



Manual de utilizare

Operatori din cadrul instituției



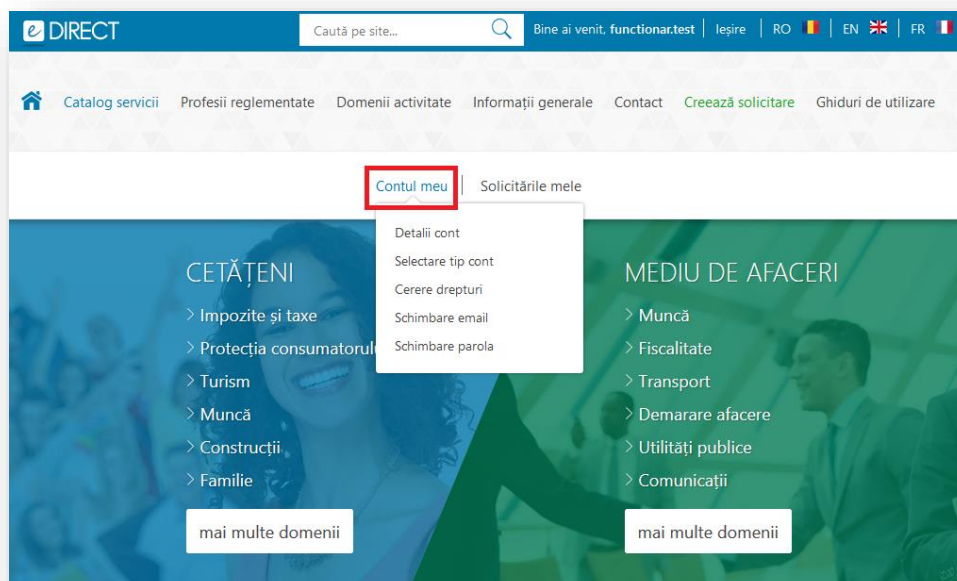
Cuprins

1. Administrare cont personal.....	3
2. Cere drepturi de operator pe un anumit serviciu/compartiment	3
3. Gestionare solicitări	5
3.1 Preluare solicitare.....	5
3.2 Istoric solicitare	8
3.3 Trimite solicitare de clarificare către cetățean	9
3.4 Schimbă stadiul solicitării	11
3.5 Repartizează solicitarea la un alt serviciu/compartiment.....	12
3.6 Soluționează solicitarea.....	14

1. Administrare cont personal

După configurarea și activarea contului în portal, utilizatorul va avea posibilitatea, în secțiunea “Contul meu”, de a-și actualiza diverse informații precum:

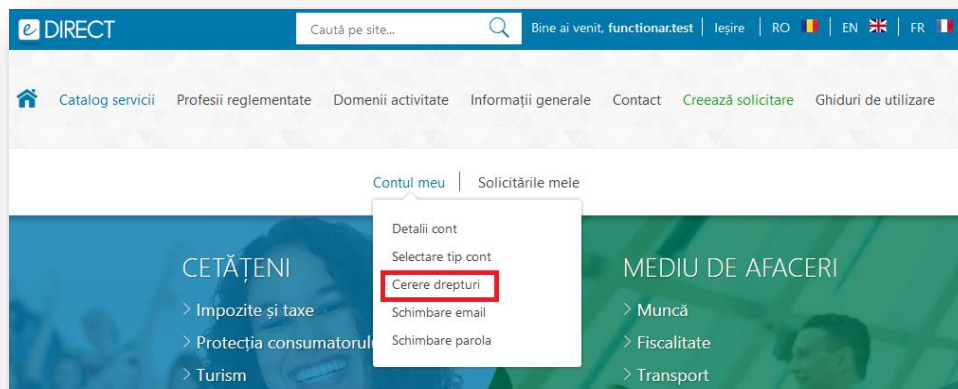
- Detalii cont – se pot consulta informații despre detaliile contului. Informațiile respective se pot actualiza prin apăsarea butonului “Modifică”.
- Selectare tip cont – se alege rolul utilizatorului, care operează în sistem.
- Cerere drepturi – oferă posibilitatea de a solicita un rol nou în aplicație (ex: dacă operatorul dorește să aibă acces la mai multe servicii/compartimented în cadrul instituției).
- Schimbare email – permite actualizarea adresei de email.
- Schimbare parola – permite modificarea parolei.



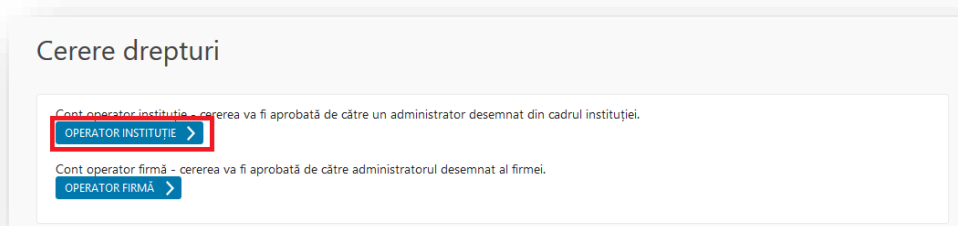
2. Cere drepturi de operator pe un anumit serviciu/compartiment

Pentru a deveni operator pe un anumit serviciu/compartiment în cadrul instituției, utilizatorul trebuie să aibă un cont activ în portal.

Astfel, pentru a solicita drepturi de operator, din meniul contextual se apasă butonul “Contul meu” după care se alege opțiunea “Cerere drepturi”.



Se apasă butonul “Operator instituție”.



Se alege instituția și serviciul/compartimentul , după care se apasă butonul “Trimite”.



Utilizatorul cu drepturi de administrare a instituției, va valida cererea și va activa contul de tip de operator. După activarea contului de tip operator, utilizatorul are posibilitatea, la autentificare, să aleagă rolul pentru care va activa în cadrul sistemului.

Selectare tip cont

Cont personal: Pop TEST (Cetatean)

Cont institutie: Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei / Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET (Operator institutie)

Cont institutie: Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei (Administrator institutie)

SELECTARE CONT >

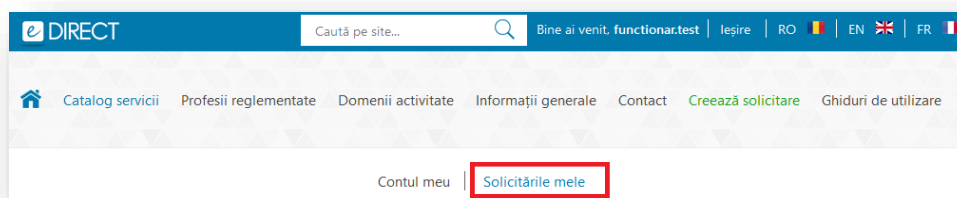
3. Gestionare solicitări

Pentru consultarea listei de solicitări, se apasă butonul “Solicitările mele”. Operatorul are posibilitatea de a identifica o solicitare după diferite criterii, folosind câmpurile de căutare asociate coloanelor din tabelul cu solicitări.

În momentul în care cetățeanul lansează o solicitare în cadrul platformei, toți utilizatorii care fac parte din structura respectivă vor primi o notificare pe email în acest sens.

3.1 Preluare solicitare


Din meniul contextual se apasă butonul “Solicitările mele”.



În funcție de activitățile desfășurate în cadrul unei solicitări aceasta se poate regăsi în următoarele stări:



- **Inițiat** - solicitarea a fost transmisă de către cetățean și urmează să fie preluată de către operatorul din cadrul instituției respective.
- **În lucru/preluat** – solicitarea a fost preluată de către operator.

- **Stopat (Solicitantul trebuie sa furnizeze clarificari)** – operatorul a lansat o cerere de clarificări către cetățean iar acesta va trebui să răspundă în termenul specificat în cadrul procedurii.
- **Clarificări transmise de către solicitant** – cetățeanul a transmis clarificările solicitate de către operator.
- **Expirată** - solicitarea nu a fost preluată/rezolvată în termenul specificat în cadrul procedurii de către operatorul instituției.
- **Închisă** – cetățeanul nu a răspuns la cererea de clarificare transmisă de către operator în termenul specificat în cadrul procedurii.
- **Soluționată** - solicitarea a fost rezolvată de către operator.

Se utilizează câmpurile de căutare pentru identificarea solicitării dorite, după care se apasă butonul “ - Detalii solicitare”.

Solicitări

[Solicitări de preluat \(2\)](#) [Solicitări în lucru \(5\)](#) [Solicitări stopate \(2\)](#) [Solicitări expirate \(48\)](#) [RESETEAZĂ FILTRE](#) Rezultate afișate: 10

Nr. PISEG	Procedura	Structura	Localitate	Solicitant	Operator	Data lansării	Expiră	Stare	Acțiuni
19257	Procedura privind modalitatea de soluționare a petițiilor	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Cetatean Test	-	21.07.2017	În 30 zile	Inițiat	
19256	Procedura privind transmiterea copiei după Cartea de Identitate	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Cetatean Test	-	21.07.2017	În 30 zile	Inițiat	

Operatorul consultă informațiile trimise de către cetățean. Pentru preluarea și înregistrarea solicitării se apasă butonul “Preluare solicitare”.

Solicități trimise

Data	Expeditor	Destinatar	Mesaj	Documente atașate	Nr. Inregistrare
21.07.2017, 10:43	Cetatean Test		Solicitare noua catre AADR.	Descarcă	-

Extensiile acceptate pentru documentele semnate electronic sunt .PDF, .P7S, .P7M!

Trimite solicitare: *

Încărcare fișiere

ADĂUGARE FIȘIERE >

Fișiere atașate:

< ÎNAPOI **PRELUARE >** REPARTIZAT GREȘIT >

Se completează numărul și data de înregistrare din registrul instituției, după care se apasă butonul “Preluare”.

DIRECT Caută pe site... Bine ai venit, functionar-test Iesire RO EN FR

Catalog servicii Profesii reglementate Domenii Contact Creează solicitare Ghiduri de utilizare

CNP/CUI:
182112501171

ISTORIC STARE SOLICITARE >

Solicități trimise

Data	Expeditor	Destinatar	Mesaj	Documente atașate	Nr. Inregistrare
21.07.2017, 10:43	Cetatean Test		Solicitare noua catre AADR.	Descarcă	-

Extensiile acceptate pentru documentele semnate electronic sunt .PDF, .P7S, .P7M!

Preluare solicitare

Număr: * 101

Data: * 21.07.2017

PRELUARE >

După preluarea solicitării, aceasta trece automat în starea “În lucru/preluat”.

Solicități

[Solicități de preluat \(3\)](#)
[Solicități în lucru \(6\)](#)
[Solicități stopate \(2\)](#)
[Solicități expirate \(48\)](#)

RESETEAZĂ FILTRE > Rezultate afișate: 10

Nr. PISEG	Procedura	Structura	Localitate	Solicitant	Operator	Data lansării	Expiră	Stare	Acțiuni
19257	Procedura privind modalitatea de soluționare a petțiilor	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Cetatean Test	Functionar Test	21.07.2017	În 30 zile	In lucru/preluat	>
19256	Procedura privind transmiterea copiei dupa Cartea de Identitate	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Cetatean Test	-	21.07.2017	În 30 zile	Initiat	>
	Procedura privind								

3.2 Istoric solicitare

Toate activitățile efectuate în cadrul unei solicitări pot fi consultate în cadrul portalului.

Astfel, din meniul contextual se apasă butonul “Solicitățile mele”.

DIRECT

Caută pe site...

Bine ai venit, functionar.test | [Ieșire](#) | [RO](#) | [EN](#) | [FR](#)

[Catalog servicii](#)
[Profesii reglementate](#)
[Domenii activate](#)
[Informații generale](#)
[Contact](#)
[Creează solicitare](#)
[Ghiduri de utilizare](#)

Contul meu | **Solicitățile mele**

Se utilizează câmpurile de căutare pentru identificarea solicitării dorite, după care se apasă

butonul “ > - Detalii solicitare”.

Solicități

[Solicități de preluat \(5\)](#)
[Solicități în lucru \(2\)](#)
[Clarificări de la solicitant \(3\)](#)
[Solicități expirate \(82\)](#)

RESETEAZĂ FILTRE > Rezultate afișate pe pagină / Results displayed on the page : 10

Nr. PISEG	Procedură	Serviciu / Comp...	Localitate	Solicitant	Operator	Data lansării	Expiră	Stare	Acțiuni
19357	Procedura privind transmiterea copiei dupa Cartea de Identitate	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Cetatean	-	25.08.2017	În 30 zile	Initiat	>
19355	Procedura privind testarea semnăturilor electronice din data de 15 mai 2017 pana pe 18.05.2017	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Opeartor	Operator	25.08.2017	În 3 zile	Clarificari transmise de catre solicitant	>

Pentru vizualizarea activităților se apasă butonul “Istoric stare solicitare”.

Solicitare:
Procedura privind modalitatea de soluționare a petițiilor

Solicitant:
Cetatean Test

Data solicitării:
21.07.2017

Nr. PISEG:
19257

CNP/CUI:
1821125011171

Adresa:
Str. Italiana, nr.22, Sector 2

Telefon:
021.303.29.91

Email:
autorizatii@e-licitatie.ro

Program de lucru:
Luni-Joi: 9.00-16.00 Vineri: 9.00-14.00

ISTORIC STARE SOLICITARE >

Solicitări trimise

Data	Expeditor	Destinatar	Mesaj	Documente atașate	Nr. Inregistrare
21.07.2017, 10:43	Cetatean Test	Functionar Test	Solicitare noua catre AADR.	Descarcă	101/21.07.2017

3.3 Trimite solicitare de clarificare către cetățean


Operatorul are posibilitatea de a trimite o solicitare de clarificare către persoana care a inițiat solicitarea, în cazul în care constată faptul că dosarul electronic este incomplet sau documentele atașate nu sunt lizibile.

Astfel, din meniul contextual se apasă butonul “Solicitările mele”.

DIRECT Caută pe site... Bine ai venit, functionar.test | ieșire | RO | EN | FR

[Catalog servicii](#) [Profesii reglementate](#) [Domenii activitate](#) [Informații generale](#) [Contact](#) [Creează solicitare](#) [Ghiduri de utilizare](#)

Contul meu | **Solicitările mele**



Se utilizează câmpurile de căutare pentru identificarea solicitării dorite, după care se apasă butonul “ - Detalii solicitare”.

Solicitări

Solicitări de preluat (5) Solicitări în lucru (2) Clarificări de la solicitant (3) Solicitări expirate (82)

RESETEAZĂ FILTRE >

Rezultate afișate pe pagină / Results displayed on the page : 10

Nr. PISEG	Procedură	Serviciu / Comp...	Localitate	Solicitant	Operator	Data lansării	Expiră	Stare	Acțiuni
19357	Procedura privind transmiterea copiei după Cartea de Identitate	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Cetatean	-	25.08.2017	În 30 zile	Inițiat	 >
19355	Procedura privind testarea semnăturilor electronice din data de 15 mai 2017 până pe 18.05.2017	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Opeartor	Operator	25.08.2017	În 3 zile	Clarificări transmise de către solicitant	 >

Se completează mesajul dorit în câmpul “Trimite solicitare”, dacă este cazul se atașează unul sau mai multe fișiere prin apăsarea butonului “Adăugare fișiere”, după care se apasă butonul “Solicitare de clarificare”.

Trimite solicitare: *

Încărcare fișiere

Va rugăm să trimiteți copia după Cartea de identitate

ADĂUGARE FIȘIERE >

Fișiere atașate:

TRIMITE CLARIFICĂRI >

SCHIMBĂ STADIU > REPARTIZAT GREȘIT > SOLUȚIONEAZĂ >

În secțiunea “Solicitări trimise” se înregistrează automat acțiunea efectuată de către operator. De asemenea, în secțiunea respectivă se pot consulta toate mesajele trimise atât de către cetățean cât și de către operator.

CNP/CUI:
1821125011171

ISTORIC STARE SOLICITARE >

Solicitări trimise

Data	Expeditor	Destinatar	Mesaj	Documente atașate	Nr. Înregistrare
21.07.2017, 10:43	Cetatean Test	Functionar Test	Solicitare noua catre AADR.	Descarcă	101/21.07.2017
21.07.2017, 10:50	Functionar Test	Cetatean Test	Vă rugam sa trimiteti copia dupa Cartea de identitate		

Extensiile acceptate pentru documentele semnate electronic sunt .PDF, .P7S, .P7M!

Trimite solicitare: *

Încărcare fișiere

ADĂUGARE FIȘIERE >

Unde este cazul, operatorul poate acorda un nou număr de înregistrare unui mesaj primit de la cetățean, prin apăsarea butonului “Adaugă”.

Solicitări trimise

Data	Expeditor	Destinatar	Mesaj	Documente atașate	Nr. Înregistrare
21.07.2017, 10:43	Cetatean Test	Functionar Test	Solicitare noua catre AADR.	Descarcă	101/21.07.2017
21.07.2017, 10:50	Functionar Test	Cetatean Test	Vă rugam sa trimiteti copia dupa Cartea de identitate		
21.07.2017, 10:52	Cetatean Test	Functionar Test	In attach va transmit copia dupa cartea de identitate		ADAUGĂ >

3.4 Schimbă stadiul solicitării

Operatorul are posibilitatea de a actualiza stadiul unei solicitări. Astfel, din meniul contextual se apasă butonul “Solicitările mele”.

DIRECT

Caută pe site...

Bine ai venit, functionar.test | Însire | RO | EN | FR

Catalog servicii | Profesii reglementate | Domenii activitate | Informații generale | Contact | Creează solicitare | Ghiduri de utilizare

Contul meu | [Solicitările mele](#)

Se utilizează câmpurile de căutare pentru identificarea solicitării dorite, după care se apasă butonul “ - Detalii solicitare”.

Solicitări

Solicitări de preluat (5) Solicitări în lucru (2) Clarificări de la solicitant (3) Solicitări expirate (82)

RESETEAZĂ FILTRE

Rezultate afișate pe pagină / Results displayed on the page : 10

Nr. PISEG	Procedură	Serviciu / Comp...	Localitate	Solicitant	Operator	Data lansării	Expiră	Stare	Acțiuni
19357	Procedura privind transmiterea copiei după Cartea de Identitate	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Cetatean	-	25.08.2017	În 30 zile	Initiat	
19355	Procedura privind testarea semnăturilor electronice din data de 15 mai 2017 pana pe 18.05.2017	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Opeartor	Operator	25.08.2017	În 3 zile	Clarificari transmise de catre solicitant	

Se apasă butonul “Schimbare stadiu”.

Trimite solicitarea: *

Încărcare fișiere

ADĂUGARE FIȘIERE

Fișiere atașate:

ÎNĂPOI TRIMITE CLARIFICĂRI **SCHIMBĂ STADIU** REPARTIZAT GREȘIT SOLUȚIONEAZĂ

Se alege una dintre opțiunile disponibile, după care se apasă butonul “Schimbare stadiu”.

DIRECT

Caută pe site...

Bine ai venit, functionar.test

iesire RO EN FR

Catalog servicii Profesii reglementate

Crează solicitare Ghiduri de utilizare

21.07.2017, 10:43 Cetatean Test

21.07.2017, 10:50 Functionar Test

21.07.2017, 10:52 Cetatean Test Functionar Test copala dupa cartea de identitate

101/21.07.2017

Schimbare stadiu

Stare:

-- Alege o stare nouă --

SCHIMBARE STADIU

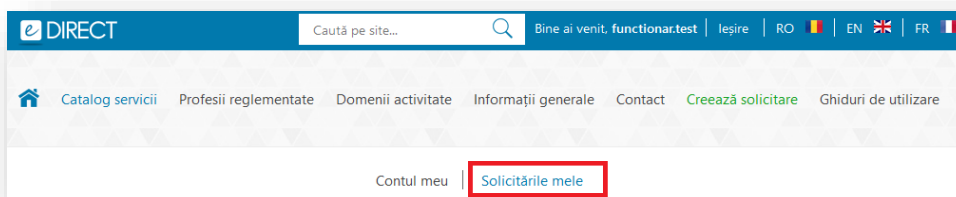
Astfel, solicitarea se va regăsi în sistem cu noua stare.


3.5 Repartizează solicitarea la un alt serviciu/compartiment

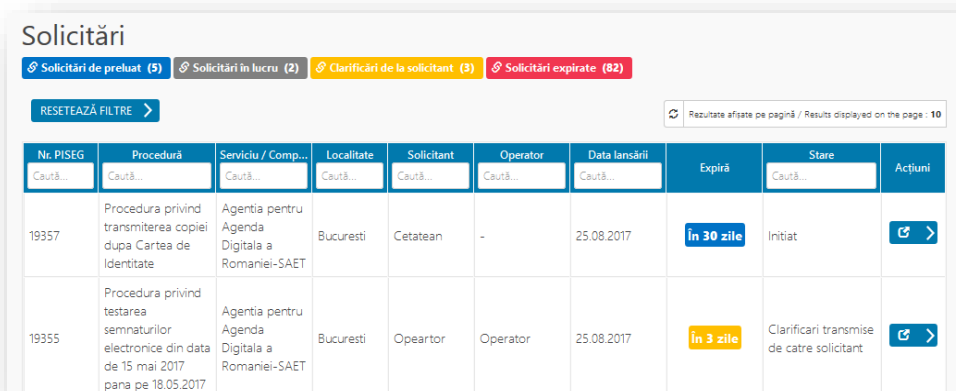
În cazul în care o solicitare este trimisă greșit de un cetățean, operatorul are posibilitatea de a

transmite solicitarea respectivă către un alt serviciu/compartiment din cadrul instituției în vederea soluționării ei.



Astfel, din meniul contextual se apasă butonul “Solicitările mele”.



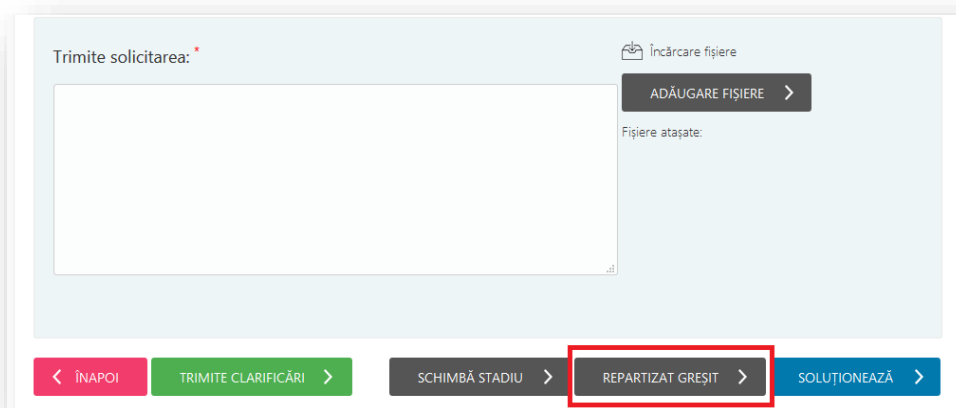
Se utilizează câmpurile de căutare pentru identificarea solicitării dorite, după care se apasă butonul “ - Detalii solicitare”.



The screenshot shows the 'Solicitări' page with a table of requests. The table has columns for 'Nr. PISEG', 'Procedură', 'Serviciu / Comp...', 'Localitate', 'Solicitant', 'Operator', 'Data lansării', 'Expiră', 'Stare', and 'Acțiuni'. The 'Acțiuni' column contains a blue button with a detail icon and a right arrow. The table contains two rows of data.

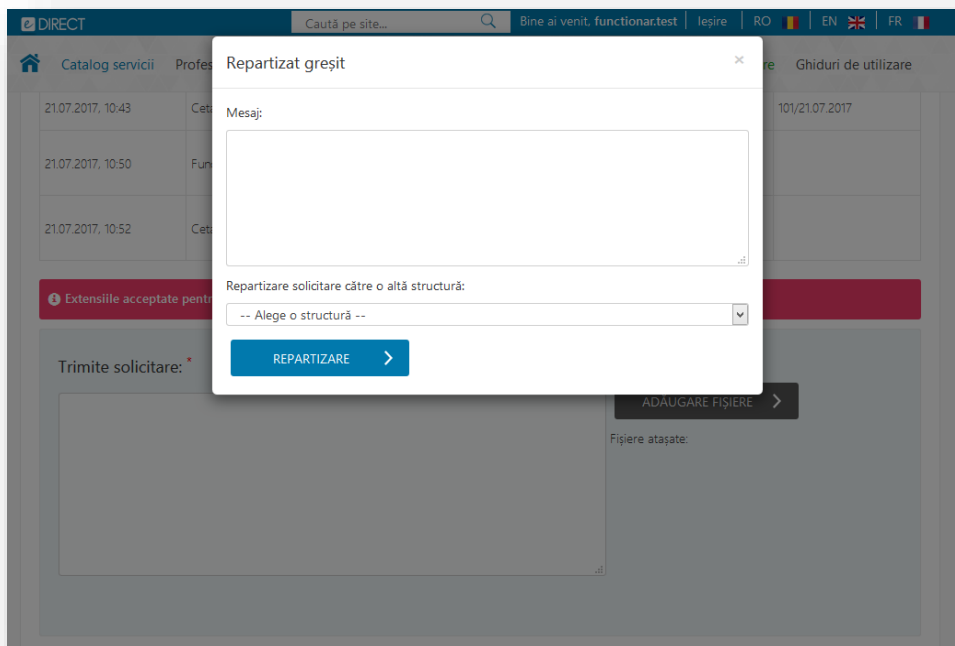
Nr. PISEG	Procedură	Serviciu / Comp...	Localitate	Solicitant	Operator	Data lansării	Expiră	Stare	Acțiuni
19357	Procedura privind transmiterea copiei după Cartea de Identitate	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Cetatean	-	25.08.2017	În 30 zile	Initiat	
19355	Procedura privind testarea semnăturilor electronice din data de 15 mai 2017 pana pe 18.05.2017	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Opeartor	Operator	25.08.2017	În 3 zile	Clarificari transmise de catre solicitant	

Se apasă butonul “Repartizat greșit”.



The screenshot shows the 'Trimite solicitarea' form. At the bottom of the form, there is a row of buttons: 'ÎNAPOI', 'TRIMITE CLARIFICĂRI', 'SCHIMBĂ STADIU', 'REPARTIZAT GREȘIT', and 'SOLUȚIONEAZĂ'. The 'REPARTIZAT GREȘIT' button is highlighted with a red rectangular box.

Se completează un mesaj prin care i se transmite cetățeanului faptul că solicitarea a fost transmisă către un alt serviciu/compartiment, se selectează compartimentul din instituție căruia îi este de fapt adresată solicitarea, după care se apasă butonul “Repartizare”.



Astfel, solicitarea se va regăsi în sistem, în operare, la serviciul/compartimentul selectat de către operator.

3.6 Soluționează solicitarea

Operatorul are posibilitatea de a soluționa o solicitare trimisă de cetățean sau mediul de afaceri. Astfel, din meniul contextual se apasă butonul “Solicitările mele”.



Se utilizează câmpurile de căutare pentru identificarea solicitării dorite, după care se apasă



butonul “” - Detalii solicitare”.

Solicitări

[Solicitări de preluat \(5\)](#) [Solicitări în lucru \(2\)](#) [Clarificări de la solicitant \(3\)](#) [Solicitări expirate \(82\)](#)

RESETEAZĂ FILTRE >

Rezultate afișate pe pagină / Results displayed on the page : 10

Nr. PISEG	Procedură	Serviciu / Comp...	Localitate	Solicitant	Operator	Data lansării	Expiră	Stare	Acțiuni
19357	Procedura privind transmiterea copiei după Cartea de Identitate	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Cetatean	-	25.08.2017	În 30 zile	Initiat	
19355	Procedura privind testarea semnăturilor electronice din data de 15 mai 2017 pana pe 18.05.2017	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Opeartor	Operator	25.08.2017	În 3 zile	Clarificări transmise de catre solicitant	

Se apasă butonul “Soluționează”.

Trimite solicitarea: *

Încărcare fișiere

ADĂUGARE FIȘIERE >

Fișiere atașate:

[< ÎNAPOI](#) [TRIMITE CLARIFICĂRI >](#) [SCHIMBĂ STADIU >](#) [REPARTIZAT GREȘIT >](#) **SOLUȚIONEAZĂ >**

Se atașează documentul final (dacă este cazul), se completează un mesaj care va fi transmis cetățeanului, după care se apasă butonul “Soluționează”.

Soluționare solicitare

Documente de ieșire

Nr. Cit.	Nume document	Tip document	Semnătură	Sablon	Fișiere
1	Raspuns pettie	Document	✘	-	FIȘIERE >

Mesaj:

Solicitarea a fost soluționată.

SOLUȚIONEAZĂ >

Astfel, solicitarea se va regăsi în sistem ca fiind soluționată.

Solicități

[Solicități de preluat \(4\)](#) [Solicități în lucru \(2\)](#) [Clarificări de la solicitant \(3\)](#) [Solicități expirate \(82\)](#)

[RESETEAZĂ FILTRE](#)

Rezultatele afișate în urma căutării includ toate instituțiile care au un serviciu/compartiment în locația căutată. Rezultate afișate pe pagină / Results displayed on the page: 10

Nr. PISEG	Procedură	Serviciu / Comp...	Localitate	Solicitant	Operator	Data lansării	Expiră	Stare	Acțiuni
19357	Procedura privind transmiterea copiei după Cartea de Identitate	Agentia pentru Agenda Digitala a Romaniei-SAET	Bucuresti	Pop Ion-Andrei	Functionar Test	25.08.2017	Soluționată	Solutionat	🔗