



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](mailto:office@ansp.gov.md) IDNO:1018601000021

**ORDIN**

din „07” ianuarie 2023

Nr. 114

**Cu privire la aprobarea fișei serviciului public „Avizarea sanitară asupra mențiunilor de sănătate” și a Regulamentului privind organizarea și prestarea serviciului**

În scopul asigurării funcționalității sistemului informațional „Registrul de stat al serviciilor publice” prin intermediul Portalului Serviciilor Publice - <https://servicii.gov.md>, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 169/2021 cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice și a Hotărârii Guvernului nr. 330/2012 cu privire la crearea și administrarea portalului guvernamental unic al serviciilor publice, în temeiul Hotărârii Guvernului nr. 1090/2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Sănătate Publică,

**ORDON:**

1. Se aprobă:
  - 1) Fișa serviciului public „Avizarea sanitară asupra mențiunilor de sănătate” conform Anexei nr.1;
  - 2) Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public „Avizarea sanitară asupra mențiunilor de sănătate” conform Anexei nr. 2.
2. Direcția Protecția sănătății Publice și Ghișeul unic al ANSP, vor pune în aplicare Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public „Avizarea sanitară asupra mențiunilor de sănătate”.
3. Șeful Direcției tehnologia informației și comunicațiilor (dl Sergiu Stigariov) va asigura plasarea prezentului Ordin pe pagina web a instituției.
4. Șeful secției managementul documentelor (dna Nelea Dobzeu) va aduce la cunoștință prezentul Ordin tuturor persoanelor vizate.
5. Controlul executării prevederilor prezentului Ordin se atribuie directorului adjunct al ANSP, dlui Vasile Guștiuc.

Director

Nicolae JELAMSCHI

**Fișa serviciului public**  
*Avizarea sanitară asupra mențiunilor de sănătate*

Nr. crt.	Criteriul	Descriere
<b>Rubrica Detalii</b>		
1.	Prestatorul serviciului	Agenția Națională pentru Sănătate Publică
2.	Codul prestatorului serviciului	<b>1018601000021</b>
3.	Beneficiarul final al serviciului public sau grupul țintă	Guvern către Afaceri (G2B)
4.	Categoria din care face parte serviciul public	Sănătate
5.	Codul serviciului	
6.	Denumirea completă a serviciului	<i>Avizarea sanitară asupra mențiunilor de sănătate</i>
7.	Cuvintele-cheie specifice serviciului	<i>Mențiuni de sănătate</i>
8.	Descrierea serviciului Cerințe față de solicitant	<p><b>Mențiune de sănătate</b> – orice mențiune sau reprezentare în orice formă de cuvinte, declarații, imagini, logouri care declară, sugerează sau implică faptul că există o relație între o categorie de produse alimentare, un produs alimentar sau unul din componentii săi și sănătate.</p> <p><b>Serviciul reprezintă</b> asigurarea evaluării științifice a cererii și a informațiilor depuse de către solicitant în vederea obținerii avizului sanitar pentru mențiunile de sănătate în conformitate cu prevederile <b>HG 196/2011</b> pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind mențiunile nutriționale și de sănătate înscrise pe produsele alimentare.</p>
9.	Procedura de depunere a reclamațiilor/petițiilor	Petițiile se depun on-line la <a href="http://ansp.md/index.php/depune-petitie/">http://ansp.md/index.php/depune-petitie/</a> , prin poșta convențională, la sediul ANSP sau la Centrele de sănătate publică regionale
10.	Sanțiuni și penalități	Angajații Agenției Naționale pentru Sănătate Publică poartă răspundere disciplinară, civilă, contravențională sau penală, după caz, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a atribuțiilor privind prestarea prezentului serviciu public.
11.	Tariful și termenul de prestare a serviciului;	90 zile 4896 MDL
<b>Rubrica Procesul de obținere</b>		



12.	Procesul de prestare a serviciului	<p><i>Pas 1.</i> Solicitantul sau reprezentantul său legal depune o cerere pentru obținerea avizului sanitar asupra mențiunilor de sănătate la ghișeul Agenției Naționale pentru Sănătate Publică, atr. Gheorghe Asachi 67A;</p> <p><i>Pas 2.</i> Procesarea și Examinarea cererii;</p> <p><i>Pas 3.</i> Emiterea contului de plată;</p> <p><i>Pas 4.</i> Achitarea serviciului public prin transfer bancar pe contul Agenției Naționale pentru Sănătate Publică;</p> <p><i>Pas 5.</i> Recepționarea avizului sanitar/a refuzului avizării sanitare în urma prezentării dovezilor de achitare a contului de plată la ghișeul ANSP, str. Gh. Asachi 67A</p> <p><i>Pas 6.</i> Publicarea avizului sanitar pozitiv pe pagina web a instituției în termen de 5 zile</p>
<b>Rubrica Program și canale de prestare</b>		
13.	Adresa și date de contact ale prestatorului	2028, Chișinău, str. Gh. Asachi 67 A Tel.+ 373 22 574 501, +373 22 574 689, +373 22 574 548, Fax + 373 22 729 725, e-mail: <a href="mailto:office@ansp.gov.md">office@ansp.gov.md</a>
14.	Programul de prestare a serviciului	Luni - Vineri 8:30- 16:00 Pauză 12:30-13:00
15.	Unitățile de prestare ale prestatorului de servicii	Serviciul este prestat în exclusivitate la sediul central al ANSP
<b>Rubrica Documente</b>		
16.	Documentele necesare pentru prestarea serviciului	<p><i>Solicitantul prezintă:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cererea cu numele și adresa solicitantului;</li> <li>- nutrientul sau o altă substanță, produsul alimentar sau categoria de produse alimentare care vor face obiectul mențiunii de sănătate și caracteristicile sale speciale;</li> <li>- o copie a studiilor, inclusiv a celor independente, care au făcut obiectul unor evaluări între egali, în cazul în care acestea sînt disponibile, realizate cu privire la mențiunea de sănătate, precum și orice alt material disponibil pentru a demonstra că mențiunea de sănătate este conformă cu criteriile prevăzute de prezentul Regulament;</li> <li>- după caz, o indicare a informațiilor care ar trebui considerate drept date ce țin de proprietate, însoțite de o justificare posibilă de a fi verificată;</li> <li>- o copie a altor studii științifice relevante pentru mențiunea de sănătate în cauză;</li> <li>- o propunere pentru formularea mențiunii de sănătate care face obiectul cererii de avizare sanitară, inclusiv, după caz, condițiile specifice de utilizare;</li> <li>- un rezumat al cererii.</li> </ul>

17.	Acte normative în baza cărora este prestat serviciul	<ul style="list-style-type: none"><li>- <u>Legea nr.10/2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice, art. 24;</u></li><li>- <u>Hotărîrea Guvernului nr.196/2011 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind mențiunile nutriționale și de sănătate înscrise pe produsele alimentare;</u></li><li>- <u>Hotărîrea Guvernului nr. 533/2011 cu privire la aprobarea Listei și tarifelor serviciilor contra cost din sfera sănătății publice prestate persoanelor fizice și juridice.</u></li></ul>
-----	--	--

## CERERE

Pentru avizarea sanitară a mențiunii de sănătate înscrisă pe produsele alimentare  
din “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 202\_\_

Date despre solicitant (adresa juridică și a adresa amplasării de facto, telefon, fax, e-mail, pagina web) \_\_\_\_\_

Denumirea nutrientului sau a substanței, a produsului alimentar sau a categoriei de produse alimentare care vor face obiectul mențiunii de sănătate și caracteristicile sale speciale \_\_\_\_\_

Cererea este susținută de următoarele documente:

- 1) o copie a studiilor, inclusiv a celor independente care au făcut obiectul unor evaluări între egali, în cazul în care acestea sînt disponibile, realizate cu privire la mențiunea de sănătate, precum și orice alt material disponibil pentru a demonstra că mențiunea de sănătate este conformă cu criteriile prevăzute de Regulamentul sanitar privind mențiunile nutriționale și de sănătate înscrise pe produsele alimentare aprobat prin HG nr. 196/2011;
- 2) o indicare a informațiilor care ar trebui considerate drept date ce țin de proprietate, însoțite de o justificare posibilă de a fi verificată;
- 3) o copie a altor studii științifice relevante pentru mențiunea de sănătate în cauză;
- 4) o propunere pentru formularea mențiunii de sănătate care face obiectul cererii de avizare sanitară, inclusiv, după caz, condițiile specifice de utilizare;
- 5) un rezumat al cererii.

Subsemnatul își asumă răspunderea asupra informațiilor înscrise în prezenta cerere.

Numele si prenumele persoanei 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](mailto:office@ansp.gov.md) IDNO:1018601000021

**Aviz sanitar pentru mențiunea de sănătate Nr. \_\_\_\_\_**

din „\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_\_

**Prin prezentul aviz sanitar se confirmă că mențiunea de sănătate înscrisă pe produsul  
alimentar**

**Este conformă** Regulamentului sanitar privind mențiunile nutriționale și de sănătate înscrise pe produsele alimentare aprobat prin HG nr. 196/2011

**Organizația producătoare/importatoare, țara de origine**

**Destinatarul avizului sanitar**

**Ca temei pentru recunoașterea conformității produselor Regulamentului sanitar menționat  
a servit**

(a enumera documentele de însoțire, studiile)

**AVIZUL SANITAR este valabil până la:**

**DIRECTORUL AGENȚIEI NAȚIONALE PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ**

\_\_\_\_\_  
(nume, prenume)

\_\_\_\_\_  
(semnătura)

L. Ș.

**Regulament**  
**privind organizarea și prestarea serviciului public**  
**„Avizarea sanitară asupra mențiunilor de sănătate”**

**Capitolul I**  
**DISPOZIȚII GENERALE**

Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public „Avizarea sanitară asupra mențiunilor de sănătate” 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 a prelucrării datelor cu caracter personal.

**Secțiunea 1. Cadrul normativ**

1. Legea nr. 10/2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice;
2. Legea nr. 306/2018 privind siguranța alimentelor;
3. Hotărârea Guvernului nr. 196/2011 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind mențiunile nutriționale și de sănătate înscrise pe produsele alimentare;
4. Hotărârea Guvernului nr. 533/2011 cu privire la aprobarea Listei și tarifelor serviciilor contra cost din sfera sănătății publice prestate persoanelor fizice și juridice;
5. Hotărârea Guvernului nr. 1090/2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Sănătate Publică.

**Secțiunea a 2-a. Domeniul de aplicare**

„Avizarea sanitară asupra mențiunilor de sănătate” se efectuează în scopul admiterii înscrierii pe produsele alimentare a mențiunilor de sănătate în cazul aplicării condițiilor specifice pentru mențiunile de sănătate aprobate prin anexa nr. 2 la Regulamentul sanitar privind mențiunile nutriționale și de sănătate înscrise pe produsele alimentare.

**Secțiunea a 3-a. 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.

**Secțiunea a 4-a. Noțiuni principale**

În sensul prezentului Regulament se aplică definițiile prevăzute în Legea nr. 306/2018 privind siguranța alimentelor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr.59-65, art.120), precum și următoarele noțiuni, care se definesc după cum urmează:



**etichetare nutrițională** – orice informație indicată pe etichete și care se referă la valoarea energetică, substanțele nutritive cum ar fi proteinele, glucidele, grăsimile, fibrele, sodiul, vitaminele și mineralele;

**mențiune** – orice mesaj sau reprezentare care nu este obligatoriu (ie), inclusiv reprezentarea sub formă de imagini, reprezentare grafică sau simbolică, indiferent de formă, care afirmă, sugerează sau implică faptul că un produs alimentar are caracteristici speciale;

**nutrient** – proteinele, carbohidrații, grăsimile, fibrele, sodiul, precum și vitaminele, mineralele și substanțele care aparțin uneia dintre categoriile în cauză sau sânt compuși uneia dintre aceste categorii;

**mențiune de sănătate** – orice mențiune sau reprezentare în formă de cuvinte, declarații, imagini, logouri care declară, sugerează sau implică faptul că există o relație între o categorie de produse alimentare, un produs alimentar sau unul din componenții săi și sănătate;

**mențiune privind reducerea riscului de îmbolnăvire** - orice mențiune de sănătate care declară, sugerează sau implică faptul că un factor de risc în dezvoltarea unei boli umane este redus semnificativ prin consumul unei categorii de produse alimentare, al unui produs alimentar sau al unuia din componenții acestuia.

#### **Secțiunea a 5-a. Prelucrarea informației la prestarea serviciilor publice**

Procesarea datelor cu caracter personal se va realiza 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.

## **Capitolul II**

### **Raporturile juridice în domeniul prestării serviciilor publice**

#### **Secțiunea 1. Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice**

- Agenția Națională pentru Sănătate Publică;
- Operatorii din domeniul alimentar care produc și introduc pe piață produse alimentare preambalate.

#### **Secțiunea a 2-a. Drepturile și obligațiile prestatorului serviciului**

Agenția Națională pentru Sănătate Publică, în calitate de prestator al serviciului, va:

- respecta prevederile cadrului normativ din domeniu, descris la Secțiunea 1, Capitolul I al prezentului Ordin;
- va ține cont de refuzul eliberării avizului sanitar și aplicarea procedurii de suspendare și/sau retragere a avizului sanitar în cazul în care solicitantul nu întrunește și nu respectă cerințele și/sau condițiile stabilite expres de cadrul normativ în privința avizului sanitar în cauză.

#### **Secțiunea a 3-a. Drepturile și obligațiile ANSP**

##### **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 avizului sanitar 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 cadrul normativ în privința avizului sanitar în cauză.

## **2) ANSP este obligată:**

- să presteze serviciile publice în conformitate cu prezentul Regulament, alte acte normative aplicabile și regulamentul său 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 al acestuia, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererii beneficiarului de servicii publice;
- să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea selectării metodei celei mai optime de prestare a acestora, reieșind din propriile necesități și posibilități;
- să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea solicitării și obținerii rezultatului prestării serviciilor publice în forma 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.

## **Secțiunea a 3-a. Drepturile și obligațiile beneficiarului serviciului public**

### **1) Beneficiarul serviciilor publice este în drept:**

- să primească pe portalul unic al serviciilor publice sau alte sisteme informaționale dedicate informații complete și exacte cu privire la serviciul public și prestatorul de servicii publice, modul de prestare al acestuia, precum și informații relevante referitor la statutul examinării cererii sale de prestare a serviciului;
- să apeleze serviciul guvernamental unic de suport clienți pentru a primi asistență în privința subiectelor ce țin de prestarea serviciului public, precum și a prezenta recomandări de îmbunătățire a calității serviciului public prestat;
- să solicite și să beneficieze de serviciul public în conformitate cu prezentul regulament, în termenii stabiliți 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 public, cât și despre problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii publice în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice;

- sa conteste, în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018, refuzul prestatorului de servicii publice de a presta serviciul public sau actul administrativ individual emis în rezultatul prestării serviciului public.

## **2) Beneficiarul de servicii publice este obligat:**

- să furnizeze prestatorului de servicii publice setul complet de documente stabilite în prezentul Regulament pentru prestarea serviciului public, asigurându-se că documentele respective și datele conținute în acestea sunt valabile și autentice;

- să achite tariful și taxa de stat stabilite.

## **Capitolul III**

### **Modul de prestare al serviciilor publice**

#### **Secțiunea 1. Organizarea și funcționarea serviciului**

*Serviciul* reprezintă asigurarea evaluării științifice a cererii și a informațiilor depuse de către solicitant în vederea obținerii avizului sanitar pentru mențiunile de sănătate în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 196/2011 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind mențiunile nutriționale și de sănătate înscrise pe produsele alimentare.

#### **Secțiunea a 2-a. Condițiile și locul prestării serviciului**

Serviciul se prestează la sediul ANSP din stada Gh. Asachi, 67, a, MD 2028,

*Orar de lucru:* Luni – Vineri 8:30- 16:00,

Pauză 12:30-13:00.

#### **Secțiunea a 3-a. Procesul de prestare a serviciului**

1) Solicitantul sau reprezentantul său legal depune o cerere pentru obținerea avizului sanitar asupra mențiunilor de sănătate la ghișeul Agenției Naționale pentru Sănătate Publică, str. Gheorghe Asachi 67A, cu numele și adresa solicitantului.

*La cerere se anexează:*

- nutrientul sau o altă substanță, produsul alimentar sau categoria de produse alimentare care vor face obiectul mențiunii de sănătate și caracteristicile sale speciale;
- o copie a studiilor, inclusiv a celor independente, care au făcut obiectul unor evaluări între egali, în cazul în care acestea sînt disponibile, realizate cu privire la mențiunea de sănătate, precum și orice alt material disponibil pentru a demonstra că mențiunea de sănătate este conformă cu criteriile prevăzute de prezentul Regulament;
- după caz, o indicare a informațiilor care ar trebui considerate drept date ce țin de proprietate, însoțite de o justificare posibilă de a fi verificată;
- o copie a altor studii științifice relevante pentru mențiunea de sănătate în cauză;
- o propunere pentru formularea mențiunii de sănătate care face obiectul cererii de avizare sanitară, inclusiv, după caz, condițiile specifice de utilizare;
- un rezumat al cererii.

2) Procesarea și Examinarea cererii;

3) Emiterea contului de plată;



- 4) Achitarea serviciului public prin transfer bancar pe contul Agenției Naționale pentru Sănătate Publică;
- 5) Recepționarea avizului sanitar/a refuzului avizării sanitare în urma prezentării dovezilor de achitare a contului de plată la ghișeul ANSP, str. Gh. Asachi 67A;
- 6) Publicarea avizului sanitar pozitiv pe pagina web a instituției în termen de 5 zile.

#### **Secțiunea a 4-a. Refuzul prestării serviciilor publice**

Refuzul avizării sanitare a mențiunilor de sănătate este motivat de absența documentelor și a informațiilor menționate la punctul 25 din Regulamentul sanitar privind mențiunile nutriționale și de sănătate înscrise pe produsele alimentare, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 196/2011 sau de caracterul incomplet al acestora.

#### **Secțiunea a 5-a. Informarea beneficiarilor serviciilor publice**

În toate cazurile avizul sanitar și/sau duplicatul acestuia se eliberează în formă de document pe suport de hârtie. În cazul în care eliberarea originalului avizului sanitar este cerută de solicitant, pe lângă emiterea actului pe suport de hârtie, se va elibera și un exemplar în format electronic sau, după caz, o confirmare oficială în format electronic despre emiterea avizului sanitar.

### **Capitolul IV**

#### **Managementul serviciului public**

##### **Secțiunea 1. Managementul resurselor umane**

Persoanele împuternicite pentru prestarea serviciului sunt specialiștii Ghișeului unic al ANSP (șef de serviciu/specialist principal) cu studii superioare și medii de specialitate care exercită funcțiile în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, în responsabilitatea cărora intră primirea cererii și eliberarea rezultatului serviciului.

Procesul de avizare sanitară și luarea deciziei privind posibilitatea prestării serviciului și eliberarea rezultatului serviciului țin de competența medicilor specialiști, a altor specialiști cu studii respective în domeniul expertizei sanitare.

##### **Secțiunea a 2-a. Managementul serviciului și procedura de raportare**

Prestatorii de servicii raportează anual despre îndeplinirea următorilor indicatori de performanță:

- asigurarea îndeplinirii serviciului în termenii prevăzuți de Legislație, maxim 5 zile lucrătoare;
- atingerea scopului scontat;
- refuzul primirii cererilor depuse manual, online și la Ghișeul unic (motivul) și prestarea serviciului;
- satisfacția clientului;
- lipsa reclamațiilor.

##### **Secțiunea a 3-a. Stabilirea obiectivelor și măsurarea performanței serviciului**

*În procesul de acordare a serviciului public ANSP își planifică atingerea următoarelor obiective:*

- 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.

*Performanța serviciului va consta în:*

- acordarea serviciilor în termenii stabiliți și la un înalt nivel înalt;
- lipsa reclamațiilor și a contestațiilor;
- satisfacția clientului de serviciile acordate.

#### **Secțiunea a 4-a. Reclamațiile/petițiile cu privire la prestarea serviciilor publice**

Petițiile se depun on-line la <http://ansp.md/index.php/depune-petitie/>, prin poșta convențională, la sediul ANSP sau la Centrele de sănătate publică regionale.

### **Capitolul V**

#### **Patrimoniul și finanțarea serviciului**

Serviciul se asigură și se desfășoară în incinta ANSP. 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**

Specialiștii antrenați în acordarea serviciului sunt familiarizați cu prevederile legislației în domeniul eliberării avizelor sanitare și poartă răspunderea administrativă pentru încălcarea legislației în domeniul prestării serviciilor publice.

### **Capitolul VII**

#### **Dispoziții finale**

Prezentul Regulament intră în vigoare din momentul aprobării și plasării pe pagina web a ANSP.

#### **Responsabil de elaborare:**

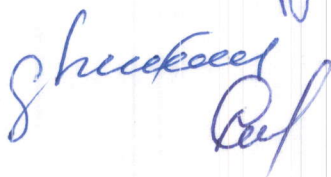
Șef secție Sănătatea nutrițională și a copiilor



**Maria-Victoria RACU**

#### **Coordonat:**

Director adjunct



**Vasile GUȘTIUC**

Șeful Direcției juridice



**Cristina CIOBANU**