

Regulament cu privire la prestarea serviciilor în domeniul standardizării de către Institutul Național de Standardizare

I. Dispoziții generale

1. Presentul regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr. 590 din 22 septembrie 1995 cu privire la standardizare, Regulamentului de organizare și funcționare a Institutului Național de Standardizare, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 996 din 27 decembrie 2012.

2. Regulamentul determină condițiile generale de prestare a serviciilor în domeniul standardizării, drepturile și obligațiile părților implicate în procesul prestării serviciilor, precum și modalitățile de soluționare a divergențelor.

3. În sensul prezentului Regulament se definesc următoarele noțiuni:

Actualizarea unui document normativ – procedura de verificare a statutului documentului normativ prezentat de către beneficiar/client (în vigoare, anulat, modificat), cu atașarea modificărilor survenite și aplicarea ștampilei pentru actualizare cu indicarea datei actualizării.

Document normativ (în continuare DN)- document care specifică reguli, linii directoare sau caracteristici pentru diferite genuri de activități sau pentru rezultatele acestora. Termenul „document normativ” se referă la standarde, la codurile de bună practică, la reglementările tehnice etc.

Difuzarea unui document normativ – distribuirea, contra plată, a documentelor normative din domeniul standardizării (vânzare);

Executor – salariat al Institutului Național de Standardizare abilitat cu atribuții de prestare a serviciilor în domeniul standardizării.

Reclamație - orice cerere, propunere, sesizare, adresată către INS, prin care se contestă un act sau o acțiune/inacțiune a executorilor INS.

Solicitant – persoană fizică sau persoană juridică, indiferent de forma de organizare și de proprietate, în interesul căreia sînt prestate serviciile din domeniul standardizării.

4. În cadrul Institutului Național de Standardizare, prin intermediul Fondului Național de Standarde sînt prestate următoarele servicii:

1) difuzarea, contra plată, a documentelor normative (standard, cod de bună practică);

2) difuzarea, contra plată, a publicației oficiale a INS - *Buletinul de standardizare*;

3) actualizarea contra plată a standardelor procurate în mod legal de la Organismul Național de Standardizare (ONS);

4) consultarea revistelor și altor publicații din domeniul standardizării;

5) oferirea consultațiilor în domeniul standardizării.

II. Modul și condițiile de prestare a serviciilor de către Institutul Național de Standardizare

5. Prestarea serviciilor menționate la pct.4, subpct.1-3 din prezentul regulament se efectuează, contra plată, în baza cererii (se anexează) depuse de către solicitant.

6. Cererea de prestare a serviciilor, cu semnătura persoanei fizice sau a persoanei cu funcție de răspundere/reprezentantul persoanei juridice, poate fi depusă:

1) direct, la sediul INS;

2) prin intermediul poștei electronice sau prin fax.

7. În cazul solicitării prestării serviciului de actualizare a DN, solicitantul va prezenta setul de DN, procurate de la Organismul Național de Standardizare, identificate prin prezența ștampilei umede pe coperta acestora.
8. În cazul prevăzut la pct.7 al prezentului regulament, solicitantului i se va elibera cont de plată pentru actualizarea fără modificări a DN prezentate.
9. După achitarea taxei pentru prestarea serviciului de actualizare fără modificări de către solicitant, executorul efectuează actualizarea DN cu prezentarea contului de plată pentru modificări.
10. DN actualizate sînt eliberate solicitantului după achitarea integrală a taxei stabilite la pct.8 și pct.9 din prezentul regulament.
11. Termenul de prestare a serviciilor în regim normal este un termen fix, conform anexei nr. 2 la prezentul regulament, exprimat în zile lucrătoare.
12. Termenul de prestare a serviciului conform cererii depuse se calculează din momentul achitării taxei stabilite pentru serviciul respectiv.
13. Termenul de prestare a serviciilor în regim de urgență - 24 ore din momentul achitării taxei, se aplică:
 - 1) la actualizarea DN;
 - 2) la vînzarea DN cu un tiraj mai mare de 50 de pagini.
14. Taxa pentru prestarea serviciului în regim de urgență se majorează cu 30 %.
15. Dovada achitării taxei pentru prestarea unui serviciu, în regim de urgență, se atașează la dosar.
16. Cererile care nu sînt însoțite de dovadă achitării taxei pentru regimul de urgență vor fi eliberate doar la împlinirea termenului în regim normal.
17. Achitarea taxelor pentru serviciile prestate de INS se efectuează, conform contului de plată eliberat, în numerar, direct la casieria INS, sau prin virament la contul INS.
18. În cazul în care solicitantul nu achită taxa pentru serviciile solicitate în termen de 15 zile lucrătoare din momentul depunerii cererii, INS anulează cererea depusă.
19. Solicitantul este în drept să anuleze cererea de prestare a serviciului cu informarea INS, pînă la achitarea taxei pentru serviciul solicitat.
- 19¹. La solicitarea Beneficiarului, INS poate să livreze documentele normative procurate și/sau actualizate prin intermediul poștei, cu rambursarea cheltuielilor pentru serviciile poștale de către solicitantul serviciului prestat (beneficiar). Costul expediției se va calcula în funcție de greutatea scrisorii/coletului și de destinație, conform tarifelor pentru serviciile poștale de bază prestate de Î.S "Poșta Moldovei" și se va afișa în contul de plată pentru prestarea serviciului de vînzare/actualizare a documentelor normative din domeniul standardizării.

III. Drepturile și obligațiile părților

20. Solicitantul prestării serviciului este obligat:
 - 1) să întocmească corect cererea de prestare a serviciilor;
 - 2) să prezinte informația completă necesară pentru întocmirea contului de plată (denumirea și adresa juridică a persoanei juridice, telefon/fax, rechizitele bancare etc.);
 - 3) să achite taxele pentru serviciile solicitate, în termenul stabilit;
 - 4) să recepționeze serviciile prestate în termenii și locul stabilit;
 - 5) să nu reproducă integral sau parțial, să nu multiplice prin orice procedeu documentele normative procurate sau conținutul publicațiilor INS, precum și să nu le difuzeze, fără acordul scris al INS.
 - 6) să manifeste respect față reprezentanții INS și să evite crearea unor situații conflictuale.
21. Solicitantul prestării serviciului este în drept:

- 1) să solicite consultația specialiștilor INS în scopul identificării documentelor normative necesare;
 - 2) să consulte, individual, baza de date a INS, precum și publicațiile din domeniul standardizării existente în Fondul Național de Standarde;
 - 3) să propună idei pentru îmbunătățirea procesului de prestare a serviciilor în cadrul INS;
 - 4) să depună în scris reclamații/sesizări cu privire la calitatea serviciilor prestate.
22. INS, în calitate de prestator de servicii, se obligă:
- 1) să ofere informațiile necesare pentru prestarea serviciilor la un nivel calitativ;
 - 2) să informeze solicitanții despre modul și condițiile de prestare a serviciilor;
 - 3) să presteze serviciile solicitate în termenii stabiliți;
 - 4) să soluționeze, în termeni rezonabili, reclamațiile/sesizările depuse;
23. INS, în calitate de prestator de servicii, este în drept:
- 1) să refuze prestarea serviciilor în cazul neachitării taxei stabilite de către solicitant;
 - 2) să refuze actualizarea documentelor normative prezentate de către solicitant care nu au fost procurate de la Organismul Național de Standardizare;
 - 3) în cazul depistării cazurilor de încălcare a prevederilor art. 11 din Legea nr. 590 din 22.09.1995 cu privire la standardizare, să întreprindă acțiunile legale și necesare pentru atragerea la răspundere a solicitanților conform prevederilor legislației privind drepturile de autor și Codului contravențional al Republicii Moldova nr.218 din 24 octombrie 2008 (art.96, art. 346).

IV. Dispoziții finale

24. Prezentul regulament intră în vigoare începând cu data de 01.11.2013.

Termenul de prestare a serviciilor

Nr.	Denumirea serviciului	Termenul de prestare a serviciului (zi lucrătoare/ore)	
		Regim normal	Regim urgent
1.	Difuzarea contra plată a documentelor normative	3 zile	24 ore *
2.	Actualizarea contra plată a documentelor normative	5 zile	24 ore

* Difuzarea contra plată a documentelor normative se efectuează în regim de urgență, în cazul unui tiraj mai mare de 50 pagini.