



ORDIN

„ 02 „, noiembrie 2023

Nr. 183

Cu privire la aprobarea Fișei serviciului public: “Înregistrarea produselor alimentare noi” și Regulamentului privind organizarea și prestarea serviciului public.

În scopul asigurării emiterii actelor permissive prin intermediul Portalului Serviciilor Publice - <https://servicii.gov.md>, în conformitate cu prevederile Legii nr. 160 din 22 iulie 2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător, Legii nr. 161 din 22 iulie 2011 privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător, Hotărârii Guvernului nr. 670/2020 cu privire la aprobarea Nomenclatorului integrat al serviciilor publice administrative și a Listei evenimentelor de viață asociate acestora, Hotărârii Guvernului nr. 169/2021 cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice și în temeiul Hotărârii Guvernului nr. 1090 din 18.12.2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Sănătate Publică,

ORDON:

1. Se aprobă:

- 1) Fișa serviciului public: „Înregistrarea produselor alimentare noi”, conform Anexei nr.1;
- 2) Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public: Înregistrarea produselor alimentare noi, conform Anexei nr. 2;

2. Secretariatul pentru înregistrarea suplimentelor alimentare/produselor alimentare noi, inclusiv și Ghișeul unic al ANSP, vor pune în aplicare prevederile Regulamentului privind organizarea și prestarea serviciului public „Înregistrarea produselor alimentare noi”, aprobat prin prezentul Ordin;

3. Șeful Direcției tehnologia informației și comunicațiilor (dl Sergiu Stigariov) va asigura plasarea ordinului dat pe pagina web a instituției.

4. Șeful secției managementul documentelor (dna Nelea Dobzeu) va aduce la cunoștință prezentul ordin tuturor persoanelor vizate.

5. Se abrogă Ordinul ANSP nr. 112 din 07.07.2023 cu privire la aprobarea fișei serviciului public „Înregistrarea produselor alimentare noi și a Regulamentului privind organizarea și prestarea serviciilor”.

6. Controlul executării prevederilor prezentului ordin se atribuie directorului adjunct al ANSP, dlui Vasile Guștiuc.

Director

Nicolae JELAMSCHI

Fișa serviciului public

nr.	RECHIZITELE	DETALIILE SERVICIULUI
1	Prestatorul:	Agencia Națională pentru Sănătate Publică
2	Subdiviziunea responsabila:	Secția Sănătate nutrițională și a copiilor
3	Denumirea serviciului:	Certificat de înregistrare a produsului alimentar nou
4	Descrierea:	Act administrativ prin care produsul alimentar nou sunt înregistrate pentru plasare pe piață pe teritoriul Republicii Moldova de către Ministerul Sănătății, în urma unei cereri formulate de un solicitant.
5	Cadrul legal:	Hotărârea Guvernului Nr. 925 din 31.12.2009 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind produsele alimentare noi http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=333395 Hotărârea Guvernului Nr. 533 din 13.07.2011 cu privire la aprobarea Listei și tarifelor serviciilor contra cost din sfera sănătății publice prestate persoanelor fizice și juridice https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=103259&lang=ro Ordinul Ministerului Sănătății Nr. 160 din 11.03.2010 Cu privire la înregistrarea și supravegherea plasării pe piață a produselor alimentare noi http://ansp.md/wp-content/uploads/2017/04/ord-MS-160-din-2010.pdf
6	Documente însoțitoare:	1. Solicitantul trebuie să depună, odată cu cererea de înregistrare, următoarele documente: - Cerere – Dosarul care include: 1) copia actelor studiilor efectuate și orice alte materiale, care pot demonstra că produsul alimentar respectiv este produs alimentar nou; 2) propunerile corespunzătoare privind prezentarea și etichetarea produsului alimentar nou; 3) un rezumat al dosarului.
7	Procesul de eliberare:	1. Solicitantul (sau reprezentantul său legal) intră în sistem (Portalul electronic al serviciilor publice) personal sau cu ajutorul recepționarului de la ghișeu. 2. Solicitantul (sau reprezentantul său legal) îndeplinește cererea (Anexa nr.1) și încarcă documentele necesare,

personal sau cu ajutorul recepționarului de la ghișeu.

3. În cazul când Solicitantul (sau reprezentantul său legal):

a) depune cererea și documentele necesare cu ajutorul recepționarului de la ghișeu, recepționarul:

va primi și va înregistra corespunzător cererea de solicitare a certificatului și va primi documentele prezentate de solicitant, și

va elibera imediat și necondiționat solicitantului certificatul constatator conform modelului indicat în anexa nr. 2 la Legea 160 din 22.07.2011, și va expedia cazul (copiile electronice ale cererii și a documentelor prezentate) autorității emitente pentru revizuire.

Cererea poate fi returnată solicitantului doar în cazul când cererea nu conține informația necesară pentru identificarea solicitantului.

b) depune cererea și încarcă documentele personal direct în sistem, sistemul:

va genera automat documentul în format electronic de confirmare a primirii cererii și documentelor („certificatul constatator”) și

în mod automat va direcționa cererea și setul de documente autorității emitente.

Autoritatea emitentă (specialistul) deschide cazul, examinează cererea și documentele însoțitoare, verifică respectarea condițiilor. În cazul constatării lipsei documentelor/informației necesare prevăzute expres de legislație, autoritatea emitentă (specialistul) va sista termenul de examinare a cererii și va informa imediat despre acest fapt solicitantul cu specificarea și descrierea temeiului suspendării, termenului și acțiunilor de remediere pentru a iniția examinarea cererii.

Specialistul examinează cazul și organizează examinările suplimentare pe interior pentru luarea deciziei de eliberare a certificatului.

Specialistul perfectează actul permisiv sau scrie o scrisoare de respingere, cu o justificare corespunzătoare în temeiul prevederilor legii, cu înștiințarea directă a solicitantului și doar în cazul în care solicitantul nu întrunește condițiile expres specificate în lege sau, după caz, nu demonstrează întrunirea acestor condiții în decursul suspendării termenului de examinare a solicitării, care se va examina și semna de directorul autorității emitente.

		<p>Dacă eliberarea actului permisiv este acceptată, solicitantul (sau reprezentantul său legal) primește o notificare electronică și achită taxa stabilită prin serviciul M-pay sau la bancă.</p> <p>Când actul permisiv (scrisoarea) este gata, solicitantul (sau reprezentantul său legal) primește o notificare electronică, descarcă actul permisiv și confirmă recepționarea documentului.</p> <p>În cazul când actul permisiv se eliberează pe hârtie (la solicitare sau conform cerințelor autorității emitente), recepționarul tipărește actul permisiv, îl livrează solicitantului (sau reprezentantului său legal) și confirmă recepționarea.</p>
8	Durata de prestare a serviciului:	90 zile
9	Taxa:	<p>Conform "Listei și tarifelor serviciilor contra cost din sfera sănătății publice prestate persoanelor fizice și juridice", aprobată prin HG nr.533 din 13.07.2011</p> <p>https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=103259&lang=ro</p>
10	Perioada de valabilitate:	10 ani
11	Disponibil cetățenilor străini:	Da
12	Este necesară expertiza altor autorități publice centrale:	Da Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor
13	Formularul de cerere:	<p>Formulare de cererii pentru:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eliberarea actului permisiv 2. Reperfectarea actului permisiv 3. Eliberarea duplicatului actului permisiv 5. Retragerea actului permisiv (la cererea titularului) <p><i>*se atașează un formular de cerere și o mostră a cererii completate.</i></p>
14	Modelul de act permisiv:	Vedeți Anexa nr. 2. Modelul de act permisiv.
15	Sistemele informaționale cu care se vor face schimb de date în cadrul prestării serviciului (consum sau furnizare de date)	Ghișeul unic ghiseu@ansp.gov.md ; tel. 0(22) 574 525; Secretariatul pentru înregistrarea suplimentelor alimentare/produselor alimentare noi, stela.bradu@ansp.gov.md , tel. 0(22)574 548

**Către Directorul Agenției Naționale
pentru Sănătate Publică**

**Cerere de înregistrare
a produselor alimentare noi**

1. Date despre solicitantul înregistrării produselor alimentare noi, (în continuare produse) (adresa juridică și a adresa amplasării de facto, telefon, fax, e-mail, pagina web)

2. Date despre producător (adresa juridică și a adresa amplasării de facto, telefon, fax, e-mail, pagina web) _____

4. Date despre importator și persoana abilitată cu plasarea pe piață a produsului (adresa juridică și a adresa amplasării de facto, telefon, fax, e-mail, pagina web)

5. Denumirea produsului și destinația lui

6. Cererea este susținută de următoarele documente:

- a) informațiile necesare, inclusiv copia actelor studiilor efectuate și orice alte materiale, care pot demonstra că produsul alimentar respectă criteriile prevăzute la punctul 6 din prezentul Regulament;
- b) propunerile corespunzătoare privind prezentarea și etichetarea produsului alimentar, în conformitate cu prevederile de la capitolul IV din prezentul Regulament;
- c) un rezumat al dosarului.

Subsemnatul își asumă răspunderea asupra informațiilor onscrise în prezenta cerere.

Numele si prenumele personae responsabile

(semnătura, ștampila, data).



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA
AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ



MD 2028, mun. Chișinău, str. Gh. Asachi 67A, Tel. +373 22 574 501, <https://ansp.md> e-mail: office@ansp.gov.md IDNO:1018601000021

**CERTIFICAT DE ÎNREGISTRARE DE STAT
A PRODUSULUI ALIMENTAR NOU**

Nr.	
din	

Denumirea produsului

Domeniu de utilizare

Forma de comercializare

Compoziție /per

Date de identificare a producătorului (numele, adresa, țara:

Date de identificare a deținătorului certificatului/importatorului (numele, adresa, țara)

În conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 925 din 31.12.2009 și în baza ordinului ANSP nr. ____ din _____ emis în baza documentației înaintate, s-a decis că următorul produs alimentar nou poate fi fabricat sau comercializat și utilizat în Republica Moldova, conform prevederilor legislației în vigoare.

Orice modificare a datelor de identificare a produsului alimentar nou, duce în mod automat la anularea certificatului de înregistrare.

Director

REGULAMENTUL

Privind organizarea și prestarea serviciului public

Înregistrarea produselor alimentare noi

I. Dispoziții generale

1. Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public Înregistrarea produselor alimentare noi (în continuare – Regulament), determină condițiile de prestare a serviciului public, stabilește regulile și procesele operaționale pentru prestarea serviciului, drepturile și obligațiile prestatorului și beneficiarului serviciului, precum și condițiile de asigurare a securității informaționale și prelucrării datelor cu caracter personal
2. Prezentul Regulament se aplică solicitanților unui certificat de înregistrare care importă/produce produse alimentare noi.
3. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile:
 - 1) Legii privind supravegherea de stat a sănătății publice nr. 10-XVI din 03 februarie 2009
 - 2) Legii nr. 160 din 22.07.2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător
 - 3) Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Listei și tarifelor serviciilor contra cost din sfera sănătății publice prestate persoanelor fizice și juridice nr.533 din 13 iulie 2011
 - 4) Hotărârii Guvernului cu privire la organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Sănătate Publică nr. 1090 din 18.12.2017
4. Certificatul de înregistrarea de stat a produselor alimentare noi, este aplicat produselor, specificate în art. 24 la Legea 10/2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice și art. 15 din Lege 306/2018 privind siguranța alimentelor.
5. Principiile prestării serviciului:
 - accesul egal al beneficiarilor la servicii, fără nicio discriminare pe motive de origine, statut social, oficial și de proprietate, sex, rasă, naționalitate, limbă, religie, credințe, loc de reședință sau pentru orice alte circumstanțe;
 - inadmisibilitatea barierelor birocratice în prestarea serviciilor publice;
 - responsabilitatea și transparența în prestarea serviciilor publice;
 - calitatea și accesibilitatea serviciilor publice;
 - îmbunătățirea continuă a procesului de prestare a serviciilor publice;
 - economie și eficiență în prestarea serviciilor publice.
6. Noțiuni principale:

punerea la dispoziție pe piață – orice furnizare a unui produs alimentar nou în vederea distribuției sau utilizării în activități comerciale, contra unei plăți sau gratuit;

introducere pe piață – prima punere la dispoziție pe piață a unui produs alimentar nou;

utilizare – operațiunile realizate cu un produs alimentar nou, inclusiv depozitarea, manipularea, amestecarea și aplicarea, cu excepția oricăror activități de acest tip efectuate în vederea exportului produsului alimentar nou;

certificat de înregistrare – act administrativ prin care autoritatea competentă înregistrează punerea la dispoziție pe piață și utilizarea unui produs alimentar nou.

titular al certificatului de înregistrare – persoana stabilită pe teritoriul Republicii Moldova, care este responsabilă de introducerea pe piața Republicii Moldova a unui produs alimentar nou specificat în autorizația de la producător;

tip de produs – unul dintre tipurile de produse specificate în anexa nr.1;

produsele alimentare noi - se împart în următoarele categorii:

a) produse alimentare cu o structură moleculară primară nouă sau modificată intenționat;

b) produse alimentare constând din microorganisme, ciuperci (fungii), alge sau izolate din acestea;

c) produse alimentare constând din plante sau separate din plante, sau din animale, cu excepția produselor alimentare obținute prin practicile de înmulțire sau reproducere tradiționale și care au un istoric de utilizare în condiții de siguranță (atunci când se aplică plantei sau animalului o tehnică netradițională de reproducere care nu a fost folosită înainte de data intrării în vigoare a prezentului Regulament);

d) produse alimentare pentru care s-a aplicat un proces de producție care nu a fost utilizat în mod curent până la data intrării în vigoare a prezentului Regulament și care conduce la schimbări semnificative în compoziția sau structura produselor alimentare, care afectează valoarea lor nutritivă, metabolismul sau nivelul de substanțe nedorite.

scrisoare de acces – document original, semnat de proprietarul datelor sau de reprezentantul acestuia, care stipulează că datele pot fi utilizate în folosul unei părți terțe de autoritatea competentă în scopurile prevăzute de prezentul Regulament;

7. Prelucrarea informației la prestarea serviciilor publice: procesarea datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal și ale actelor normative aferente sistemelor informaționale utilizate în procesul prestării serviciului public.

II. Raporturile juridice în domeniul prestării serviciilor publice .

8. Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice:

- Agenția Națională pentru Sănătate Publică (ANSP),
- operatorii economici din domeniul producerii, importului produselor cu impact asupra sănătății.

9. Drepturile și obligațiile prestatorului serviciului public.

(1) ANSP este în drept:

- în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să solicite și să primească, în limitele competenței, de la alte autorități/instituții publice, emitente a documentelor pentru prestarea serviciilor publice, documente și/sau copii ale acestora prin utilizarea mecanismului ghișeului unic;

- să suspende și sau să refuze eliberarea actului permisiv cu aplicarea procedurii de suspendare/și sau retragere în cazul în care solicitantul nu întrunește și nu respectă cerințele și/sau condițiile expres stabilite de lege în privința actului permisiv în cauza;
- (2) ANSP este obligat:
- să presteze serviciile publice în conformitate cu prezentul regulament, alte acte normative aplicabile și regulamentul sau de ordine interioară;
 - să ofere beneficiarului de servicii publice, prin intermediul portalului unic al serviciilor publice sau altor sisteme informaționale dedicate și la sediul prestatorului de servicii publice, informații complete și exacte cu privire la serviciul public, modul de prestare a acestuia, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererii beneficiarului de servicii publice;
 - să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea solicitării și obținerii rezultatului prestării serviciilor publice în formă electronică, cu excepția cazurilor în care, prin lege, este stabilită obligativitatea prezenței fizice a acestuia la etapele respective de prestare a serviciului;
 - să presteze serviciile publice fără a solicita documente, în cazul în care datele conținute în acestea sunt disponibile în resurse informaționale proprii sau ale altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul serviciului public în mod automatizat, prin intermediul platformei de interoperabilitate, instituită de Guvern;
 - în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să presteze serviciile publice fără a solicita documente, dacă copiile documentelor respective pot fi obținute de prestatorul de servicii publice de la autoritatea/instituția publică emitentă a acestor documente;
 - să garanteze condiții necesare pentru a asigura accesul neîngrădit al persoanelor cu dizabilități la serviciile publice prestate, în conformitate cu standardele și cerințele tehnice în vigoare;
 - să asigure buna funcționare a sistemelor informaționale deținute și destinate prestării serviciilor publice;
 - să prelucreze, în modul stabilit de actele normative aplicabile, informația, inclusiv cea cu acces limitat, în măsura strict necesară și proporțională pentru prestarea serviciilor publice;
 - să asigure perfecționarea competențelor profesionale ale angajaților în domeniul prestării serviciilor publice;
 - să examineze petițiile beneficiarilor de servicii publice în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018;

10. Drepturile și obligațiile beneficiarului serviciului public:

(1) Beneficiarul de servicii publice este în drept:

- să primească pe portalul unic al serviciilor publice informații complete și exacte cu privire la serviciul public și prestatorul de servicii publice, modul de prestare a acestuia, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererii sale de prestare a serviciului;

- să solicite și beneficieze de serviciul public, în conformitate cu prezentul regulament, în termenul stabilit, și să obțină rezultatul prestării acestuia, în forma electronică și/sau pe suport de hârtie, la alegerea sa;
 - să prezinte prestatorului de servicii publice opinia referitoare la modul de prestare a serviciului public din perspectiva beneficiarului de servicii publice, indicând nivelul de satisfacție sau insatisfacție față de prestarea serviciului public de care a beneficiat, care ar permite colectarea, sistematizarea și analiza informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciului, cât și despre problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii publice în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice;
 - să conteste, în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018, refuzul prestatorului de a presta serviciul public sau actul administrativ individual emis în rezultatul prestării serviciului public.
- (2) Beneficiarul de servicii publice este obligat:
- să furnizeze ANSP setul complet de documente pentru prestarea serviciului public, stabilite în prezentul regulament, asigurându-se că documentele respective și datele conținute în acestea sunt valabile și autentice;
 - în cazul serviciilor publice prestate contra plată, să achite tariful și taxa de stat stabilite.

Capitolul III. Modul de prestare a serviciilor publice

11. Organizarea și funcționarea serviciului:

11.1 Solicitantul unui certificat de înregistrare, odată cu depunerea cererii la ANSP conform modelului aprobat, depune următoarele: un dosar referitor la produsul alimentar nou.

11.2 Cererile pentru solicitarea înregistrării, indicat la pct. 9 din HG 925/2009 trebuie să fie prezentate în limba de stat. Alte informații pot fi prezentate inclusiv în una din limbile recunoscute la nivel internațional.

11.3 În cadrul validării menționate, ANSP nu realizează o evaluare a calității sau a pertinentei datelor depuse sau a justificărilor prezentate.

11.4 ANSP, în cazul în care consideră că cererea este incompletă, informează solicitantul cu privire la informațiile suplimentare necesare pentru validarea respectivei cereri.

11.5 Termenul pentru prezentarea informațiilor suplimentare nu va depăși 10 zile calendaristice.

11.6 În cazul în care solicitantul nu prezintă informațiile solicitate în termenul prevăzut la pct. 9 din HG 925/2009, ANSP respinge cererea și informează în scris solicitantul.

11.7 ANSP ia o decizie cu privire la înregistrarea produsului alimentar nou în termen de 90 de zile de la validarea unei cereri.

11.8 Decizia cu privire la înregistrarea produsului alimentar nou este efectuată în baza Raportului evaluării dosarului, prezentat conform cerințelor pct. 29 și 30, efectuate de experți în domenii, în conformitate cu cerințele stipulate în anexa nr. 3 și decizia Comisiei pentru înregistrarea produselor alimentare noi.

12. Condițiile și locul prestării serviciului: ANSP, Sediul central, Gh Asachi, 67/a, MD 2028, Orar de lucru: Luni – Vineri 08:00 - 17:00;

13. Procesul de prestare a serviciului:

13.1 Solicitantul (sau reprezentantul său legal) intră accesează Portalul electronic al serviciilor publice, personal sau cu ajutorul recepționarului de la ghișeu.

13.2. Solicitantul (sau reprezentantul său legal) îndeplinește cererea și încarcă documentele necesare, personal sau cu ajutorul recepționarului de la ghișeu.

13.4 În cazul când Solicitantul (sau reprezentantul său legal), depune cererea și documentele necesare cu ajutorul recepționarului de la ghișeu, recepționarul:

- a) va primi și va înregistra corespunzător cererea de solicitare a actului și va primi documentele prezentate de solicitant, și
- b) va elibera imediat și necondiționat solicitantului certificatul constatator conform modelului indicat în anexa nr. 2 la Legea 160 din 22.07.2011, și
- c) va expedia cazul (copiile electronice ale cererii și a documentelor prezentate) autorității emitente pentru revizuire.

13.5. Cererea poate fi returnată solicitantului doar în cazul când cererea nu conține informația necesară pentru identificarea solicitantului. Depune cererea și încarcă documentele personal direct în sistem, sistemul:

- a) va genera automat documentul în format electronic de confirmare a primirii cererii și documentelor („certificatul constatator”) și
- b) în mod automat va direcționa cererea și setul de documente autorității emitente.

13.6 Autoritatea emitentă (specialistul) deschide cazul, examinează cererea și documentele însoțitoare, verifică respectarea condițiilor. În cazul constatării lipsei documentelor/informației necesare prevăzute expres de legislație, autoritatea emitentă (specialistul) va sista termenul de examinare a cererii și va informa imediat despre acest fapt solicitantul cu specificarea și descrierea temeiului suspendării, termenului și acțiunilor de remediere pentru a iniția examinarea cererii.

13.7 Solicitantul (sau reprezentantul său legal) primește o notificare electronică și achită taxa investigației de laborator prin serviciul M-pay sau la bancă.

13.8 Secretariatul pentru înregistrarea suplimentelor alimentare/produselor alimentare noi efectuarea expertizei de evaluare a dosarului produsului alimentar nou conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr.925/2009 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind produsele alimentare noi.

13.9 Specialistul perfectează actul permisiv sau scrie o scrisoare de respingere, cu o justificare corespunzătoare în temeiul prevederilor legii, cu înștiințarea directă a solicitantului și doar în cazul în care solicitantul nu întrunește condițiile expres specificate în lege sau, după caz, nu demonstrează întrunirea acestor condiții în decursul suspendării termenului de examinare a solicitării, care se va examina și semna de directorul autorității emitente.

13.10 Când actul permisiv (scrisoarea) este finalizat, solicitantul (sau reprezentantul său legal) primește o notificare electronică, descarcă actul permisiv și confirmă recepționarea documentului.

- 13.11 În cazul când actul permisiv se eliberează pe hârtie (la solicitare sau conform cerințelor autorității emitente), receptionarul ghișeului unic tipărește actul permisiv, îl livrează solicitantului (sau reprezentantului său legal) și confirmă recepționarea.
14. Refuzul de primire a cererii doar în cazul în care ANSP consideră că cererea este incompletă; în care solicitantul nu prezintă informațiile solicitate; în cazul în care experții se expun asupra necesității informației suplimentare pentru realizarea evaluării.
15. Informarea beneficiarilor serviciilor publice. Beneficiarul va fi informat după caz prin e-mail, telefon.

Capitolul IV. Managementul serviciului public

16. Persoanele împuternicite pentru prestarea serviciului sunt specialiștii serviciului Ghișeului unic al ANSP (medici specialiști) cu studii superioare și medii de specialitate care exercită funcțiile în conformitate cu Regulamentul Ghișeului unic de gestionare a actelor permissive și de prevederile prezentului Regulament în responsabilitatea cărora intră primirea cererii și eliberarea rezultatului serviciului. Procesul de expertiză sanitară și luarea deciziei privind posibilitatea prestării serviciului și eliberarea rezultatului serviciului țin de competența medicilor specialiști, altor specialiști cu studii respective în domeniul expertizelor sanitare.
17. Prestatorii de servicii raportează anual despre îndeplinirea următorilor indicatori de performanță:
- asigurarea îndeplinirii serviciului în termenii prevăzuți de Legislație, max 10 zile lucrătoare;
 - atingerea scopului scontat;
 - refuzul primirii cererilor depuse manual, online și la Ghișeul unic (motivul) și prestarea serviciului;
 - satisfacția clientului;
 - lipsa reclamațiilor.
18. Stabilirea obiectivelor și măsurarea performanței serviciului.
- îmbunătățirea calității serviciului public;
 - îmbunătățirea accesibilității și confortului serviciului public;
 - eficientizarea proceselor operaționale de prestare a serviciilor publice de către prestatorii acestora;
 - optimizarea proceselor de furnizare a serviciului public;
 - reducerea riscurilor de corupție în furnizarea de servicii;
 - creșterea responsabilității instituționale și individuale pentru încălcări în prestarea serviciilor publice.
19. Reclamațiile se depun fizic la sediul ANSP, on-line: <https://ansp.md/depune-petitie/>.
20. Procedura de contestare privind refuzul în emitere a certificatului de înregistrare de stat a produsului alimentar nou este prevăzută de Codul administrativ al RM nr.116/2018

Capitolul V. Patrimoniul și finanțarea serviciului

21. Serviciul este asigurat și desfășurat în incinta ANSP, investigațiile sanitare aferente serviciului sunt efectuate în laboratoare acreditate în modul stabilit, specialiști calificați.
22. Procesul de eliberare a actului permisiv este asigurat cu resursele necesare acordării serviciului cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

Capitolul VI. Alte dispoziții.

23. Specialiștii antrenați în acordarea serviciului sunt familiarizați cu prevederile legislației în domeniul eliberării actelor permise, inclusiv răspunderea administrativă, contravențională, pentru încălcarea legislației în domeniul prestării serviciilor publice.

Capitolul VI. Dispoziții finale.

24. Prezentul Regulament privind organizarea și prestarea serviciul public Înregistrarea produselor alimentare noi, intră în vigoare din momentul aprobării și plasării pe pagina web a ANSP.

25. Responsabili de elaborare:

**Secretarul Comisiei pentru înregistrarea
suplimentelor alimentare/produselor alimentare noi**

Stela BRADU

Coordonat:

Director adjunct

Vasile GUȘTIUC

Șeful Direcției juridice

Cristina CIOBANU