviciilor pentru care este posibilă programarea. Selectați serviciul solicitat.
- 2) În câmpul **Locația** selectați din lista afișată una din subdiviziunile în care urmează a fi prestat serviciul solicitat.
- 3) În câmpul **Copii/Dosare/Acte** selectați din lista afișată informația corespunzătoare serviciului solicitat:
 - în cazul solicitării serviciilor de eliberare a actelor de identitate minorilor – selectați numărul de copii pentru care se solicită serviciul de documentare (maximum – 5 persoane);
 - în cazul solicitării serviciilor de stare civilă –selectați numărul de acte (maximum - 5 acte);
 - în cazul solicitării serviciilor cadastrale – selectați numărul de dosare (maximum – 5 dosare);
 - în cazul solicitării serviciilor de înregistrare a unităților de drept – selectați numărul de dosare (maximum – 5 dosare);

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 aceasta înseamnă că nu este suficient timp pentru rezervare cu numărul documentelor solicitate indicat.

- 4) În câmpul **Data** accesați din calendar data activă pentru care se solicită programarea.
- 5) În câmpul **Ora** selectați din lista afișată ora pentru care se solicită programarea.
- 6) Accesați butonul **Următor** pentru a trece la următorul pas (*Figura nr. 4*).

Programarea prealabilă la servicii prestate de către
Agenția Servicii Publice

Pasul 2 din 3 - Introduceți informația personală

1 Serviciul / Oficiul
Data / Ora

2 IDNP / Nume / Prenume
E-mail / Telefon
Comentarii

3 Finalizare

Bul. de identitate/pasaport 5,15,30 zile
Locația Chișinău bd. Decebal 6
Data 30.11.2019
Ora 11:00

IDNP
1234567890123

Nume (Familia) Prenume

Email Confirmăți Email

Nr. tel.

Comentarii

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

Figura 4. Introducerea datelor solicitantului

Pasul 2

Fereastra de la acest pas conține formularul electronic de programare, care include trei zone distincte (Figura nr. 5):

The screenshot shows the online appointment form for public services. At the top, there is a logo of the Public Services Agency and the text 'Programarea prealabilă la servicii prestate de către Agenția Servicii Publice'. Below this, the step is identified as 'Pasul 2 din 3 - Introduceți informația personală'. A vertical navigation bar on the left shows three steps: Step 1 (orange) 'Serviciul / Oficiul Data / Ora', Step 2 (green) 'IDNP / Nume / Prenume E-mail / Telefon Comentarii', and Step 3 (grey) 'Finisare'. The main form area is divided into three numbered sections:

- 1. Blocul informativ:** Contains pre-filled information: 'Bul.de identitate/pașaport 5,15,30 zile', 'Locația Chișinău bd. Decebal 6', 'Data 30.10.2020', and 'Ora 08:20'.
- 2. Câmpurile formularului electronic de programare:** Contains input fields for 'IDNP' (1234567890123), 'Nume' (Nume (Familia)), 'Prenume', 'Email', 'Confirmati Email', 'Nr. tel.', 'Data nașterii', and a 'Comentarii' text area.
- 3. Condițiile de prestare a serviciului electronic:** Contains a red heading 'Prin apăsarea butonului "Programează-te"' and four checked checkboxes: '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.', and 'Am luat cunoștință și accept condițiile cu privire la comanda serviciului.'

At the bottom, there are navigation buttons: '<<' and 'Programează-te'.

Figura 5. Formularul electronic de programare

➤ **zona 1. Blocul informativ**, în care solicitantul vizualizează informația introdusă anterior:

- serviciul solicitat
- locația (adresa subdiviziunii)
- data pentru care se solicită programarea
- ora pentru care se solicită programarea

➤ **zona 2. Câmpurile formularului electronic de programare**, în care solicitantul introduce datele cu caracter personal în formularul de programare propriu-zis;

➤ **zona 3. Condițiile de prestare a serviciului electronic**, în care solicitantul ia cunoștință de informația privind procesarea datelor sale cu caracter personal și

acceptă condițiile de prestare a serviciului electronic prin bifarea obligatorie a acestora.

Urmați pașii de mai jos:

- 1) Verificați informația afișată de sistem.
- 2) Completați 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), 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
Fișa de școlarizare	Numărul fișei de școlarizare	Numărul actului de studii pentru conducerea autovehiculelor Completarea câmpului este obligatorie în cazul programării la examen pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule
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 opțională
Confirmare E-mail	Adresa poștei electronice a solicitantului	Introduceți repetat adresa poștei electronice, pentru evitarea erorilor.

		Completarea câmpului nu este obligatorie dacă nu a fost completat câmpul E-mail
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
Comentarii	Comentarii	Valoarea acestui câmp va fi utilizată în procesul prestării serviciului Completarea câmpului este opțională

- 3) Verificați datele introduse în formularul electronic de programare.
- 4) Luați cunoștință de declarația pe propria răspundere precum că datele completate sunt reale și confirmați acceptul pentru prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal.
- 5) 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**
- 6) În cazul în care nu sunteți de acord cu furnizarea și prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal, accesați butonul **<<**, care vă va direcționa la pagina principală și va sista procedura de programare.

! 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**, în care veți putea vizualiza informația privind acțiunile ulterioare, precum și informația privind programarea efectuată (*Figura nr. 6*).



Programarea prealabilă la servicii prestate de către Agenția Servicii Publice

Confirmarea programării.

Stimate solicitant

Vă rugăm să păstrați detaliile programării (indicate mai jos sau recepționate la adresa e-mail indicată de dvs.) până la adresarea în subdiviziunea prestatoare de servicii. La momentul prezentării în oficiu, 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 sau prin intermediul terminalului de autoservire, introducând codul programării. Sistemul informațional "Rând electronic" va efectua chemarea tichetului imediat după ora programării. În funcție de disponibilitatea operatorilor, perioada de așteptare poate dura până la 15 minute după ora programării.

Atenție! Programarea prealabilă este valabilă 10 de minute după ora programării. În cazul în care ați întârziat sau ați introdus codul programării cu 10 min 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 de așteptare.

Programarea prealabilă asigură deservirea 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.).

Client	IDNP (000000000000)
Copii	0
Serviciu	Adeverințe din Registrul de stat al populației
Locația	CM Basarabeasca str. Naberejnaia, nr. 9 Basarabeasca
Data	14.10.2022
Ora	16:00
Comentarii	Test
Codul programării	45032181600
Checksum	3

Print

Finalizează

Figura 6. Mesajul de confirmare a programării

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.

Modalitatea II. Programarea prealabilă prin intermediul Call-centrului

În cazul în care optați pentru programarea prin telefon, apălați la numărul unic al Call-centrului 14909 sau +373 22 257070 (pentru apeluri internaționale), conform programului de lucru: **luni-vineri, ora 8:00 – 17:00**.

În cadrul procedurii de programare, specialistul Call-centrului:

- 1) Informează solicitantul despre faptul înregistrării convorbirii telefonice;
- 2) Informează solicitantul despre faptul că procedura de programare prealabilă implică prelucrarea datelor sale cu caracter personal, precum și faptul că furnizarea datelor cu caracter personal constituie un consimțământ tacit, expres pentru prelucrarea acestora;
- 3) Completează formularul electronic de programare conform datelor furnizate de solicitant: datele cu caracter personal ale solicitantului sau datele persoanei care îl reprezintă (în cazul solicitării serviciului prin intermediul reprezentantului legal sau a persoanei împuternicite prin procură) și serviciul interesat;
- 4) Sonorizează informația introdusă în formularul electronic de programare, pentru confirmarea acesteia de către solicitant;
- 5) Oferă solicitantului alte informații referitoare la prestarea serviciului interesat.

Modalitatea III. Programarea prealabilă la adresarea în subdiviziunea prestatoare de servicii

Pentru programarea prealabilă nemijlocit în subdiviziunea prestatoare de servicii, vă puteți adresa direct în oficiu sau să apălați la numărul de telefon al subdiviziunii.

În cadrul procedurii de programare, specialistul subdiviziunii prestatoare de servicii:

- 1) Informează solicitantul despre faptul că procedura de programare prealabilă implică prelucrarea datelor sale cu caracter personal, precum și faptul că furnizarea datelor cu caracter personal constituie un consimțământ tacit, expres pentru prelucrarea acestora;
- 2) Completează formularul electronic de programare cu informații veridice referitoare la datele cu caracter personal ale solicitantului sau datele persoanei care îl reprezintă (în cazul solicitării serviciului prin intermediul reprezentantului legal sau a persoanei împuternicite prin procură) și serviciul interesat;
- 3) Sonorizează informația introdusă în formularul electronic de programare, pentru confirmarea acesteia de către solicitant;
- 4) Imprimă și eliberează solicitantului mesajul de confirmare a programării, la finalizarea procesului de programare;
- 5) Oferă solicitantului alte informații referitoare la prestarea serviciului interesat.

3.1 Prestarea serviciului electronic programarea pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule

Se pot programa la proba teoretică sau proba practică ale examenului de obținere a dreptului de a conduce vehicule, atât în regim de programare prealabilă, cât și de programare prealabilă în regim de urgență, persoanele care, pentru ziua selectată, sunt eligibile pentru admiterea la examen în conformitate cu Regulamentul

privind procedura de examinare pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule, emiterea și valabilitatea permisului de conducere, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 181 din 23.03.2022 (în continuare Regulament (HG nr. 181/2022)).

Se pot programa la proba practică a examenului de obținere a dreptului de conducere, atât în regim de programare prealabilă, cât și de programare urgentă, persoanele care au susținut cu succes proba teoretică a examenului de obținere a permisului de conducere, dacă, conform prevederilor Regulamentului (HG nr. 181/2022), sunt obligatorii ambele probe.

Persoana care a obținut calificativul „respins”, începând cu ziua următoare, se poate programa la același serviciu numai după o perioadă de peste 5 zile calendaristice – pentru proba teoretică, și peste 10 zile calendaristice - pentru proba practică.

Persoanele programate prealabil, cât și programate la urgență, la una din probele teoretică sau practică, care nu s-au prezentat la examen la ora programată, pentru a fi admise la examen la proba respectivă, urmează să se reprogrameze.

4. ANULAREA/TRANSFERAREA PROGRAMĂRII

În cazul în care programarea prealabilă își pierde actualitatea, persoana programată va înștiința cu 24 ore înainte de data programării specialistul Call-centrului sau specialistul subdiviziunii prestatoare de servicii, pentru anularea programării.

În cazul survenirii unor situații excepționale (sistarea energiei electrice, defecțiuni tehnice, forță majoră etc.), solicitantul va fi notificat de către specialistul subdiviziunii sau specialistul Call-centrului în care urmează a fi prestat serviciul despre imposibilitatea temporară de deservire. Cu înștiințarea prealabilă a solicitantului, programarea poate fi transferată pentru o altă oră/zi.

În cazul serviciilor de examinare pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule, anularea programării poate fi efectuată de către solicitant până la momentul prestării serviciului, prin intermediul specialistului Call-centrului sau specialistului DÎMT CCA cu rol special destinat.

Programările efectuate de către candidați, care conțin date eronate, pot fi anulate de către utilizatorii interni cu rol special destinat, cu informarea solicitantului despre motivul anulării programării.

4. 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 sau prin intermediul terminalului de autoservire (*Figura nr. 7*).



Figura 7. Introducerea codului programării

Pentru eliberarea tichetului la terminalul de autoservire:

- 1) Apăsați butonul **Programare prealabilă**;
- 2) Cu ajutorul butoanelor de pe ecran, introduceți **codul programării** (indicat în mesajul de confirmare a programării);
- 3) Preluăți tichetul;
- 4) Deplasați-vă în zona de așteptare, unde operatorul va chema tichetul imediat după ora programării.

Sistemul informațional „Rând electronic” va efectua chemarea tichetului imediat după dar nu mai înainte de ora programării. În funcție de disponibilitatea operatorilor, perioada de așteptare poate dura până la 15 minute după ora programării.

! 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 de așteptare.

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 de așteptare.

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 (cu excepția subdiviziunilor teritoriale competente ale DÎMT CCA);
- 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 (cu excepția documentelor prezentate pentru serviciile de înregistrare a unităților de drept);
- 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 (în acest caz, operatorul poate prelucra numărul actelor/dosarelor indicate în formularul de programare);
- serviciul solicitat/termenul de prestare a serviciului nu corespunde cu serviciul/termenul pentru care a fost efectuată programarea (înlocuirea serviciului/termenului nu se permite);
- 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 (dreptul de deservire în baza programării prealabile nu poate fi transmis altei persoane);
- 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.

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

6. 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.

7. 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.

! 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 Call-centrului 14909 sau +373 22 257070 (pentru apeluri internaționale).

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](#).