



MINISTERUL FINANTELOR AL REPUBLICII MOLDOVA

**INSTITUȚIA PUBLICĂ
„CENTRUL DE TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE ÎN FINANȚE”**

DECLARAȚIE

(privind furnizarea suportului de tip call-center)

Către: Agenția Națională Pentru Sănătate Publică

Adresa: Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Gh. Asachi, 67 A

Stimați domni,

Prin prezenta, declar că Instituția Publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” (*în continuare - I.P. „CTIF”*) dispune de un centru specializat de asistență și suport de tip call-center, destinat exclusiv acordării suportului tehnic și consultativ utilizatorilor Sistemului Informațional Integrat de Evidență Contabilă în Autoritățile Publice (SIIECAP), implementat pe platforma „IC”.

Call-centrul are următoarele funcționalități și obiective:

- Oferirea de asistență tehnică și funcțională în regim real utilizatorilor sistemului;
- Recepționarea, înregistrarea și gestionarea solicitărilor parvenite prin telefon, email sau alte canale digitale, cu respectarea standardelor de calitate și termenelor de răspuns;
- Monitorizarea continuă a funcționării sistemului, în scopul identificării și soluționării rapide a eventualelor disfuncționalități;
- Instruirea și ghidarea utilizatorilor, oferind explicații detaliate privind utilizarea modulelor din cadrul sistemului, inclusiv în contextul modificărilor legislative sau tehnice;
- Contribuirea la dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a sistemului, prin colectarea și analizarea feedbackului utilizatorilor.

Prin intermediul acestei capacități operaționale, I.P. „CTIF” asigură o funcționare stabilă, eficientă și continuă, consolidând astfel calitatea serviciilor de evidență contabilă și contribuind la transformarea digitală a sectorului public.

Prezenta declarație este emisă în scopul confirmării existenței și funcționării acestei structuri de suport, cu caracter permanent și dedicat.

Cu respect,

**Directoare interimară
a I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”
Elena SAHARNEAN**