

Manual utilizare Interfață persoană fizică, juridică

Cuprins

| | |
|---|----|
| Introducere | 3 |
| Metode de autentificare | 3 |
| Interfață persoană fizică..... | 3 |
| Profilul meu..... | 3 |
| Configurare profil | 3 |
| Solicitări transmise..... | 4 |
| Inițiere solicitare | 4 |
| Detalii solicitare | 9 |
| Stări solicitare și acțiuni disponibile în funcție de stare | 10 |
| Istoric solicitare | 11 |
| Documentele mele..... | 11 |
| Tichete suport transmise | 12 |
| Stări tichete suport și acțiuni posibile..... | 13 |
| Notificări..... | 14 |
| Creare cont persoană juridică | 14 |
| Profil companie | 15 |
| Utilizatori..... | 15 |
| Roluri utilizatori..... | 16 |
| Ștergere cont ROePAS | 16 |

Introducere

Acest ghid este conceput pentru a ajuta persoanele fizice și juridice să navigheze eficient și să utilizeze toate funcționalitățile aplicației. În cadrul acestui manual veți găsi explicații detaliate și instrucțiuni pas cu pas despre cum să accesați și să gestionați profilul de utilizator, să vizualizați și să urmăriți solicitările și tichetele de suport.

Metode de autentificare

În cadrul platformei se permit următoarele metode de autentificare:

- Autentificare cu ROeID: autentificare dedicată cetățenilor români. Pentru a te autentifica cu ROeID este obligatorie crearea identității digitale ROeID. Pentru informații referitoare la crearea contului de ROeID se pot consulta pașii de pe site-ul oficial ROeID:
<https://www.roeid.ro/cetateni>
- Autentificare cu eIDAS: metodă de autentificare destinată cetățenilor din alte state membre ale Uniunii Europene. eIDAS reprezintă sistemul de identitate digitală emis de autoritățile naționale ale statelor membre UE. Pentru autentificare este necesară selectarea statului care a emis identitatea digitală. Dacă nu dețineți o identitate digitală eIDAS, trebuie să vă adresați instituției competente din țara dumneavoastră de rezidență pentru obținerea acesteia.

Interfață persoană fizică

Profilul meu

Pagină destinată gestionării informațiilor personale ale utilizatorului autentificat. În cazul autentificării prin ROeID, datele personale sunt preluate automat din sistemul ROeID și afișate în profilul utilizatorului.

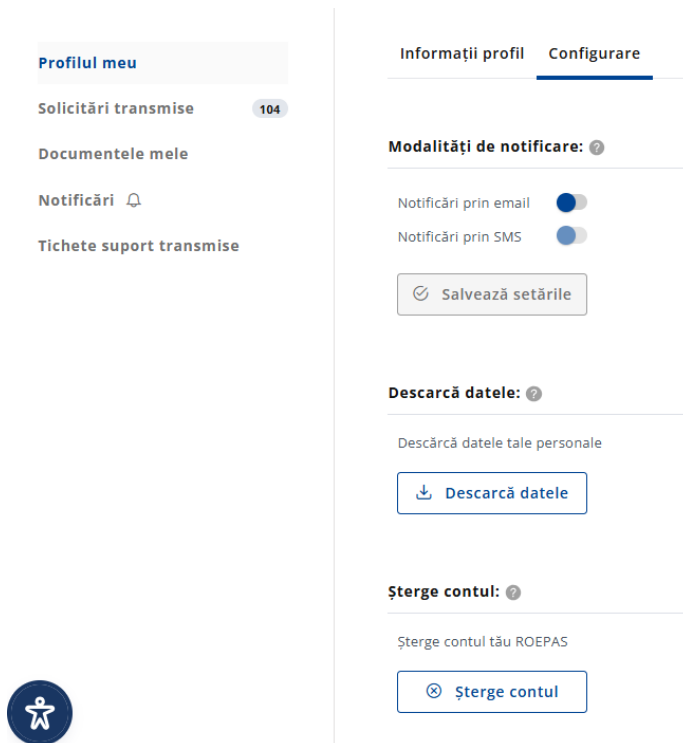
Date preluate: nume, prenume, cod numeric personal, data nașterii, adresa de e-mail, precum și informații din adresa din cartea de identitate (țară, județ, localitate, stradă, număr, bloc).

Datele importate din ROeID nu pot fi modificate în această pagină și se actualizează automat ori de câte ori sunt modificate în ROeID.modifica. Datele se actualizează automat odată cu modificarea acestora în ROeID.

Configurare profil

Prin accesarea paginii Profilul meu – Configurare, se permit următoarele setări:

- Activarea notificărilor prin email. Se bifează opțiunea de notificări prin email și se salvează setările. Astfel, atunci când sunteți notificat în platformă cu privire la solicitările inițiate, veți fi notificat și prin email.
- Descarcă datele: se permite descărcarea datelor personale care au fost transmise către instituții publice cu care ați interacționat prin intermediul portalului. (instituții către care ați transmis solicitări sau tichete de suport)
- Șterge contul: posibilitatea de a șterge contul din platformă. O secțiune distinctă este regăsită în acest ghid, unde este explicat ce presupune ștergerea contului ROePAS.



Solicitări transmise

Pagină dedicată solicitărilor inițiate prin intermediul portalului ROePAS. Dacă aplicați pentru a beneficia de servicii online oferite de instituțiile publice din România, solicitările inițiate în portal se regăsesc în această zonă.

Inițiere solicitare

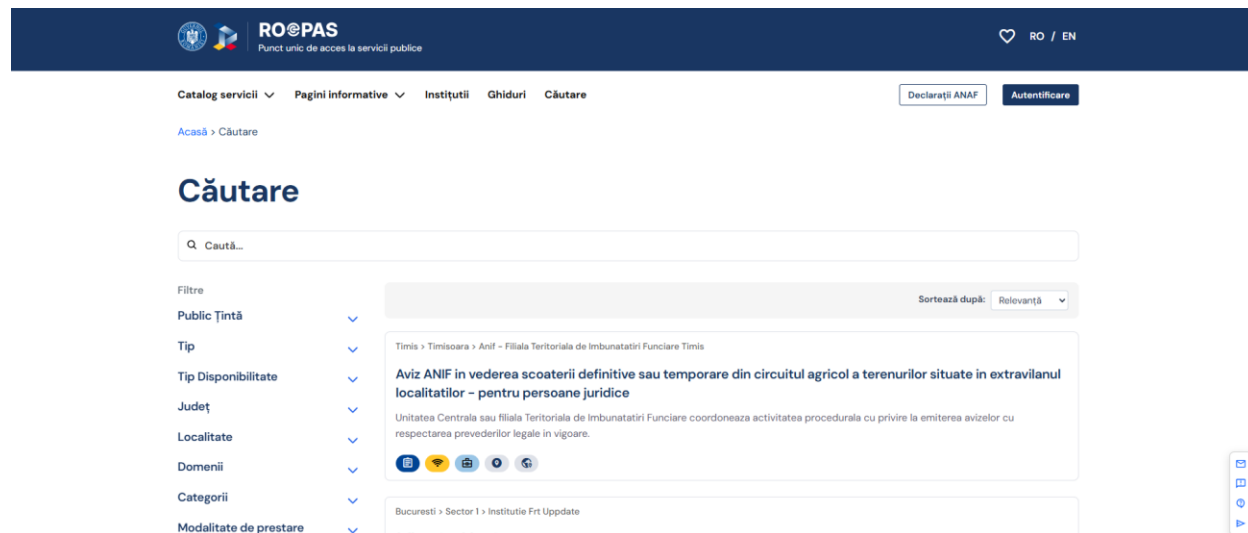
Inițierea de solicitare presupune completarea unui formular dedicat, în care datele personale sunt preluate în mod automat din profilul dumneavoastră și nu se pot modifica. Fiecare solicitare presupune încărcarea documentelor justificative, în funcție de serviciul pentru care aplicați.

Pentru a beneficia de un serviciu online, este necesară inițierea de solicitare. Pașii pentru a iniția o solicitare sunt următorii:

1. Identificarea serviciului (procedurii)

Se identifică în portal procedura pentru care doriți să aplicați.

Pentru o identificare rapidă se recomandă folosirea paginii Căutare:



Se permite căutarea după cuvinte cheie (denumire serviciu/procedură) și aplicarea următoarelor filtre:

- Public țintă: publicul cărui a se adresează procedurile (cetățean, companie, instituție)
- Tip disponibilitate:
 - Offline – procedură cu scop informativ, nu se pot iniția solicitări online, este necesară prezența fizică.
 - Online – procedură disponibilă pentru inițierea de solicitări online
- Parțial online- procedură disponibilă pentru inițierea de solicitări online, însă documentele se emit fizic
- Județ, Localitate: filtrare proceduri în funcție de localizarea instituțiilor furnizoare de servicii
- Domenii, categorii: filtrare proceduri în funcție de aria de domeniu și subdomeniu în care acestea de încadrează
- Modalitate de prestare: filtrare proceduri în funcție de aria de adresabilitate: proceduri destinate cetățenilor români, proceduri destinate cetățenilor transfrontalieri

2. Accesarea procedurii

Odată identificată procedura, se apasă pe titlul acesteia pentru a expune detaliile. Se apasă butonul **Lansează solicitare** pentru a continua cu formularul de depunere al solicitării. Butonul de

lansează solicitare este disponibil numai pentru procedurile online.

Acasă > Direcția de Asistența Socială Oradea > Acordarea venitului minim de incluziune - VMI

Acordarea venitului minim de incluziune - VMI

ONLINE CETATENI NATIONAL

Lansează solicitare >

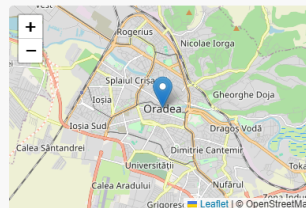
Venitul minim de incluziune reprezintă sprijinul financiar lunar acordat de stat în scopul asigurării nivelului de trai minimal, persoanelor singure sau familiilor cu reședința legală în România dacă venitul net lunar al persoanei singure sau al familiei este mai mic decât venitul minim garantat.

Plata venitului minim de incluziune se asigură de către Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Bihor, din bugetul Ministerului Muncii și Solidarității Sociale.

Pentru sumele acordate sub formă de venit minim de incluziune, una din persoanele majore apte de muncă din familie trebuie să presteze lunar, acțiuni sau lucrări de interes local, pentru toți membrii familiei, fără a se depăși regimul normal de lucru; neîndeplinirea acestei obligații atrage suspendarea venitului minim de incluziune, iar dacă în 3 luni de la suspendare nu se îndeplinește această obligație, plata venitului minim de incluziune încetează.



Directia de Asistența Socială Oradea
Str. Primăriei nr. 42
Fax: +40 259 441 678
Email: contact@daso-oradea.ro
daso-oradea.ro



Este obligatorie autentificarea pentru a putea beneficia de un serviciu.

3. Completarea formularului

Pas Persoană solicitantă: Datele persoanei care inițiază solicitarea. Datele sunt completate automat cu datele din profilul de utilizator și nu se pot modifica.

Solicitarea este inițiată pentru altă persoană: opțiune care se bifează în cazul în care doriți să inițiați solicitarea pentru o altă persoană. Odată ce opțiunea se bifează, trebuie apăsat butonul de „Continuare”. Va apărea pasul de Beneficiar, în care se introduc datele persoanei în numele căreia solicitați:

1. Persoana solicitantă
2. Beneficiar
3. Documente necesare

Vă putem ajuta?
Aveți dificultăți în completarea formularului?
[Contact](#)

Informații personale

Nume *
Câmp obligatoriu

Prenume *
Câmp obligatoriu

Cetățenie *
Câmp obligatoriu

Cod Numeric Personal *
Câmp obligatoriu

Data nașterii *
Câmp obligatoriu

Act de identitate

Act de identitate Serie Număr

Pas Documente necesare: Se încarcă documentele specificate, folosind butonul Încarcă – Încarcă document nou:

Solicitare - Acordarea venitului minim de incluziune - VMI
Completați toți pașii din formular pentru a trimite cererea dumneavoastră

1. Persoana solicitantă
2. Documente necesare

Vă putem ajuta?
Aveți dificultăți în completarea formularului?
[Contact](#)

Documente Necesare
Furnați următoarele documente pentru a îndeplini cerințele procedurale. Documentele necesare vor fi încărcate manual sau obținute de la instituția emitentă printr-un serviciu online.

Cerere - declarație pe propria răspundere pentru acordarea unor drepturi de asistență socială (Anexa 1) *

Încarcă documente
Dimensiunea maximă a documentului este de 50 MB

Încarcă document nou
Căutare

Declarație pe proprie răspundere privind modificările intervenite în componența familiei și/sau veniturile acestora (Anexa 2) *

Încarcă documente
Dimensiunea maximă a documentului este de 50 MB

Documentele specificate depind de procedura pentru care doriți să aplicați. Documentele obligatorii sunt marcate distinct. Solicitarea nu poate fi trimisă dacă nu sunt încărcate toate documentele obligatorii.

Documente cu semnătură electronică obligatorie: documentele care necesită semnătură electronică sunt marcate distinct, astfel:

Certificat urbanism * SEMNĂTURĂ ELECTRONICĂ NECESARĂ

Încarcă documente
Dimensiunea maximă a documentului este de 50 MB

Încarcă

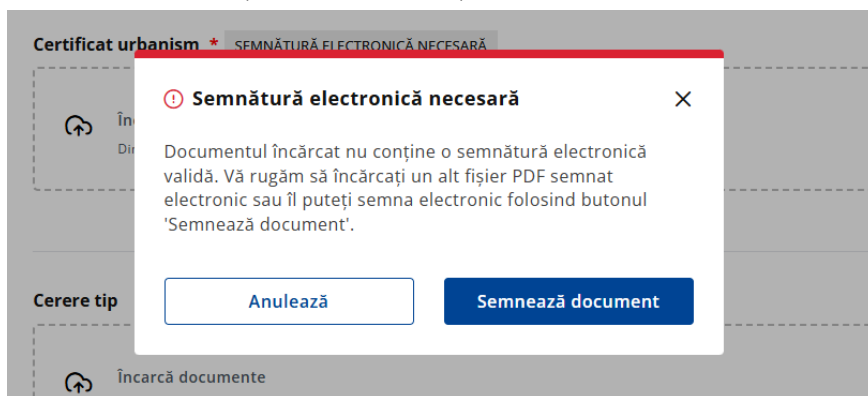
În momentul încărcării unui atașament, se verifică existența și validitatea semnăturii electronice. Dacă semnătura este conformă, atașamentul va fi afișat astfel:

Certificat urbanism * SEMNĂTURĂ ELECTRONICĂ NECESARĂ

Încarcă documente
Dimensiunea maximă a documentului este de 50 MB

Atașamente încărcate:
Semnătură electronică validă Certificat urbanism-Cerere tele

În cazul în care atașamentul nu conține semnătură electronică, este afișat următorul mesaj:



Se permite semnarea electronică direct în aplicație, apăsând butonul Semnează document.

Pas Detalii taxă: În cazul în care solicitarea necesită efectuarea unei plăți, va fi afișat pasul Detalii taxă:

The image shows a screenshot of a web application interface for the "Detalii taxă" (Tax Details) step. On the left, there is a progress indicator with three steps: "2. Documente necesare" (checked), "3. Detalii taxă" (active), and "4. Plăți" (disabled). Below the progress indicator, there is a section titled "Vă putem ajuta?" (Can we help you?) with the text "Aveți dificultăți în completarea formularului?" (Do you have difficulties in completing the form?) and a "Contact" button. The main content area is titled "Detalii taxă" and contains the following information: "Serviciul include taxă, pentru a putea transmite solicitarea către instituția responsabilă, este necesară achitarea unei taxe de 30 RON. Vă rugăm să selectați una din modalitățile disponibile pentru a efectua plata:" (The service includes tax, to be able to transmit the request to the responsible institution, it is necessary to pay a tax of 30 RON. We ask you to select one of the available options to make the payment:). There are two radio buttons: "Virament bancar" (Bank transfer) and "Plătește prin Ghișeul" (Pay through the counter). Below this, there is a section titled "Informații cont bancar" (Bank account information) with two input fields: "Cont Bancar" (Bank account) containing "RO14BTRL75855995AAHFG331" and "Banca" (Bank) containing "Trezorerie". At the bottom, there is a section titled "Dovadă plății" (Payment proof) with a button labeled "Încarcă documente" (Upload documents) and a note "Dimensiunea maximă a documentului este de 50 MB" (The maximum size of the document is 50 MB). At the bottom right, there are four buttons: "Anulează" (Annull), "Înapoi" (Back), "Salvare parțială" (Save partially), and "Trimitere solicitare" (Submit request).

În funcție de metodele de plată configurate de instituție, există două posibilități: Plată prin virament bancar, caz în care în platformă se va atașa dovada plății.

Plată prin Ghișeul.ro - caz în care plata va fi realizată în platforma Ghișeul.ro. Veți fi redirecționați pentru realizarea plății în momentul apăsării butonului Plătește:

1. Persoana solicitantă
2. Documente necesare
3. Detalii taxă

Vă putem ajuta?
Aveți dificultăți în completarea formularului?
[Contact](#)

Detalii taxă

Serviciul include taxă, pentru a putea transmite solicitarea către instituția responsabilă, este necesară achitarea unei taxe de 30 RON. Vă rugăm să selectați una din modalitățile disponibile pentru a efectua plata:

Virament bancar Plătește prin Ghișeul

Pentru a continua către achitarea plății, veți fi redirecționat către portalul Ghișeul.ro

După realizarea plății în Ghișeul.ro, veți avea afișate detaliile plății online. **Trimitere solicitare**

Odată completate datele obligatorii și realizarea plății (unde este cazul), devine disponibil butonul de „**Trimitere solicitare**”, astfel solicitarea este trimisă către instituția responsabilă și are statusul Inițiată.

În cazul realizării unei plăți prin Ghișeul.ro, dovada plății este transmisă pe e-mail și veți regăsi dovada de plată atașată în zona de Documente atașate.

Detalii solicitare

Odată ce o solicitare este inițiată, veți regăsi următoarele date:

Titlu solicitare: titlul solicitării este numele serviciului online pentru care aplicați

Număr solicitare: numărul unic generat de sistem și atribuit solicitării

Data inițierii: data la care solicitarea a fost transmisă

Instituția responsabilă: instituția publică către care ați aplicat pentru a beneficia de serviciu

Compartiment: departament din cadrul instituției publice responsabil de soluționarea solicitării

Termen estimat soluționare: termenul limită precizat în zile calendaristice sau zile lucrătoare în care instituția soluționează solicitarea. Termenul se poate modifica, în funcție de completitudinea și corectitudinea solicitării.

Termen completare solicitare: termenul limită precizat în zile calendaristice sau zile lucrătoare în care solicitantul poate actualiza și aduce completări solicitării, atunci când instituția îi solicită completări.

Număr înregistrare instituție: numărul alocat în registratura instituției, în momentul în care solicitarea este preluată de un operator.

Detalii solicitant: datele personale preluate din profilul utilizatorului.

Documente atașate: atașamentele doveditoare transmise către instituție

Stări solicitare și acțiuni disponibile în funcție de stare

Solicitățile pot avea următoarele stări:

- **În editare** – solicitarea este în curs de completare și nu a fost transmisă (stare afișată dacă se salvează parțial o solicitare)

Acțiuni posibile: Actualizare solicitare

Ulterior actualizării, se permite trimiterea solicitării.

- **Inițiată** – solicitarea a fost transmisă

Acțiuni posibile:

Actualizare solicitare: se permite actualizarea solicitării până în momentul în care solicitarea este preluată de instituție

Anulare solicitare: se permite anularea solicitării până în momentul în care solicitarea este preluată de instituție. Odată anulată solicitarea nu mai poate fi soluționată de instituție.

- **Preluată** – solicitarea a fost preluată de un operator din cadrul instituției și a primit număr de înregistrare
- **Stopată** – instituția solicită clarificări, este necesară actualizarea solicitării.

Acțiuni posibile: Actualizare solicitare: se permite actualizarea solicitării. Solicitarea se actualizează conform clarificărilor cerute de instituție (precum, încărcarea unui document suplimentar, realizarea plății, modificare date precizate în solicitare).

- **Clarificări transmise** – clarificările solicitate au fost completate și trimise
- **Redirecționată către altă structură** – solicitarea a fost transmisă unui alt compartiment intern
- **Soluționată** – solicitarea a fost finalizată (aprobată sau respinsă)

Acțiuni posibile: completare feedback, timp de 30 zile de la momentul soluționării solicitării.

- **Clasată** – solicitarea a fost clasată de instituție
- **Închisă** – nu au fost transmise clarificările de către solicitant în termenul stabilit
- **Anulată** – solicitarea a fost anulată de solicitant înainte de preluare
- **Expirată** – solicitarea nu a fost soluționată de instituție conform termenului de soluționare

Istoric solicitare

În momentul accesării unei solicitări, este reprezentat istoricul actualizărilor: istoricul cu toate statusurile prin care solicitarea a trecut. Sunt precizate data și ora asociate fiecărui status și documentele aferente.

01. Acordarea venitului minim de incluziune - VMI

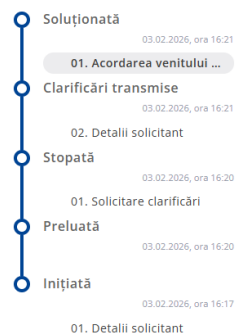
Acordarea venitului minim de incluziune - VMI

Documente atașate

01_F950_FISA_EP_2024_11_07_A1.1.16.pdf

Descarcă Vezi

Istoricul actualizărilor



Documentele mele

Documente încărcate manual: Se recomandă încărcarea documentelor utilizate frecvent în cadrul solicitărilor, pentru a eficientiza procesul de transmitere a acestora. Documentele salvate în această secțiune pot fi apoi selectate și atașate direct la solicitări, după cum urmează:

Se încarcă atașament în secțiunea Documentele mele:

Documentele mele (2) + Încărcare document

Spațiu de stocare

0 din 2,00 GB (0,00%) folosit

Documente încărcate (0%) • Documente eliberate (1%)

Căutare

Introduceți termenii căutării Căutare

Tip

Încărcate manual (1) Documente eliberate (1)

Cele mai recente

Act de proprietate-Luarea in evidenta - Inspectoratul de Stat in Constructii - I.S.C.

Atașament: Act de proprietate-Luarea in evidenta - Inspectoratul de Stat in Constructii - I.S.C..pdf

Tip document: Document PDF

Dimensiune: 1.76 MB

Adăugat la: 03.02.2026, ora 16:33

În momentul inițierii unei solicitări, documentele din zona Documentele mele, se pot utiliza direct pe solicitări – se regăsesc în momentul în care se apasă butonul Încarcă:

1. Persoana solicitantă

2. Documente necesare

Vă putem ajuta? Aveți dificultăți în completarea formularului? [Contact](#)

Documente Necesare

Furnizați următoarele documente pentru a îndeplini cerințele procedurale. Documentele necesare vor fi încărcate manual sau obținute de la instituția emitentă printr-un serviciu online.

Cerere - declarație pe propria răspundere pentru acordarea unor drepturi de asistență socială (Anexa 1)

Încarcă documente
Dimensiunea maximă a documentului este de 50 MB

Încărcare document nou

Căutare

- Act de proprietate-Luarea in evidenta - Inspectoratul de Stat in Constructii - I.S.C..pdf
- 01_F950_FISA_EP_2024_11_07_A1.1.16 - AGENTIA NU CLEARA SI PENTRU DESEURI RADIOACTIVE.pdf

Documente eliberate: Se salvează automat toate documentele emise de instituții ca urmare a soluționării unei solicitări.

Tichete suport transmise

Pagină dedicată tichetelor de suport inițiate prin intermediul portalului ROePAS.

Tichetele de suport sunt create pentru a raporta problemele întâmpinate și pentru a solicita asistență din partea administratorilor portalului sau a instituțiilor publice, în funcție de motivul pentru care a fost inițiat tichetul.

Inițierea de tichet suport se permite astfel:

În mod autentificat, din pagina Tichete suport transmise, prin apăsarea butonului Adaugă tichet

Profilul meu

Solicitări transmise 104

Documentele mele

Notificări

Tichete suport transmise

Tichete suport transmise

+ Adaugă tichet suport

Căutare

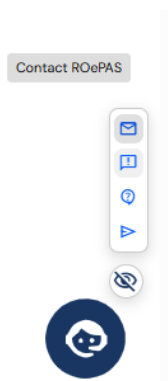
Introduceți termenii căutării

De la data de Până la data de

Toate tichetele (0) Tichete inițiate (0) Tichete în curs de soluționare (0) Tichete închise (0)

Nu există tichete conform filtrelor selectate

Din pagina portalului, de pe butoanele afișate:



Din partea inferioară a portalul – pagina Contact:



Acest sit web este gestionat de Autoritatea pentru Digitalizarea României și este un sit web oficial al Guvernului României

Autorități publice

Președintele României
Senatul României
Camera Deputaților
Guvernul României
Ministere
Autoritatea pentru Digitalizarea României

Aveți nevoie de ajutor?

Intrebări adresate frecvent
[Contact](#)
Accesibilitate
Politica GDPR
Politica cookie

Instituții europene

Comisia Europeană
Consiliul UE
Parlamentul European
Ghisee Unice
Solvit
IMI/SIPI
e-Justice
EUGO

Informații

Harta site-ului
Despre portal
Condiții de utilizare
Single Digital Gateway
Depunere declaratii ANAF
Judete



După inițierea unui tichet de suport, acesta se va regăsi în zona de Tichete suport transmise:

Profilul meu

Solicitări transmise 194

Documentele mele

Notificări

Tichete suport transmise

Tichete suport transmise

+ Aadaugă tichet suport

Căutare

introduceți termenii căutării

De la data de Până la data de

Toate tichetele (1) Tichete inițiate (1) Tichete în curs de soluționare (0) Tichete închise (0)

| INIȚIAT | | Alte probleme tehnice | |
|--------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Număr tichet | Instituția responsabilă | Data inițierii | Ultima acțiune |
| ROePAS015460 | ADR | 03.02.2026, ora 17:11 | 03.02.2026, ora 17:11 |

Stări tichete suport și acțiuni posibile

Inițiat – tichetul de suport a fost transmis cu succes către instituția responsabilă

Se permite închiderea tichetului de suport.

În lucru – tichetul de suport a fost preluat de un operator din instituție

În momentul în care primiți un răspuns la tichetul de suport, veți fi notificat în aplicație și pe email (dacă aveți activată opțiunea de notificări pe email). Se permite introducerea de detalii adiționale, dacă este cazul:

Profilul meu

Solicitări transmise 194

Documentele mele

Notificări

Tichete suport transmise

OPERATOR SUPORT
03.02.2026 ora 17:19

Buna ziua! Multumim pentru raportarea problemei! Am verificat, si am intampinat aceeași eroare. Eroarea a fost escaladata. Vom reveni in cel mai scurt timp, imediat dupa remedierea problemei.

OPERATOR SUPORT
03.02.2026 ora 17:21

Buna ziua! Va anunt ca problema a fost rezolvata, va rog sa imi confirmati daca ati reusit sa initiati solicitare. Multumimi!

Introduceți mesajul *

Câmpul este obligatoriu

Încarcă documente
Dimensiunea maximă a documentului este de 10 MB

Încarcă

Soluționat – tichetul de suport a fost soluționat, cu rezoluția: Tichet soluționat/Tichet clasat.

Se permite completarea de feedback, timp de 30 zile de la momentul soluționării tichetului.

Retras – tichetul de suport a fost închis de solicitant. Nu este permisă nicio acțiune.

Expirat – tichetul de suport a expirat pentru că instituția nu l-a soluționat conform termenului de soluționare prevăzut, sau solicitantul nu a răspuns la solicitarea de clarificări transmisă de instituție. Nu este permisă nicio acțiune.

Notificări

Pagină destinată notificărilor primite în relație cu solicitările și tichetele de suport:

Profilul meu

Solicitări transmise 104

Documentele mele

Notificări

Tichete suport transmise

Notificări

Căutare

Introduceți termenii căutării Căutare

Tip Instituția responsabilă

Necitite (19) **Citite (0)**

Cele mai recente

- Tichet închis** 03.02.2026, la ora 17:22
Tichetul de suport a fost închis cu rezoluția soluționat
Administrator portal
Tichetele mele • ROePAS015460 • REQ000313 • Alte probleme tehnice • Soluționat
- Mesaj primit** 03.02.2026, la ora 17:21
Mesajul a fost primit
Administrator portal

Prin click pe notificare, veți fi redirecționat către solicitarea sau tichetul de suport la care notificarea face referire.

Creare cont persoană juridică

Contul de persoană juridică este creat automat prin interogarea bazei de date ONRC. După autentificarea cu ROeID, codul numeric personal (CNP) este verificat în sistemul ONRC. Dacă aveți calitatea de administrator legal, contul de persoană juridică va fi generat automat și poate fi

accesat prin selectarea pictogramei de profil și apăsarea butonului Schimbare profil



Profil companie

În pagina profil companie se regăsesc datele preluate de la ONRC. Datele sunt actualizate în mod automat, odată cu actualizarea acestora în Registrul Comerțului (ONRC).

Utilizatori

Pagina **Utilizatori** este destinată administrării utilizatorilor asociați unei companii.

Din această pagină se pot invita utilizatori noi în contul de companie. Pentru a trimite o invitație, accesați pagina **Utilizatori** și selectați butonul **Invită utilizator nou**, apoi completați următoarele informații: nume, prenume, adresă de e-mail și rolul utilizatorului.

Notă importantă: pentru ca utilizatorul invitat să poată accesa contul companiei, adresa de e-mail utilizată pentru invitație trebuie să fie aceeași cu adresa de e-mail folosită la crearea contului ROeID. În caz contrar, utilizatorul nu se va putea autentifica în contul de companie.

După trimiterea invitației, utilizatorul va primi un e-mail de notificare. În portal, acesta va avea statusul **Invitat**. Invitația este valabilă timp de 20 de minute și va expira dacă utilizatorul nu se autentifică în acest interval.

- Dacă utilizatorul se autentifică înainte de expirarea invitației, statusul acestuia devine **Activ**.
- Dacă termenul de 20 de minute este depășit fără autentificare, statusul va fi **Expirat**.

Un utilizator invitat poate fi **anulat**, caz în care nu va avea acces la contul companiei. Un utilizator anulat poate fi reinvitat sau șters.

Un utilizator cu status **Expirat** poate fi reinvitat prin selectarea opțiunii **Retrimite invitația**.

Un utilizator **Activ** poate fi **dezactivat**; utilizatorii dezactivați nu mai au acces la profilul companiei. Aceștia vor avea statusul **Inactiv** și pot fi reactivați prin opțiunea **Activează utilizatorul**.

Utilizatorii cu status **Inactiv**, **Expirat** sau **Anulat** pot fi șterși din sistem de către administratorul companiei.

Roluri utilizatori

În profilul de companie există următoarele roluri, cu următoarele drepturi de acces:

- Operator companie: utilizatorii cu acest rol au dreptul de a iniția solicitări și tichete suport în numele companiei.
Operatorii de companie pot vizualiza profilul de companie, dar nu îl pot modifica.
Operatorii de companie nu pot vizualiza utilizatorii din cadrul companiei.
- Administrator companie: utilizatorii cu acest rol au dreptul de a iniția solicitări și tichete suport în numele companiei.
Administratorii companiei au dreptul de a modifica profilul companiei.
De asemenea, aceștia au acces atât pentru vizualizarea, cât și pentru administrarea (modificarea) utilizatorilor asociați companiei.

Ștergere cont ROePAS

Ștergerea contului ROePAS se poate realiza din pagina Profilul meu – Configurare – Ștergere cont ROePAS. Toți utilizatorii care își creează cont în portal au disponibilă această funcționalitate.

Prin ștergerea contului vor fi eliminate următoarele:

- Datele personale din baza de date ROePAS
- Solicitățile inițiate prin intermediul portalului
- Tichetele de suport inițiate prin intermediul portalului

Documentele încărcate în portal, precum și documentele emise de instituții prin intermediul acestuia (disponibile în pagina Documentele mele)

Solicitățile și tichetele de suport transmise către instituții publice vor rămâne în evidența instituțiilor respective și vor fi șterse conform termenelor legale, în maximum 5 ani.

Chatbot suport

Chatbotul de suport este un asistent virtual bazat pe inteligență artificială, conceput pentru a răspunde rapid întrebărilor utilizatorilor și pentru a oferi informații relevante despre utilizarea portalului și serviciile disponibile. Acesta este disponibil permanent pentru întrebări generale.

În intervalele orare stabilite de instituțiile publice, chatbotul poate redirecționa conversația către un operator uman, care va oferi asistență personalizată și va ajuta la soluționarea solicitărilor mai

complexe. Disponibilitatea operatorilor este afișată în timp real și poate varia în funcție de programul fiecărei instituții.