



Republica Moldova, MD-2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 134
Telefon: +373 22 820 026, email: office@egov.md, site-ul web: <http://www.egov.md>

Document semnat electronic în conformitate cu Legea nr.124 din 19.05.2022.
Verificarea semnăturii poate fi realizată la adresa: <https://msign.gov.md>.

ORDIN

Nr. 3005 – 016 din 13 februarie 2026

Cu privire la aprobarea modelului fișei serviciului public

În scopul sporirii calității informațiilor despre serviciile publice ce se conțin în Registrul de stat al serviciilor publice, în temeiul pct. 3 din Hotărârea Guvernului nr. 169/2021 cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice, coroborat cu pct. 4 sbp. 4) și pct. 8 sbp. 1), 3) și 4) din Regulamentul privind modul de ținere a Registrului de stat al serviciilor publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 169/2021, cu modificările ulterioare, și pct. 29 sbp. 2) din Statutul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 760/2010, cu modificările ulterioare,

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:
 - 2.1. vor asigura înregistrarea obligatorie a tuturor serviciilor publice pe care le prestează și informațiilor aferente acestora în Registrul de stat al serviciilor publice, precum și integritatea, veridicitatea, plenitudinea și actualizarea datelor introduse;
 - 2.2. vor completa, în mod obligatoriu, în Sistemul informațional „Registrul de stat al serviciilor publice” (SI RSSP), prin intermediul directoriului „Administrarea Serviciilor Publice” (<https://rsspa.live.egov.md/ro>), fișele electronice ale serviciilor publice, urmând modelul fișei serviciului public aprobat prin prezentul ordin.
3. Prezentul ordin se plasează pe site-ul web oficial al Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, la compartimentul „Legislație”, rubrica „Ordine AGE” (<https://egov.md/ro/legislation/ordine-age>) și se transmite prestatorilor de servicii publice pentru ghidare și aplicare.
4. Se revocă Ordinul Directoarei Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” nr. 3005-14 din 27 februarie 2023 cu privire la aprobarea Modelului Fișei serviciului public.
5. Prezentul ordin intră în vigoare din data semnării.
6. Controlul asupra executării prezentului ordin îl va exercita doamna Elena Croitor, Șefa Secției furnizare servicii și operațiuni.

Directoare

Nicoleta COLOMEET

MODELUL FIȘEI SERVICIULUI PUBLIC

1. Scop

Acest document reprezintă ghidul de completare a fișei serviciului public în [Registrul de Stat al Serviciilor Publice](#) și include ordinea de completare, reguli și exemple pentru principalele câmpuri, astfel încât informația publicată pentru beneficiarii de servicii publice pe [Portalul guvernamental integrat EVO](#) să fie ușor de găsit, ușor de înțeles și completă.

În mod general, descrierea serviciului (informația afișată beneficiarului de serviciu public) trebuie să răspundă la întrebările de bază:

- 1.1 Ce este serviciul și când am nevoie de el?
- 1.2 Cine îl poate solicita și în ce condiții?
- 1.3 Cum îl solicit (online/ghișeu) și ce pași urmez?
- 1.4 Ce informații sunt necesare dacă aplic online, ce documente sunt necesare dacă aplic la ghișeu?
- 1.5 Cât costă, unde și când îl primesc?
- 1.6 Unde pot solicita suport, depune o petiție?

2. Precondiții pentru înregistrarea serviciilor publice

Pentru a înregistra și actualiza un serviciu public în [RSSP](#), autoritatea/instituția trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- 2.1 Să desemneze persoane responsabile de înregistrarea serviciilor publice și a informațiilor aferente acestora.
- 2.2 Să notifice prin email la adresa servicii@egov.md datele persoanelor desemnate pentru înregistrarea serviciilor publice.
- 2.3 Să comunice orice modificare privind persoanele responsabile (înlocuire sau retragerea acestora), prin email la adresa servicii@egov.md.
- 2.4 Să asigure că persoanele responsabile:
 - a) dețin semnătură electronică;
 - b) actualizează informațiile despre serviciu ori de câte ori apar modificări.

3. Câmpurile obligatorii ale fișei serviciului public

- 3.1 **Denumirea completă a serviciului** – conform cadrului normativ, inclusiv traduceri în EN și RU.
- 3.2 **Denumirea pe scurt a serviciului** – titlul scurt sau simplificat al serviciului, inclusiv traduceri în EN și RU.
- 3.3 **Denumirea prietenoasă a serviciului** – denumirea serviciului pentru cetățeni, să corespundă modului în care utilizatorii caută serviciul.
- 3.4 **Descrierea serviciului** – răspunde la întrebările: ce este serviciul, cui i se adresează și ce rezultat obține utilizatorul.
- 3.5 **Grupul-țintă** – să atribuie cu atenție și clar categoriile din care face parte serviciul public:
 - G2C (*Government to Citizen*);
 - G2B (*Government to Business*);
 - G2F (*Government to Foreigners*);
 - G2D (*Government to Diaspora*).

Descrierea se regăsește în pct. 3 din Structura fișei serviciului public.

- 3.6 **Modul de accesare a serviciului** (CTA – Call to Action) – secțiunea vizuală a paginii care îndrumă utilizatorul către o anumită acțiune: *Solicită online / Aplică online / Programează-te*, cu link direct și funcțional către serviciu sau sistemul de programare, cu indicarea dacă pentru accesarea online este necesară semnătura electronică.
- 3.7 **Serviciu public proactiv (automatizat)** – este prestat automat fără depunerea unei solicitări prealabile din partea beneficiarului.
- 3.8 **Procesul de obținere a serviciului** – descris pas cu pas, din perspectiva utilizatorului, de la depunerea cererii până la obținerea rezultatului.
- 3.9 **Tarifele și termenele de prestare** – costul serviciului sau mențiunea „gratuit” și termenul de procesare; eventualele reduceri sau condiții speciale, dacă există.
- 3.10 **Documentele necesare** – listă exhaustivă a documentelor pe care utilizatorul trebuie să le prezinte sau să le încarce, modele de cereri și formulare care trebuie completate la solicitarea serviciului.
- !!! În cazul serviciilor publice complet digitalizate afișarea listei documentelor, modelor de cereri și formulare nu se impune, întrucât datele sunt preluate și verificate electronic.**
- 3.11 **Lista actelor normative aplicabile** – maxim 1–3 acte normative principale care stabilesc dreptul și condițiile de acordare a serviciului.

4. Recomandări și principii de redactare (limbaj și ton)

Nr. crt.	Recomandări	Principii de redactare și exemple
4.1	Limbaj clar și comun	Folosiți un limbaj simplu, direct și ușor de înțeles pentru publicul larg. • Evitați acronimele opace. <i>Exemple: RSUD, RSSPA, RM.</i> • Evitați termenii tehnici sau juridici neexplicați. Dacă utilizarea unui termen de specialitate este inevitabilă, oferiți o explicație scurtă, în paranteză sau într-o formulare clarificatoare. <i>Exemplu: „incapacitate temporară de muncă (concediu medical)”.</i>
4.2	Adresare directă a utilizatorului	Formulați textele la persoana a doua singular, vorbind direct cu utilizatorul. • Folosiți formulări precum „<i>Depune cererea...</i>”, în loc de „<i>Cetățeanul trebuie să depună cererea...</i>” sau „<i>Depunerea cererii pentru eliberarea permisului tehnic pentru utilizarea stațiilor de radiocomunicații, altele decât stațiile de radiocomunicații (radioreleu) utilizate în cadrul rețelelor publice de comunicații electronice mobile celulare terestre și stațiile de radiocomunicații pentru radioamatori, la care se anexează setul de documente necesar</i>” • Adresarea directă este mai prietenoasă, reduce ambiguitățile și face clar, din prima, că informația se aplică utilizatorului.
4.3	Termeni familiari pentru public	Folosiți denumiri și formulări pe care cetățenii le-ar utiliza în mod obișnuit sau le-ar introduce în căutare, nu termeni specifici legislației sau limbajului intern al autorităților/instituțiilor. • Țineți cont că percepția și modul de înțelegere al utilizatorilor diferă de cel administrativ. • Alegeți termeni simpli și recunoscuți în limbajul curent. <i>Exemplu: „concediu medical” este mai ușor de înțeles decât „incapacitate temporară de muncă”.</i>

4.4	Organizare după logica utilizatorului	• Structurați informația pornind de la nevoia reală a utilizatorului, nu de la pașii interni ai autorității/instituției. • Grupați conținutul pe subiecte din viața de zi cu zi (ex.: „Pașaport și buletin”). • Evitați denumirile bazate pe structuri administrative sau formulări interne (exempu: „Documentare cetățeni”).
4.5	Ton profesionist, dar prietenos	În descriere păstrați un ton neutru și respectuos, dar cald, orientat spre ghidare și ajutor. • Scrieți în paragrafe scurte și aerisite: 1–3 propoziții (max. ~50 de cuvinte). Dacă un paragraf devine prea lung, împărțiți ideea sau folosiți o listă. • Folosiți liste pentru documente, pași, condiții și obligații, sunt mai ușor de parcurs și ajută la concizie. • Folosiți titluri explicite, care spun clar ce urmează; utilizatorul ar trebui să înțeleagă structura paginii doar citind titlurile. • Folosiți marcatori și liste structurate („bullet points”) doar pentru informații cu adevărat importante, prea multă evidențiere reduce impactul și lizibilitatea. <i>Exemplu:</i> „Cererea poate fi depusă: • Online, prin accesarea butonului <i>Solicită online</i>; • <i>La ghișeul din cadrul Centrului Multifuncțional al ASP din raza serviciului cadastral teritorial unde se află imobilul.</i>”

5. Structura fișei serviciului public

Nr. crt.	Câmp	Descriere
Categoria: DETALII		
5.1	Autoritatea/instituția prestatoare	Se completează automat de către sistem, fără a fi necesară intervenția registratorului.
5.2	Grupul-țintă	Selectați una sau mai multe opțiuni, în funcție de categoria beneficiarilor eligibili pentru a solicita serviciul: • G2C (Government to Citizen) pentru cetățeni și persoane fizice. Servicii destinate persoanelor fizice, care pot fi solicitate și accesate prin identificarea solicitantului în baza IDNP-ului. • G2B (Government to Business) pentru companii și antreprenori. Servicii destinate companiilor, antreprenorilor și profesiilor juridice, prestate în baza IDNO și/sau cod fiscal. <i>Exemple de beneficiari: companii, antreprenori, notari, judecători, executori, freelanceri, întreprinderi individuale, etc.</i> • G2F (Government to Foreigners) pentru cetățeni străini sau investitori. • G2D (Government to Diaspora) pentru cetățeni ai Republicii Moldova care locuiesc permanent în afara țării. Include servicii care pot fi solicitate de la distanță și serviciile legate de evenimente de viață pentru cetățenii din diasporă care

		revin în țară, <i>de exemplu: revenire definitivă, stabilirea domiciliului, reînnoirea actelor, ș.a.</i>
5.3	Categoria de bază din care face parte serviciul public	Selectați categoria din listă, <i>de exemplu: Sănătate, Educație și instruire, Justiție, Beneficii, Desfășurarea unei afaceri, Liber profesionist etc.</i>
5.4	CTA - Call to Action	Alegeți modul de interacțiune a cetățeanului cu serviciul publicat și introduceți linkul direct către unde utilizatorul inițiază acțiunea serviciului propriu-zis. • <i>Solicită online</i> – actul poate fi obținut online, fără deplasare la sediu. • <i>Aplică online</i> – cererea poate fi depusă online, iar pentru ridicare a actului este necesară prezența la ghișeu. • <i>Programează-te</i> – serviciul presupune programare online prealabilă și prezență fizică la ghișeul autorității/instituției. În condiția în care programarea se face printr-un sistem propriu, indicați linkul activ către pagina de programare. <i>Exemplu:</i> <i>Solicită online → link către formularul de depunere.</i>
5.5	Codul serviciului	Se generează automat în urma completării Categoriei <i>Exemplu: 00X001XXX</i>
5.6	Cuvinte cheie	Introduceți 5–12 cuvinte-cheie (termeni) pe care beneficiarii de servicii publice îi folosesc cel mai des atunci când caută serviciul. Termenii se separă prin virgulă • Includeți denumiri uzuale, <i>de ex.: „buletin”, „carte de identitate”, „identitate”.</i> • Adăugați termeni simpli, <i>de ex.: „vama”, „tranzit”, „cazier”, „autorizație”, „programare”.</i> • Evitați termeni prea generali sau care nu diferențiază serviciul, <i>de ex.: „acte”, „serviciu”, „document”.</i> • Evitați termeni tehnici, coduri de sistem, abrevieri interne.
5.7	Denumirea completă a serviciului	Indicați denumirea completă conform cadrului normativ, inclusiv traducerile: EN, RU.
5.8	Denumirea scurtă a serviciului	Indicați denumirea serviciului într-o formulare scurtă folosită pentru căutare, inclusiv traducerile: EN, RU.
5.9	Denumirea prietenoasă a serviciului	Indicați denumirea serviciului într-un limbaj simplu, inclusiv traducerile: EN, RU. Regulă generală: Titlul serviciului trebuie să fie scurt, direct și intuitiv, pentru ca utilizatorii să înțeleagă imediat ce act sau serviciu primesc.
5.10	Descrierea serviciului	Descrieți pe scurt ce este serviciul, cine îl poate solicita și condițiile importante la aplicare.
5.11	Tarifele și termenii prestării serviciului	• Indicați costul serviciului pentru fiecare termen de prestare. • Indicați 0 dacă serviciul este prestat gratuit.

		În cazul în care tariful este fix, indicați costul doar în rubrica <i>De la</i>. În rubrica <i>Reduceri</i>, completați reducerile aplicabile pentru anumite categorii de persoane sau entități. Pentru serviciile gratuite nu este necesară indicarea separată a actelor normative care stabilesc condițiile de prestare în mod gratuit, acestea se includ la rubrica „Acte normative”. Evitați textele lungi pentru a nu afecta structura tabelului.
Categoria: PROCESUL DE OBTINERE		
5.12	Descrierea procesului de prestare a serviciului public se realizează pas cu pas din perspectiva beneficiarului de serviciu public	Descrieți parcursul beneficiarului de serviciu public, ce și cum depune, cum achită, cum primește rezultatul. <i>Pasul 1. Depune cererea</i> Tipul etapei: Depunere solicitare Canale de prestare: Online / Ghișeu / Email Descrierea etapei: Cererea poate fi depusă: • online, prin accesarea butonului Solicită online; • prin email, exclusiv la adresele de email instituționale: xxxx@gov.md. !!! Transmiterea cererii prin email este acceptată doar ca opțiune alternativă atunci când depunerea online nu este disponibilă. Se descurajează utilizarea adreselor de email neoficiale sau nesigure, în special a celor de tip .ru. • la ghișeu; <i>Exemplu: situat pe adresa: Bulevardul Ștefan cel Mare și Sfânt 134, MD-2012, Chișinău;</i> Anexe: formular de cerere-model, alte formulare utile care pot fi descărcate de către beneficiarul de serviciu public. <i>Pasul 2. Achită serviciul</i> Tipul etapei: Achitare serviciu Canale de prestare: Online / Transfer bancar Adresa web: https://mpay.gov.md Descrierea etapei: Plata poate fi realizată: • online, prin MPay sau modulul Plăți din EVO; • prin transfer bancar, în baza contului de plată emis de autoritate/instituție. <i>Pasul 3. Procesarea și examinarea cererii</i> Descrierea etapei: La acest pas descrieți ce se întâmplă pentru beneficiarul serviciului public după depunere: ce așteaptă, este contactat pentru informații suplimentare sau nu. Evitați descrierea proceselor de lucru din cadrul autorității/instituției. <i>Pasul 4. Eliberarea rezultatului serviciului</i> Descrierea etapei: La această etapă se specifică cum va fi obținut rezultatul solicitării, în funcție de nivelul de digitalizare și opțiunile disponibile.

		Se vor menționa modalitățile de obținere, după cum urmează: • Online: ○ prin descărcarea din https://evo.gov.md/acasa, dacă serviciul permite prestarea electronică și este integrat cu serviciul MDocs; ○ dacă serviciul nu este integrat cu MDocs, și se livrează prin alt sistem, acest lucru va fi specificat clar; ○ prin email, dacă rezultatul serviciului se transmite prin email. • Offline ○ prin livrare, dacă documentul poate fi livrat prin MDelivery; ○ la ghișeu, prin ridicarea documentului de la sediul autorității/instituției, conform programului și adresei indicate;
--	--	--

Categoria: PROGRAM ȘI CANALE DE PRESTARE

5.13	Subdiviziunile de prestare ale prestatorului de servicii	Se vor indica subdiviziunile unde poate fi solicitat serviciul fizic: adresa și programul.
------	--	--

Categoria: DOCUMENTE

5.14	Reprezintă documentele necesare pentru depunerea cererii și actele normative aferente serviciului.	Adăugați lista documentelor necesare - documentele pe care solicitantul trebuie să le prezinte, să le depună fizic sau online pentru a putea beneficia de serviciu. Indicați doar actele normative principale care stabilesc dreptul, condițiile și procedura de acordare a serviciului. Nu includeți acte conexe sau documente interne care nu influențează direct solicitantul. Mențineți lista ordonată, clară și ușor de parcurs.
------	--	---

Categoria: INTEGRĂRI

5.15	Configurarea detaliilor serviciului	Serviciu electronic (e-Service) indică dacă serviciul este prestat online, în mod complet sau parțial automatizat: • Serviciu complet automatizat – poate fi solicitat integral online, fără prezența fizică a solicitantului, prin depunerea și obținerea rezultatului în mod electronic. • Serviciu parțial automatizat – poate fi solicitat online, însă unele documente sau confirmări trebuie prezentate fizic la ghișeu, sau anumite etape ale procesului pot necesita aprobări manuale sau verificări suplimentare, sau rezultatul poate fi obținut doar la ghișeu. Se bifează câmpul e-Service pentru serviciile disponibile online. Pentru fiecare serviciu electronic, selectați obligatoriu una dintre opțiunile privind semnătura electronică, în funcție de modul în care utilizatorul poate solicita serviciul:
------	-------------------------------------	---

		• Fără semnătură electronică Semnătura electronică nu este necesară pentru solicitarea serviciului. • Semnătură electronică obligatorie Semnătura electronică este obligatorie pentru a solicita serviciul. • Semnătura electronică opțională Serviciul poate fi solicitat atât cu semnătura electronică, cât și fără aceasta. • Serviciu automatizat Serviciul se prestează automat fără depunerea unei solicitări prealabile din partea cetățeanului. Sisteme și platforme integrate • Selectați „CUPS” dacă serviciul poate fi solicitat și prestat prin Centrul Unificat de Prestare a Serviciilor (CUPS). • Selectați „MPower” dacă serviciul poate fi accesat prin împuternicire electronică. • Selectați „MDelivery” dacă rezultatul serviciului poate fi livrat la adresa indicată în cerere. • Selectați „MPay” atunci când serviciul permite achitarea prin MPay. • Selectați „e-Appointment” pentru serviciile disponibile prin programare online prealabilă.
--	--	---

6. Ton de voce în comunicarea cu utilizatorii – exemple practice

Situație	Așa DA	Așa NU
Instrucțiuni de completare formular	„Completează formularul online”	„Cererea trebuie completată conform instrucțiunilor interne ale instituției.”
În cazul în care cerere se depune online și sunt necesare de anexat documente	„Anexează documentele necesare”	„Se vor anexa documentele conform cerințelor.”
Plata taxelor	„Achită serviciul prin MPay.” „Plata serviciului poate fi efectuată: • modulul Plăți din aplicația EVO • online, prin MPay; • la orice bancă, în baza contului de plată emis; • la oficiul poștal.”	„Plata se efectuează prin serviciul guvernamental de plăți electronice MPay și a Regulamentului instituțional care stabilește procedura de încasare a plății la ghișeu.”

Confirmarea rezultatului	„Descarcă documentul în format PDF din cabinetul personal.” „Obține permisului tehnic de la sediul instituției: mun. Chișinău, str. Ștefan cel Mare nr. 1, etaj 1.”	„Documentul va fi disponibil după procesarea acestuia de către reprezentantul instituției.” „Permisul tehnic reprezintă actul care atestă faptul obținerii dreptului de utilizare a stației de radiocomunicații.”
Termeni generali	„Serviciul este disponibil pentru toți cetățenii Republicii Moldova care au împlinit 18 ani.”	„Beneficiarii trebuie să se încadreze în categoria conformă cu Legea nr. 123/2010.” „Potrivit pct.17 subpunctul 1) din Anexa nr.3 la Hotărârea Guvernului nr.996/2020.”
Limbaj prietenos	„Depune cererea online accesând butonul Solicită.”	„Utilizatorul trebuie să urmeze pașii prevăzuți în procedura standard.”
Programarea online	„Programează-te online accesând acest link. ” „Programează-te prealabil la sediul instituției accesând acest link. ”	„Programarea trebuie făcută prin sistemul intern al instituției.” “Depunerea cererii la ghișeu necesită programare.”
Termene de procesare	„Cererea va fi procesată în maxim 5 zile lucrătoare.”	„Termenele de procesare se stabilesc conform procedurilor interne.”
Descrierea pașilor	„Dosarul este verificat, iar solicitantul este notificat în cazul în care sunt necesare completări.”	„Examinarea (verificarea conformității) setului de acte depus pentru obținerea dreptului de a furniza rețele și/sau servicii de comunicații electronice în baza regimului de autorizare generală.”