



INSTITUȚIA PUBLICĂ
"SERVICIUL NAȚIONAL UNIC
PENTRU APELURILE DE URGENȚĂ 112"

**Planul de activitate
al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112
pentru anul 2024**

A P R O B A T:

Consiliul de administrare al Serviciului Național
Unic pentru Apelurile de Urgență 112

Sergiu GOLOVACI

Proces-verbal nr.

"04" 5 ianie 2024

Bd. Dacia 58 C, MD-6812, s. Băcioi, Chișinău
Tel. /+373 22/ 553 112
E-mail: office@112.md
www.112.md

Planul de activitate al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 pentru anul 2024

Planul de activitate al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 (în continuare - Serviciului 112), reprezintă principalul document, care stabilește prioritățile instituției pentru o perioadă de un an și conține direcțiile prioritare și măsurile pentru implementarea obiectivelor strategice.

Aliniindu-se la prevederile Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova Europeană 2030” (OS 9.3. Sporirea securității în funcționarea infrastructurilor și a sistemelor critice), Programului de activitate al Guvernului „Moldova prosperă, sigură, europeană” (Cap. VI/ Securitatea Statului, pct. 7), Programului de activitate al Guvernului “Moldova Vremurilor Bune” (Transformare Digitală/ Acțiuni prioritare: Consolidarea și extinderea serviciului 112), Planul de activitate al Ministerului Afacerilor Interne pentru anul 2024 (Obiectivul operațional nr.3: Îmbunătățirea capacității de reacționare rapidă a serviciilor de ordine și securitate publică până la finele anului 2024, acțiunea nr.19: Consolidarea activității Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112), Planul de dezvoltare al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 pentru anii 2024-2026, precum și la standardele “The European Emergency Number Association”.

Pentru măsurarea performanței, Serviciul 112 a preluat și integrat în Planul de activitate, setul de indicatori de performanță dezvoltat în anul 2023 cu suportul Cancelariei de stat. Suplimentar sunt incluși indicatori de performanță specifici domeniului de competență a instituției. Reieșind din obiectivele strategice ale Guvernului, indicatorii de performanță țintesc următoarele domenii/elemente cheie necesare pentru creșterea performanței strategice:

- I. Performanță și eficiență
- II. Politici publice
- III. Management instituțional

Fiecare indicator conține valoarea de referință – anul 2023 și valoarea țintă către finele anului 2024. Frecvența monitorizării indicatorilor va fi trimestrială.

Obiectivele specifice sunt formulate în baza criteriului SMART. În baza obiectivelor setate sunt formulați indicatori de performanță, care oferă o perspectivă asupra impactului generat de intervențiile planificate. Pentru fiecare obiectiv au fost formulate riscuri interne și externe.

Planul include toate acțiunile detaliate și specifice care susțin implementarea obiectivelor setate și urmează a fi realizate pe parcursul anului:

- monitorizarea procesului tehnologic de recepționare, înregistrare automată și procesare a apelurilor de urgență;
- implementarea Conceptului de dezvoltare a Serviciului 112, elaborat de MAI;
- implementarea soluțiilor de reducere a timpului de procesare a apelurilor de urgență;
- examinarea posibilității de trecere la Modelul 5 de funcționare a Serviciului 112, stabilit de EENA;
- asigurarea mentenanței și eficientizarea activității SIA 112 și a echipamentului tehnic de suport;
- implementarea Sistemului de management al securității informațiilor bazat pe standardul SM EN ISO/IEC 27001:2023
- asigurarea implementării eficiente a proiectelor de asistență externă, ale căror beneficiar este Serviciul 112;

- fortificarea sistemului CIM în cadrul instituției;
- implementarea Sistemului de management al calității bazat pe standardul SM EN ISO 9001:2015;
- elaborarea/avizarea/coordonarea continuă a proiectelor de acte normative, acte administrative cu caracter normativ, elaborate de către subdiviziunile instituției. proiectelor de contracte cu persoane fizice și juridice de drept public sau privat, donatori internaționali, cu furnizori și beneficiari de bunuri și servicii;
- acțiuni de asigurare a managementului financiar;
- monitorizarea implementării documentelor de planificare și de politici;
- acțiuni de dezvoltare a capacităților instituției (instruiri, vizite de studiu ș.a.);
- acțiuni de dezvoltare a facilităților pentru angajați (reparații, dotări, crearea spațiilor de recreere ș.a.);
- identificarea unei soluții eficiente și sustenabile pentru amplasarea și echiparea CPAU2;
- exercitarea altor funcții specifice.

La fiecare acțiune au fost setați indicatori de monitorizare, termenii de realizare, subdiviziunea responsabilă de executarea acțiunii și după caz alte subdiviziuni implicate. angajatul instituției responsabil de realizarea/monitorizarea acțiunii (nominal), documentul sursă din care a fost preluată acțiunea.

Pentru alinierea planificării activității Serviciului 112. la planificarea bugetară. în rubrica " Sursa de finanțare" s-a utilizat clasificția bugetară a programelor conform *prevederilor HG nr. 408 din 21 iunie 2023 Cu privire la aprobarea Cadrului bugetar pe termen mediu (2024-2026)/Prioritățile politicii cheltuielilor pe sectoare/Servicii economice generale/Comunicații/ Subprogramul 5019.. Tehnologii informaționale în sistem de alertă*). În rubrica "Costul acțiunii" s-a utilizat formula de calcul pentru implementarea acțiunii după cum urmează: Costul=numărul de ore/om dedicate realizării acțiunii * salariul total mediu pentru un angajat.

În procesul de elaborare a Planului anual au fost implicate toate subdiviziunile Serviciului 112.

Viziunea Ridicarea nivelului de siguranță și protecție a populației, bunurilor și mediului pe întreg teritoriul Republicii Moldova, prin utilizarea numărului unic pentru apeluri de urgență 112 și utilizarea eficientă a capacităților infrastructurii de comunicații electronice moderne și a resurselor informaționale.

Misiunea Misiunea Serviciului 112 este preluarea în regim 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână a apelurilor de urgență de la populație parvenite la numărul 112 pe întreg teritoriul Republicii Moldova, procesarea primară a acestora cu asocierea datelor relevante și alertarea serviciilor specializate de urgență (în continuare – SSU), precum și recepționarea și stocarea informației privind rezultatul intervenției SSU

Indicatori de performanță

Domeniu	Denumire indicator	Valoare de referință 2023	Valoare țintă (dec. 2024)
Performanță și eficiență	Nivelul de încredere a populației în Serviciul 112	-	-
	Gradul de satisfacție și motivare a personalului din cadrul Serviciului 112	-	70%
	Rata medie de preluare a apelurilor cu o durată de așteptare mai mare de 5 sec (apeluri reale)	>95%	>95%
Politici publice	Asigurarea disponibilității SIA 112	99.95%	99.95%
	Rata de implementare a documentelor de politici	-	-
Management instituțional	Gradul de valorificare a bugetului anual preconizat pentru implementarea planului de activitate	97%	99%
	Gradul de valorificare a bugetului anual preconizat pentru proiecte de investiții capitale, %	97%	99%
	Gradul de conformare a paginilor web oficiale ale autorității/ instituției publice și a profilurilor de socializare la cerințele HG nr. 728 din 26.09.2023 cu privire la paginile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora	60%	90%
	Gradul de asigurare cu personal a autorității publice	96%	96%
	Rata fluctuației personalului din cadrul autorității publice	19%	19%
	Ponderea angajaților instruiți cu cel puțin 1 instruire anual	78%	78%
	Ponderea bugetul alocat pentru formarea și dezvoltarea profesională în total fondul de salarizare al autorității (ținta 2% conform legislației)	1%	2%
	Nivelul de transparență financiară	99%	99%
	Nivelul de transparență a activității instituției	99%	99%
	Audiența atinsă prin acțiunile de promovare, informare, comunicare în domeniul de activitate al instituției (nr. vizualizărilor, aprecierilor, urmăritorilor, beneficiarilor de programe/activități, etc.).	4 400	+5%

Nr.	Acțiuni	Indicator de monitorizare	Costul acțiunii (mii lei)	Sursa de finanțare	Termen de inițiere	Termen de realizare	Subdiviziunile responsabile	Responsabil	Document de referință
Obiectivul specific nr.1: Asigurarea preluării în regim 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână a apelurilor de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova									
Indicatori de performanță: Rata medie de preluare a apelurilor cu o durată de așteptare mai mare de 5 sec (apeluri reale) mai mare de 95%, anual									
<i>Riscuri interne:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Insuficiența resurselor umane bine pregătite și fluctuația cadrelor calificate - Acces neautorizat la SIA 112 - Lipsa măsurilor adecvate de securitate cibernetică - Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute - Eroare umană 									
<i>Riscuri externe:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Tentative de deteriorare a infrastructurii informaționale - Posibile deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională - Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute la nivel național sau regional 									
1.1	Monitorizarea procesului tehnologic de recepționare, înregistrare automată și procesare a apelurilor de urgență	Numărul apelurilor preluate; Numărul apelurilor pierdute; Numărul apelurilor abuzive; Rata de răspuns a apelurilor în mai puțin de 10sec., 90%	13.114,0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	DPAU 1 DPAU 2	Carolina Sclifos Rodica Roșca	Legea nr. 174/2014 EENA's Quality Standard for Public Safety Answering Points ("PSAPs")
1.2	Interacțiunea operațională la nivelul centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 și al dispeceratelor SSU	Numărul apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante, în 120 de secunde:	13.114,0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	DPAU 1 DPAU 2	Carolina Sclifos Rodica	HG nr. 647/2018

1.3	Implementarea soluțiilor de reducere a timpului de procesare a apelurilor de urgență, prin reviziunea indexurilor de caz, ghidurilor de interviu, optimizarea interfeței fișei apelului de urgență	<p>Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate încorect către serviciul (serviciile) specializate de urgență ,%</p> <p>Grupul de lucru pentru elaborarea indexurilor de caz ai SSU format;</p> <p>Număr de procese-verbale a ședințelor de lucru;</p> <p>Număr de membri recrutați;</p> <p>Indexuri de caz ai SSU elaborați incluși în spațiul funcțional al SIA 112</p>	336,8	50.19	01.05.2024	31.12.2024	DPAU 1 DPAU 2 DTICE SSU	Sclifos Carolina Roșca Rodica	HG nr. 647/2018
1.4	Asigurarea pregătirii ședințelor convocate de către Comitetul coordinator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și SSU	<p>Număr de procese – verbale întocmite;</p> <p>Ordinul directorului Serviciului 112 cu privire la colaboratori nominalizați în cadrul Consiliului de experți elaborat</p>	-	50.19	01.10.2024	31.12.2024	Serviciul 112 Comitet	-	HG nr.242/20216
<p>Obiectivul specific nr.2: Menținerea și dezvoltarea sistemului informațional automatizat al Serviciului 112</p> <p>Indicatori de performanță: Asigurarea disponibilității SIA 112 la nivelul mai mare de 99.95%, anual</p> <p><i>Riscuri interne:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Insuficiența resurselor umane bine pregătite și fluctuația cadrelor calificate - Neglijența în efectuarea activităților de mentenanță și dezvoltare a SIA 112 									

- Lipsa măsurilor adecvate de securitate cibernetică
- Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute

Riscuri externe:

- Prezentarea tardivă a datelor actualizate, de către furnizori
- Proceduri de achiziții și licitații tergiversate;
- Diminuarea/întreruperea asistenței financiare din partea partenerilor de dezvoltare;
- Posibile deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională.
- Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute din partea registratorilor sau furnizorilor de date
- Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute la nivel național sau regional
- Tentative de deteriorare a infrastructurii informaționale

2.1	Asigurarea mentenanței și eficientizarea activității SIA 112 și a echipamentului tehnic de suport	% fiabilității al SIA 112; Numărul activităților de mentenanță realizate; Numărul incidentelor identificate și soluționate; Numărul stațiilor de lucru funcționale	3.100.0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	DTICE	Bondar Bohdan	HGnr. 244/2016 HG nr.1207/2018
2.2	Dezvoltarea infrastructurii informaționale și de comunicații electronice a Serviciului 112, prin actualizarea SIA 112	Număr de lucrări de pregătire a infrastructurii executate Diagrama Gantt a proiectului elaborată	3.496.2	50.19	01.06.2024	31.12.2024	DTICE	Bondar Bohdan	HG nr. 244/2016 HG nr.1207/2018
2.3	Administrarea, mentenanța și funcționalitatea continuă a Registrului 112	% gestionării accesului la informația din Registrul 112; Numărul registratorilor și utilizatorilor,	4.100.0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	DTICE	Bohdan Bondar	HG nr.1207/2018

2.4	Elaborarea Procedurii de management al riscurilor în caz de dezastre și/sau afectarea funcționării SIA 112	conform drepturilor de acces Procedură elaborată	9,0	50.19	01.10.2024	31.12.2024	DTICE SCIA	Bondar Bohdan	HG nr.244/2016
Obiectivul specific nr. 3: Implementarea cerințelor de asigurare a protecției datelor cu caracter personal și de asigurare a securității cibernetice									
Indicatori de performanță: Rata incidentelor soluționate în raport cu numărul total al incidentelor, 100% Măsurile de securitate implementate în proporție de cel puțin 90%.									
<i>Riscuri interne:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Acces neautorizat la date - Utilizarea neautorizată a dispozitivelor personale - Delapidarea și scurgerea de informații și date cu caracter personal - Eliminarea, modificarea informațiilor, prin deteriorarea intenționată a sistemelor - Neglijența personalului în ceea ce privește practicile de securitate cibernetică - Lipsa de formare și conștientizare a personalului privind importanța securității cibernetice și a practicilor bune - Lipsa politicilor și procedurilor clare privind securitatea informațiilor și utilizarea resurselor IT - Posibile deficiențe la implementarea metodelor software și hardware - Monitorizarea și auditarea insuficientă a sistemelor și a activităților de rețea pentru a detecta și a răspunde rapid la incidente de securitate - Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute - Erori umane 									
<i>Riscuri externe:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Incidente de securitate la furnizori de date - Atacuri cibernetice efectuate cu scopul de a accesa date cu caracter personal sau furtul datelor cu caracter personal - Schimbările în reglementările și legile privind protecția datelor - Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute din partea furnizorilor de date - Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute la nivel național sau regional 									
3.1	Elaborarea raportului anual generalizat despre incidentele de securitate aferente datelor cu caracter personal din cadrul Registrului 112	Raport elaborat și prezentat CNPDCP	1.0	50.19	01.01.2024	31.01.2024	DTICE	Tverdohleb Alexandru	Legea nr.174/2014 HG nr.1207/2018
3.2	Monitorizarea situației privind securitatea rețelelor, protecția informației și mijloacelor de	Numărul măsurilor de securitate aplicate:	600.0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	DTICE	Tverdohleb Alexandru	HG nr.1207/2018 HG nr.244/2016

	prelucrare a acesteia în SIA 112	Documentație privind măsurile de securitate actualizată							
3.3	Implementarea Sistemului de management al securității informațiilor bazat pe standardul SM EN ISO/IEC 27001:2023 <i>(Tehnologia informației, securitatea cibernetică și protecția vieții private. Sisteme de management al securității informației. Cerințe)</i>	Raport de evaluare a domeniilor de aplicare a cerințelor standardului elaborat; Plan de acțiuni pentru implementarea cerințelor standardului elaborat și aprobat	2.417,5	50.19	01.06.2024	31.12.2024	DTICE	Tverдохleb Alexandru	Inițiativă Standardul SM EN ISO/IEC 27001:2023
<p>Obiectivul specific nr.4: Gestionarea eficientă și valorificarea asistenței externe în scopul bunei desfășurări a proceselor în domeniul de activitate al Serviciului 112, monitorizarea privind implementarea proiectelor de asistență externă</p> <p>Indicatori de performanță: Gradul de valorificare a alocațiilor financiare pentru anul 2024, în proporție de 100%</p> <p><i>Riscuri interne:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Abilități insuficiente a personalului la realizarea sarcinilor; - Resurse umane limitate în raport cu sarcinile și atribuțiile delegate; - Neîncadrarea în termen pentru realizarea unor acțiuni; - Gestionarea neeficientă a resurselor; - Lipsa capacității de implementare a proiectelor; - Dependența de finanțare externă <p><i>Riscuri externe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibile deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională; - Tergiversarea coordonării/aprobării proiectului de factorii decizionali; - Diminuarea/întreruperea asistenței financiare din partea partenerilor de dezvoltare 									
4.1	Identificarea potențialilor parteneri de competență similară în scopul atragerii asistenței tehnice și financiare în domeniul de competență	Parteneri externi identificați; Documentația aferentă atragerii surselor externe elaborată	150.0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	SRECI	Silion Anastasia	HG nr.243/2016 HG nr.377/2018

4.2	Asigurarea implementării eficiente a proiectelor de asistență externă, ale căror beneficiar este Serviciul 112	Numărul proiectelor de acorduri negociate și promovate; Cartele proiectului de implementare eCall NG elaborate și prezentate potențialilor parteneri de finanțare; Asistență financiară externă pentru amenajarea CPAU 2 identificată; Asistență financiară externă pentru construcția rezervorului de apă identificată; Asistență financiară externă pentru echiparea sălii de recreere și restabilire psiho-emoționale identificată; Asistență financiară externă pentru materiale promoționale; % atins la dezvoltarea hard.soft,infrastructură % de implementare a proiectelor de asistență aflate în derulare.	203,0	50.19 asistență externă	01.01.2024	31.12.2024	SRECI	Silion Anastasia	HG nr.243/2016 HG nr.377/2018
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	-------------------------------	------------	------------	-------	---------------------	----------------------------------

Obiectivul specific nr.5: Evaluarea sistematică și metodică a proceselor de bază inclusiv cele de management al riscurilor, control și guvernare a entității în vederea asigurării realizării eficiente a misiunii Serviciului 112

Indicator de performanță: Ponderea recomandărilor de audit realizate, 80%

Riscuri interne:

- Lipsa instruirilor pe tematici relevante activității de control intern managerial;
- Fluctuația personalului responsabil de procesele aferente sistemului de CIM;
- Interesul scăzut al șefilor subdiviziunilor structurale în implementarea corectă a SNCI;

- Tergiversarea termenilor de implementare/neimplementare a recomandărilor și sarcinilor trasate;
- Prezentarea informațiilor necalitative/irrelevante/eronate de către subdiviziunile structurale.

Riscuri externe:

- Reticența unităților auditate la recomandările auditorului intern și/sau extern.

5.1	Efectuarea misiunilor de audit de asigurare	2 misiuni realizate	43.0	50.19	1. 01.04.2024; 2. 01.08.2024	1. 31.07.2024; 2. 31.12.2024	SCIA Subdiviziunile instituției	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010 Ordin MF nr.153/2018 Ordin MF nr.161/2020
5.2	Efectuarea misiunilor de audit de consiliere	2 misiuni realizate	43.0	50.19	2. 01.04.2024; 2. 01.08.2024	2. 31.07.2024; 2. 31.12.2024	SCIA Subdiviziunile instituției	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010 Ordin MF nr.153/2018 Ordin MF nr.161/2020
5.3	Elaborarea notei informative privind implementarea recomandărilor auditorului intern în cadrul Serviciului 112	Notă informativă elaborată și prezentată către conducerea Serviciului 112	21.0	50.19	01.11.2024	31.12.2024	SCIA	Hajevschi Victor	Ordin MF nr.153/2018
5.4	Consolidarea managementului riscurilor instituționale ale Serviciului 112	Registrul consolidat al riscurilor Serviciului 112 pentru anul 2024 aprobat: 100% Registrele riscurilor subdiviziunilor structurale ale Serviciului 112 aprobate	21.0	50.19	01.12.2023	10.01.2024	SCIA Subdiviziunile instituției	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010
5.6	Implementarea Sistemului de management al calității bazat pe standardul SM EN ISO	Plan de acțiuni pentru implementarea	42.0	50.19	01.07.2024	31.12.2024	SAPD SCIA	Bocancea Natalia Hajevschi	Inițiativă Standardul SM EN ISO

9001:2015 (Sisteme de management al calității. Cerințe)	sistemului elaborat și aprobat							Victor	9001:2015 (Sisteme de management al calității. Cerințe)
Obiectivul specific nr.6 Asigurarea procesului de planificare instituțională în cadrul Serviciului 112 și buna funcționare a sistemului de control intern managerial									
Indicator de performanță: Rata de implementarea a Planului de activitate pentru anul 2024, 80% Conformitatea sistemului de CIM, 90%									
<i>Riscuri interne</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Lipsa de operativitate din partea subdiviziunilor instituției de a prezenta informația necesară - Prezentarea de către subdiviziunile instituției a informației necalitative/neconforme - Cooperare insuficientă din partea subdiviziunilor instituției - Volum mare de lucru care solicită resurse umane și de timp suplimentare - Reticența angajaților la aplicarea SNC 									
<i>Riscuri externe</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Posibile deficiențe de comunicare și colaborare interinstituționale - Modificările frecvente ale legislației sau reglementărilor privind funcționarea Serviciului 112 și a sistemului de control intern 									
6.1	Implementarea Conceptului de dezvoltare a Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 aprobat prin ordinul MAI nr.631 din 22.12.2023	Strategia de implementare a Conceptului și planul de acțiuni elaborate și aprobate	20.0	50.19	01.04.2024	31.07.2024	Vicedirector al instituției	Gorincioi Constantin	Planul de activitate al Ministerului Afacerilor Interne pentru anul 2024
6.2	Planificarea și monitorizarea stadiului de realizare/ implementare a documentelor de planificare instituționale	Planul de dezvoltare al Serviciului 112 pentru anii 2024-2026 aprobat; Planul de activitate pentru anul 2024 aprobat; Rapoarte trimestriale de monitorizare elaborate 1 raport anual elaborat	174.0	50.19	01.12.2023	31.12.2024	SAPD Subdiviziunile instituției Consiliu de administrare	Bocancea Natalia	HG nr.243/2016 HG nr.386/2020

6.3	Elaborarea informațiilor solicitate de către APC cu referire la documente de politici și de planificare	Informații elaborate și prezentate în termen	23,00	50.19	01.01.2024 la solicitare	31.12.2024	SAPD Subdiviziunile instituției	Bocancea Natalia	HG nr.243/2016 HG nr. 386/2020
6.4	Planificarea în cadrul SCIA	Planul de dezvoltare strategică al SCIA pentru anii 2024-2026 aprobat; Programul de asigurare și îmbunătățire a calității activității de audit intern pentru anul 2024 aprobat	14,0	50.19	01.01.2024	15.03.2024	SCIA	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010
6.5	Actualizarea Cartei de audit intern	Cartea de audit aprobată (copie transmisă MF)	14,0	50.19	01.04.2024	01.05.2024	SCIA	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010 Ordin MF nr. 189 din 05.11.2015 Ordin MF nr.153/2018
6.6	Elaborarea Raportului anual consolidat privind controlul intern managerial și a declarației de răspundere managerială pentru anul 2023	Raport consolidat elaborat și transmis MF; Declarație de răspundere managerială elaborată și publicată pe pagina web a Serviciului 112	14,0	5019	01.01.2024	15.02.2024	SCIA Subdiviziunile instituției	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010 Ordin MF nr. 189/2015
6.7	Elaborarea și prezentarea Raportului activității de audit pentru anul 2023	Raport elaborat și transmis MF	17,5	50.19	01.01.2024	01.03.2024	SCIA	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010 HG nr.617/2019 Ordin MF nr.176/2019
6.8	Descrierea/actualizarea proceselor de bază identificate în cadrul Serviciului 112	Numărul proceselor de bază identificate Numărul proceselor de bază descrise/ actualizate	17,5	50.19	01.09.2024	01.10.2024	SCIA Subdiviziunile instituției	Hajevschi Victor	Ordin MF nr. 189/2015

Obiectivul specific nr.7: Asigurarea examinării și soluționării petițiilor și cererilor de comunicare a informațiilor de interes public adresate Serviciului 112 și a avizării/coordonării actelor normative, altor acte administrative cu caracter normativ

Indicatori de performanță: Ponderea petițiilor examinate în termen, 90%

Rata de conformare a actelor administrative elaborate de Serviciul 112 la cerințele normative, 100%

Riscuri interne:

- Termen extins pentru rezoluții și coordonări prelabile a acțiunilor
- Neglijența sau superficialitatea în procesul de elaborare și aprobare a actelor administrative
- Abilități analitice și practice insuficiente ale personalului de a realiza sarcinile calitativ și în termenele stabilite
- Apariția solicitărilor și sarcinilor inopinate
- Număr excesiv al petițiilor primite spre examinare
- Tergiversarea prezentării informațiilor/răspunsurilor de către instituție

Riscuri externe:

- Dezacordul petiționarilor cu rezultatele examinării petițiilor și solicitărilor de comunicare a informațiilor de interes public
- Posibile deficiențe de comunicare și colaborare cu factori externi implicați

7.1	Asigurarea examinării petițiilor, cererilor de comunicare a informațiilor de interes public	Numărul total al petițiilor/cererilor cu privire la acces la informație examinate și soluționate: -persoane fizice -persoane juridice	125.0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	SJ	Hamurari Igor	Codul administrativ nr.116/2018, Legea nr. 148/2023 Legea specială conform speței
7.2	Elaborarea/avizarea/coordonarea continuă a proiectelor de acte normative, acte administrative cu caracter normativ, elaborate de către subdiviziunile instituției, proiectelor de contracte cu persoane fizice și juridice de drept public sau privat, donatori internaționali, cu furnizori și beneficiari de bunuri și servicii	Număr de proiecte elaborate/avizate/coordonate Modificări la Regulamentul intern al Serviciului 112 aprobate Regulamentul privind prestarea muncii la distanță al salariatului din cadrul Serviciului 112 aprobat Regulament privind	130.0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	SJ	Hamurari Igor	Codul munci nr. 154/2003, art.198 Codul munci nr. 154/2003, Capitolul IX ¹ Legea nr.100/2017 HG nr.243/2016

7.3	Elaborarea propunerilor de modificare a cadrului normativ aferent funcționării Serviciului 112	utilizarea transportului de serviciu aprobat Propuneri de modificare a legii nr.174/2014, hotărârii guvernului nr.243/2016 elaborate și prezentate Administratorului spre promovare	130,0	50.19	01.07.2024	31.12.2024	SJ	Lisnic Ion	Legea nr.100/2017
Obiectivul specific nr.8: Reprezentarea intereselor în instanțele judecătorești									
Indicator de performanță: Gradul de respectare a termenelor legale și procedurale, 90%									
<i>Riscuri interne:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Insuficiența resurselor umane bine pregătite și fluctuația cadrelor calificate - Abilități analitice și practice insuficiente ale personalului de a realiza sarcinile calitativ și în termenele stabilite - Volum mare de lucru și suprapunerea activităților 									
<i>Riscuri externe:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Lacune și prevederi echivoce în legislație - Carențe în dispozitivul hotărârilor judecătorești (neclarități, ambiguități, omisiuni, erori) - Decizii diferite ale instanțelor judecătorești pe cauze similare - Deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională 									
8.1	Asigurarea reprezentării în instanțele de judecată a intereselor Serviciului 112	Gradul de respectare a termenelor legale și procedurale, 90%; Numărul dosarelor gestionate și ședințe de judecată asigurate; Numărul actelor de procedură (referințe, cereri de chemare în judecată, demersuri, cereri de apel și recurs, referințe la	15.0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	SJ	Hamurari Igor	HG nr.243/2016

apel, recurs și cereri de
revizuire etc.)
elaborate în termenii
stabiliți de către
instanța de judecată
și legislația în
vigoare

Obiectivul specific nr.9 Asigurarea managementului eficient al documentelor și consolidarea capacităților angajaților în utilizarea SIA E-Cancelarie 112

Indicator de performanță: Eficiența operațională a sistemului de gestionare a documentelor SIA E-Cancelarie 112, 100%

Riscuri interne:

- Prezentarea informațiilor necalitative și nerespectarea termenelor-limită de prezentare a informațiilor.
- Reticența angajaților la aplicarea instrumentelor din SIA E-Cancelarie 112
- Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute

Riscuri externe:

- Riscul de atacuri cibernetice sau de compromitere a securității datelor
- Dependența de furnizorii de tehnologie
- Schimbări legislative și reglementări
- Accesul neautorizat sau utilizarea incorectă

9.1	Înregistrarea, distribuirea și expedierea corespondenței gestionate Serviciului 112	100%	documente	260,0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	SSA	Roibu Mariana	HG nr. 618/1993
-----	-------------------------------------------------------------------------------------	------	-----------	-------	-------	------------	------------	-----	---------------	-----------------

Obiectivul specific nr. 10: Asigurarea managementului eficient al resurselor umane în cadrul Serviciului 112

Indicatori de performanță: Gradul de ocuparea a funcțiilor, cel puțin 96,6%
Gradul de instruire a personalului, cel puțin 80%

Riscuri interne:

- Procese de recrutare, selecție și angajare a candidaților pentru posturile vacante de lungă durată
- Fluctuația necontrolată a personalului din cadrul instituției
- Resurse financiare insuficiente
- Identificarea incompletă a necesităților organizaționale de instruire profesională
- Resurse financiare insuficiente pentru realizarea activităților de formare profesională a personalului
- Reticența personalului la autodezvoltare profesională
- Timp insuficient pentru parcurgerea orelor de dezvoltare profesională la locul de muncă

Riscuri externe:

- Stabilirea moratoriului privind încadrarea personalului
- Scăderea disponibilității candidaților potriviți pentru posturile vacante

- Creșterea cererii salariale
- Concurența puternică pe piața muncii pentru personal calificat
- Finanțe insuficiente pentru accesarea unor programe de instruire specifice

10.1	Asigurarea și organizarea proceselor de recrutare a necesarului de personal	Nivelul de organizare a proceselor de recrutare, selecție și angajare a candidaților pentru posturile vacante (înalt/mediu/scăzut); Numărul concursurilor organizate; Numărul funcțiilor vacante anunțate în concurs	186,0	50.19	01.01.2024	15.12.2024	SRU Comisiile de concurs pentru ocuparea funcțiilor vacante	Badan Marina	Codul muncii RM nr. 154/2003; Ordinul nr.16c din 01.07.2016 al Serviciului 112
10.2	Elaborarea și aprobarea Procedurii de evaluare a performanțelor individuale a salariaților din cadrul Serviciului 112	Procedură de evaluare a performanțelor individuale elaborată și aprobată	27,0	50.19	01.01.2024	20.07.2024	SRU	Badan Marina	Codul muncii RM nr.154/2003(art.2 11 ² -art. 211 ⁵)
10.3	Monitorizarea disciplinei muncii	Numărul de sesizări examinate; Numărul de sancționări aplicate	12,0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	SRU Comisia de disciplină	Badan Marina	Codul muncii RM nr. 154/2003. Ord.22c din 28.05.2018 al Serviciului 112
10.4	Asigurarea dezvoltării profesionale a personalului	Plan de dezvoltare profesională aprobat; Regulament cu privire la instruirea inițială și dezvoltarea profesională continuă în cadrul Serviciului 112 elaborat și aprobat;	82,0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	SRU	Badan Marina	HG nr.243/2016

		Numărul de activități de instruire organizate; Numărul de personal instruit Pondere angajaților instruiți cu cel puțin 1 instruire,%; Gradul de satisfacere a necesităților de instruire,%							
10.5	Amenajarea și echiparea unei săli de instruire în cadrul CPAU1	Sală de instruire amenajată și echipată	30.0	50.19	01.06.2024	01.09.2024	SRU SAO DTICE	Badan Marina Guțanu Viorel Bondar Bohdan	Inițiativă
10.6	Consolidarea capacităților de comunicare eficientă dintre operatorul Serviciului 112 și apelant	Număr de ședințe tematice, teste psihologice și tehnici de specialitate realizate; Număr de operatori instruiți	257.0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	SICAP	Celcinschi Liliana	Regulamentul de organizare și funcționare SICAP
10.7	Amenajarea și echiparea sălilor de recreere și recuperare psihonoțională în cadrul CPAU 1 și CPAU 2	Săli amenajate și echipate	18.6	50.19 asistență externă	01.06.2024	31.12.2024	SICAP DPAU1 DPAU2 SAO SFEC	Celcinschi Liliana Sclifos Carolina Roșca Rodica	Inițiativă

Obiectivul specific nr. 11: Desfășurarea campaniilor de informare și educare a populației privind numărul unic de urgență 112 și necesitatea apelării acestuia în situații de urgență. Administrarea și menținerea site-ului web oficial www.112.md

Indicator de performanță: Rata de conformare a instituției la cerințele HG 728 din 26.09.2023 de calitate și conformitate, 90%

Riscuri interne:

- Lipsa resurselor tehnice
- Reticența subdiviziunilor la prezentarea în termen, a informațiilor necesare pentru elaborarea materialelor de presă

Riscuri externe:

- Deficiențe de comunicare și colaborare instituțională
- Apariția unor evenimente neprevăzute sau suprapunerea acestora

11.1	Asigurarea eficientă a comunicării prin implementarea campaniilor de informare, în scopul creșterii nivelului de conștientizare și înțelegere a activităților Serviciului 112, promovarea imaginii instituției și consolidarea încrederii cetățenilor în Serviciul 112	Numărul campaniilor desfășurate Numărul campaniilor în comun cu SSU, APC, APL desfășurate	90,0	50.19	02.01.2024	31.12.2024	SICAP	Carpovici Ana	Legea nr.148/2023 HG nr.728/2023 HG nr.243/2016
11.2	Dezvoltarea instrumentelor de comunicare online și promovarea postărilor, în vederea consolidării transparenței și asigurării accesului la informații de interes public	Număr de materiale colectate, prelucrate și pregătite pentru publicare pe site-ul web oficial www.112.md Număr de materiale publicate Număr de materiale plasate pe pagina rețelelor de socializare a Serviciului 112. Pondere creșterii numărului de urmăritori pe pagina oficială	98,0	50.19	02.01.2024	31.12.2024	SICAP DTICE	Carpovici Ana	Legea nr.148/2023 HG nr.728/2023 HG nr.243/2016

11.3	Elaborarea Regulamentului privind suportul informațional al site-ului web oficial www.112.md	www.112.md și a persoanelor care interacționează cu postările publicate Regulament elaborat și aprobat	5.0	50.19	15.02.2024	01.04.2024	SICAP SJ	Carpovici Ana	Legea nr.148/2023 HG nr.728/2023 HG nr.243/2016
Obiectivul specific nr.12: Asigurarea managementului financiar eficient al Serviciului 112 și gestionarea eficientă a fondului de retribuire a muncii									
Indicator de performanță: Gradul de gestionare eficientă a resurselor financiare și alinierea corespunzătoare a politicilor de retribuire cu obiectivele organizaționale 100%									
<i>Riscuri interne:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Prelucrarea incorectă a informațiilor - Nerespectarea termenelor limită de prezentare de către instituție - Lipsa unor documente, acte justificative necesare pentru evaluarea cheltuielilor - Nerespectarea termenelor de executare a documentelor primare privind retribuirea muncii 									
<i>Riscuri externe:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Posibile deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională - Tergiversarea coordonării/aprobării proiectului de factorii decizionali 									
12.1	Elaborarea propunerilor Cadrelor Bugetar pe Termen Mediu (CBTM) pentru anii 2025-2027	Propuneri la CBTM elaborate și prezentate fondatorului	19,5	50.19	15.01.2024	20.03.2024	SFEC SAPD	Bargan Carolina	Metodologia Ministerului de Finanțe
12.2	Elaborarea proiectului bugetului pentru Serviciul 112 pentru anul 2024	Devizul de venituri și cheltuieli al Serviciului 112 aprobat până la 31.01.2025	39.0	50.19	01.12.2023	31.01.2024	SFEC	Bargan Carolina	Legea bugetului de stat pentru anul 2024
12.3	Coordonarea procesului de elaborare a rapoartelor privind performanța pe programe/subprograme la situația din 31 decembrie 2023 și 30 iunie 2024	2 rapoarte elaborate și prezentate în termen fondatorului; Gradul de executare a rapoartelor financiare, 100%	126.6	50.19	02.01.2024 01.06.2024	31.01.2024 30.06.2024	SFEC SAPD	Bargan Carolina	Ordin MF nr.209/2015

12.4	Elaborarea raportului anual privind executarea bugetului instituției pentru anul 2023	Raport elaborat și prezentat până la data de 1 februarie, fondatorului și Ministerului Finanțelor; Gradul de executare eficientă a bugetului, 100 %	19,5	50.19	15.01.2024	31.01.2024	SFEC	Bargan Carolina	HG nr. 243/2016
12.5	Asigurarea evidenței cheltuielilor cu personalul	Asigurarea evidenței cheltuielilor cu personalul -100%	224,0	50.19	01.01.2024	31.12.2024	SFEC	Bargan Carolina	Legii contabilității și raportării financiare nr.278/2017
12.6	Evidența contabilă, gestionarea eficientă și transparentă a fondurilor de asistență externă	Asigurarea evidenței circulației mijloacelor financiare - 100%	224,0	50.19	01.07.2024	31.12.2024	SFEC	Bargan Carolina	Legea 174/2014

Obiectivul specific nr.13: Asigurarea gestionării eficiente patrimoniului, mijloacelor fixe, valorilor materiale a Serviciului 112 și organizare conformă și transparentă a procedurilor de achiziții publice

Indicator de performanță: Gradul de îndeplinire a atribuțiilor de administrare și gestiune a patrimoniului public, 100%

Riscuri interne:

- Înregistrarea eronată a documentelor primare
- Publicarea unor criterii de calificare și selecție discriminatorii, insuficient de detaliate sau incomplete
- Omiterea procurării de bunuri sau servicii din Planul anual de achiziții;
- Riscuri legate de finanțare (neacceptarea de către conducerea Serviciului 112 a limitei estimative a cheltuielilor prognozate
- Fluctuația necontrolată și insuficiența personalului calificat
- Posibile deficiențe de comunicare și colaborare în cadrul subdiviziunilor instituției.

Riscuri externe:

- Nerealizarea în termen a contractelor de prestare a serviciilor de mentenanță, reparație și livrare de bunuri
- Prezentarea informațiilor necalitative și depășirea termenelor de prezentare a informațiilor de către factori implicați
- Neexecutarea clauzelor contractuale
- Tergiversarea serviciilor de reparație și a procedurilor de achiziții

13.1	Asigurarea gestionării eficiente a mijloacelor fixe, valorilor materiale. Inventarierea bunurilor aflate în gestiunea instituției	Numărul rapoartelor elaborate; 100% mijloacelor fixe, valorilor materiale analizate, monitorizate și gestionate eficient	59,0	50.19	01.11.2024	31.12.2024	SAO SFEC	Guțanu Viorel	Legea 181/2014 Legea 113/2007	nr. nr.
13.2	Evaluarea necesarului de achiziții bunuri, lucrări și servicii. Desfășurarea procedurilor de achiziții publice	Plan de achiziții publice elaborat, aprobat și publicat; Rata necesității și priorități anuale ale Serviciului 112 acoperite din total planificate, 100% Ponderea procedurilor de achiziții publice realizate conform în raport cu numărul total al procedurilor de achiziții publice desfășurate, 100%	126,6	50.19	02.01.2024	31.01.2024	SJ SFEC SAO	Lisnic Ion	Legea nr.131/2015	
13.3	Identificarea unei soluții eficiente și sustenabile pentru amplasarea și echiparea CPAU2	Numărul de soluții evaluate; Selecția și evaluarea soluției realizată	47,0	50.19	01.10.2024	31.12.2024	Vicedirector al instituției SAO DTICE	Gorincioi Constantin Cristea Tudor	Legea nr.174/2014 HG nr.243/2016	
13.4	Elaborarea propunerilor privind schimbarea categoriei de destinație a terenului situat la adresa mun. Chișinău, com. Bacioi, bd. Dacia 58C. Înregistrarea în Registrul bunurilor imobile	Propuneri elaborate și prezentate Administratorului spre promovare la Guvern; Imobil înregistrat	52,0	50.19	01.06.2024	31.12.2024	SJ SAO SCIA SAPD	Lisnic Ion Hajevschi Victor	Codul funciar nr.828-XII/1991 Legea cadastrului bunurilor imobile nr.1543-XIII/ 1998 HG nr.1170/2016	

Obiectivul specific nr.14: Asigurarea protecției obiectivului de infrastructură critică. Asigurarea funcționării sistemului de apărare împotriva incendiilor și control acces.

Indicator de performanță: Funcționalitatea și integritatea obiectivelor infrastructurii critice, 100%

Riscuri interne:

LISTA DE ABREVIERI

Instituția publică "Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112"	Serviciul 112
Serviciile specializate de urgență	SSU
Direcția tehnologia informației și comunicații electronice	DTICE
Direcția preluarea apelurilor de urgență 1/ Direcția preluarea apelurilor de urgență 2	DPAU
Serviciul relații externe și colaborare internațională	SRECI
Serviciul control intern și audit	SCIA
Serviciul analiză, planificare și dezvoltare	SAPD
Serviciul juridic	SJ
Serviciul secretariat și arhivă	SSA
Serviciul resurse umane	SRU
Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	SICAP
Serviciul finanțe și evidență contabilă	SFEC
Serviciul administrativ-organizatoric	SAO
Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112	SIA 112
Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112	Registru 112
Standarde Naționale de Control Intern	SNCI
Control Intern Managrial	CIM
Autorități Publice Centrale	APC
Ordinul Ministrului Finanțelor nr. 189/2015 Standarde Naționale de Control Intern în sector public	Ordin MF nr. 189/2015
Ordinul Ministrului Finanțelor nr.153/2018 cu privire la aprobarea Standardelor Naționale de Audit Intern	Ordin MF nr.153/2018
Ordinul Ministrului Finanțelor nr.161/2020 privind aprobarea Normelor de audit intern în sectorul public	Ordin MF nr.161/2020
Ordinul Ministrului Finanțelor nr.176/2019 cu privire la aprobarea Regulamentului privind raportarea activității de audit intern în sectorul public	Ordin MF nr.176/2019
Ordinul Serviciului de Informații și Securitate al Republicii Moldova nr. 50 din 24 octombrie 2018	Ordin SIS nr.50/2018

COORDONAT:

Director interimar al Serviciului Național Unic
pentru Apelurile de Urgență 112

Anatolie VINICIUC

"04" 06 2024

ELABORAT:

Consultantă principală în autorități publice
a Serviciului analiză, planificare și dezvoltare

Natalia BOCANCEA

"04" 06 2024