



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

A P R O B:
_____Liviu OBOROC
Director al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112

Raport de activitate al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 pentru anul 2022

Nr.	Obiectiv	Ațiuni	Indicator de produs/ de rezultat	Termen de realizare	Responsabil	Nivel de realizare*/ Descriere succintă
1	2	3	4	5	6	7
PRIORITATEA I: Dezvoltarea sistemelor de comunicații electronice și a SIA 112						
1.	Administrarea Registrului de stat format de sistemul informational automatizat al Serviciului national unic pentru apelurile de urgență 112 (RS 112)	1.1 Monitorizarea și gestionarea actualizării datelor din Registru	Număr de actualizări	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice Secția asigurare resurse informaționale	Realizat Pe parcursul semestrului I, în RS 112 au fost aplicate 2 tipuri de actualizări: 1. Date despre acoperire – 6 arhive (30 828de înregistrări) 2. Date despre abonați – 4 arhive (2 064 de înregistrări).
		1.2 Gestionarea accesului la informația din Registru și monitorizarea modului de accesare a Registrului de către registratori și utilizatori	Număr de registratori și utilizatori	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice Secția asigurare	Realizat În perioada de raferință a avut loc monitorizarea și gestionarea accesului pentru 667 de utilizatori, dintre care : 1. Serviciul 112 – 118 2. Ambulanță – 400

					resurse informaționale	3. Poliție – 96 4. Pompieri – 61
		1.3 Instruirea registratorilor și utilizatorilor Registrului privind utilizarea Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112	Număr de registratori și utilizatori instruiți	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice Inginer securitatea informației	Realizat Au fost instruiți 34 de utilizatori noi privind utilizarea SIA 112.
2	Asigurarea mentenanței și eficientizarea activității Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112 (SIA 112) și a echipamentului tehnic de suport	2.1 Monitorizarea activității echipamentului tehnic	Număr de activități realizate Număr de incidente identificate	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice Secția asigurare tehnică și aplicativă	Realizat Monitorizarea activității echipamentului tehnic se realizează în continuu prin sisteme VMWare VSphere, RVTools, AD Audit, QRadar, Zabbix. Nu au fost înregistrate incidente în funcționarea echipamentului tehnic. Monitorizarea activității echipamentului tehnic se realizează în continuu prin sisteme VMWare VSphere, RVTools, AD Audit, QRadar, Zabbix. A fost efectuat: 1. Mentenanța anuală a UPS EATON 93PM120kVA din camera de servere, au fost verificate individual toate bateriile de acumulate, de asemenea s-a efectuat actualizare de software cu efectuarea tuturor încercărilor necesare. 2. Mentenanța anuală asupra grupului electrogen EY-120F (generator), schimbul uleiului de motor și al

						<p>filtrului de ulei, schimbul filtrului de aer și schimbul acumulatorului, schimbul filtrului de combustibil.</p> <p>4. Lucrări de mentenanță a condiționerelor STULZ C7000 din camera de servere, schimbul intergral a filtrelor de aer a condiționerelor.</p> <p>5. Lucrări de reparație a modulelor electrice al sistemului de comunicații radio MiniLink. UPS de tip Rack, înlocuire sursei de alimentare pentru modulele IDU 6651, la fel și deservirea profilactică a întregului cabinet (Rack).</p>
		2.2 Monitorizarea funcționalității stațiilor de lucru. Asigurarea executării lucrărilor de conectare a locurilor de muncă ale registratorilor la Registru	Număr de stații de lucru funcționale	Decembrie	<p>Direcția tehnologia informației și comunicații electronice</p> <p>Secția asigurare tehnică și aplicativă</p>	<p>Realizat</p> <p>Toate stațiile de lucru, care asigură accesul la SIA 112 sunt funcționale. Pe parcursul anului, au fost organizate deplasări la sediul dispeceratelor SSU și efectuate lucrări de mentenanță a stațiilor de lucru.</p> <p>În total sunt instalate 145 stații de lucru, dintre care:</p> <p>Serviciul 112 – 63;</p> <p>Ambulanța – 40;</p> <p>Poliția – 22;</p> <p>Pompieri – 20.</p>
3.	Asigurarea securității informaționale	3.1 Monitorizarea respectării de către registratorii Registrului a cerințelor de securitate informațională	Număr de incidente identificate	Decembrie	<p>Direcția tehnologia informației și comunicații electronice</p> <p>Inginer securitatea informației</p>	<p>Realizat</p> <p>Au fost înregistrate 2 incidente majore și 56 incidente minore (fals-pozitive) soluționate imediat.</p>

4	Implementarea cerințelor de asigurare a protecției datelor cu caracter personal	4.1 Prezentarea anuală, Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal a raportului anual generalizat despre incidentele de securitate aferente datelor cu caracter personal din cadrul Registrului SIA 112	Raport elaborat și prezentat	Ianuarie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice Inginer securitatea informației	Realizat Pe data de 11 ianuarie, în adresa CNPDCP a fost expediată scrisoarea Nr. 01/11-6 din 11.01.2022 , prin care s-a comunicat despre lipsa incidentelor privind prelucrarea datelor cu caracter personal în sistemele gestionate de Serviciul 112.
5	Monitorizarea procesului tehnologic de recepționare, înregistrare automată și procesare a apelurilor de urgență	5.1 Preluarea, înregistrarea și procesarea apelurilor de urgență	Rata apelurilor pierdute redusă până la 12% din numărul total de apeluri inițiate la numărul 112	Decembrie	Direcția preluarea apelurilor de urgență 1 Direcția preluarea apelurilor de urgență 2	Realizat Pe parcursul anului au fost înregistrate: 2318877 – apeluri preluate; 336217 – apeluri pierdute; 2655088 – apeluri intrate. Rata apelurilor recepționate prin intermediul SIA 112 – 87,33% Rata apelurilor pierdute - 12,66%
		5.2 Realizarea evidenței statistice privind apelurile inițiate la numărul 112	Număr de informații statistice elaborate	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice	Realizat Număr de informații statistice elaborate 357
PRIORITATEA II: Interacțiunea Serviciului 112 cu serviciile specializate de urgență						
6	Interacțiunea operațională la nivelul centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 și al dispeceratelor serviciilor specializate de urgență	6.1 Prelucrarea și transferul apelului și ale datelor asociate acestuia către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante de către Serviciului 112 într-un termen mediu ce nu va depăși 40 de secunde de la momentul	Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante, în 40 de secunde – 90%	Decembrie	Direcția preluarea apelurilor de urgență 1 Direcția preluarea apelurilor de urgență 2	Nerealizat Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante, în 40 de secunde - 0,07%

		recepționării apelului.				
		6.2 Furnizarea către serviciile specializate de urgență a informației procesate referitor la situația de urgență	Rata de direcționare incorectă către serviciul (serviciile) specializate de urgență a apelurilor de urgență redusă pînă la 8%.	Decembrie	Direcția preluarea apelurilor de urgență 1 Direcția preluarea apelurilor de urgență 2	Realizat Rata de direcționare incorectă către - 0,13%
7	Realizarea activităților de secretariat ce țin de activitatea Comitetului coordinator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență	7.1 Asigurarea pregătirii ședințelor convocate de către Comitet coordinator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență	Număr de procese – verbale întocmite	Decembrie	Serviciul 112	Nerealizat Nu au fost solicitări
PRIORITATEA III: Dezvoltarea bazei juridico-normative						
8	Monitorizarea și elaborarea la necesitate a propunerilor de modificări în cadrul normativ aferent funcționării	8.1 Elaborarea propunerilor de modificare și completare a cadrului normativ aferent Serviciului 112	Propuneri elaborate și remise Administratorului spre promovare la Guvern	Decembrie	Serviciul juridic	Nerealizat Propuneri de modificare și completare a cadrului normativ aferent Serviciului 112, nu au intervenit

	Serviciului 112					
PRIORITATEA IV: Logistica și administrarea						
9	Asigurarea procesului de planificare, monitorizarea rezultatelor obținute	9.1 Planificarea anuală a activității instituției	Plan de activitate aprobat	Ianuarie	Serviciul analiză, planificare și dezvoltare Subdiviziunile instituției	Realizat Planul anual de activitate al instituției pentru anul 2022 elaborat și aprobat (Proces-verbal al Consiliului de administrare nr. 1 din 24.05.2022)
		9.2 Monitorizarea realizării Planului anual de activitate al instituției	2 rapoarte de progres 1 raport anual elaborate și prezentate Conducerii instituției	Ianuarie Semestrial	Serviciul analiză, planificare și dezvoltare Subdiviziunile instituției	Realizat 4 Rapoarte trimestriale privind realizarea Planului MIDR pentru anul 2022; 2 Rapoarte semestriale privind realizarea Planului de activitate a instituției pentru anul 2022 elaborate; 1 Raport anual privind executarea Planului elaborat.
		9.3 Coordonarea procesului de elaborare a rapoartelor privind performanța pe programe/subprograme la situația din 31 decembrie 2021 și 30 iunie 2022	2 rapoarte elaborate și prezentate Administratorului	Februarie August	Serviciul analiză, planificare și dezvoltare Serviciul finanțe și evidență contabilă Subdiviziunile instituției	Realizat 2 Rapoarte privind performanța pe programe/subprograme elaborate și remise Administratorului 2 Rapoarte privind realizarea/implementarea măsurilor/acțiunilor de politici sectoriale pe anul 2021 în contextul CBTM (2021-2023) elaborate și remise Administratorului
10	Coordonarea proiectelor/programeelor de asistență în domeniul de activitate al Serviciului 112	10.1 Identificarea potențialilor parteneri de competență similară în scopul atragerii asistenței tehnice și financiare în domeniul de competență	Notă informativă privind propuneri de inițiere a colaborării elaborate Număr de proiecte de scrisori privind inițierea colaborării	Decembrie	Serviciul relații externe și colaborare internațională	Realizat 1. Autoritatea de management a Programului Operațional Comun România-Republica Moldova 2014-2020 a demarat activitățile pentru pregătirea Programului Interreg NEXT România-Republica Moldova aferent

			elaborate Număr de participări ale angajaților Serviciului 112 la întuniri organizate la nivel regional și internațional			<p>perioadei 2021-2027. În luna martie a fost constituit Comitetul Comun de Programare, structură care reunește reprezentanți ai autorităților publice centrale și locale, precum și alte organizații partenere din cele două state și este principalul decident în ceea ce privește etapa de programare. Aria programului este constituită din întregul teritoriu al Republicii Moldova și de județele românești aflate la frontieră, respectiv Botoșani, Iași, Vaslui și Galați.</p> <p>2.Participări ale angajaților Serviciului 112 la întruniri organizate la nivel internațional:</p> <p>1.Tel Aviv, Israel în perioada 18.-26.02.2022(1persoană); 2.Marseille, Franța în perioada 26.-30.04.2022 (4persoane) Conferința EENA;</p> <p>3.Atelier de lucru în incinta Proiectului transfrontalier SMURD-2, în cadrul Programului Operațional Comun al UE, R.Moldova – România, 2014-200 în perioada 22-27.05.2022 la Iași, România. A participat- 1 persoană.</p>
	10.2 Coordonarea negocierilor și promovarea acordurilor naționale și internaționale cu partenerii de dezvoltare privind finanțarea /implementarea proiectelor de asistență	Proiecte de acorduri negociate și promovate	Decembrie	Serviciul relații externe și colaborare internațională	<p>Realizat</p> <p>În semestrul I a avut loc semnarea unui Memorandum dintre STS și Serviciul 112 care ar permite aplicarea în comun la Programul Interreg NEXT România-Republica Moldova aferent perioadei 2021-2027. Ulterior, se va crea un grup de lucru comun dintre reprezentanții</p>	

		externă				Serviciului 112 și reprezentanții STS întru elaborarea Proiectului, unde vor fi descriși: obiectivul, indicatorii, linia bugetară, descrierea generală a proiectului – după standardele și metodologia Programului.
11	Asigurarea managementului eficient al resurselor financiare alocate și a activității financiar-contabile	11.1 Coordonarea și elaborarea proiectului bugetului pentru Serviciul 112 pentru anul 2023 <i>(Devizul de venituri și cheltuieli al Serviciului 112)</i>	Proiect de buget elaborat și remis către Administrator	Trimestrul IV	Serviciul finanțe și evidență contabilă	Realizat Proiect de buget și Devizul de venituri și cheltuieli pentru anul 2023 elaborate și prezentate spre examinarea în cadrul Consiliului de administrare și promovare spre aprobare de către Fondator.
		11.2 Monitorizarea și asigurarea executării bugetului Serviciului 112	Numărul notelor de contabilitate elaborate; Numărul rapoartelor statistice, fiscale elaborate; Numărul documentelor de plată elaborate	Lunar	Serviciul finanțe și evidență contabilă	Realizat 55 rapoarte elaborate 194 ordine de plată elaborate Rapoarte statistice elaborate -13, fiscale - 44 Note informative - 6
		11.3 Elaborarea raportului anual privind executarea bugetului instituției pentru anul 2021	Raport elaborat și prezentat pînă la data de 1 februarie, fondatorului și Ministerului Finanțelor	Ianuarie	Serviciul finanțe și evidență contabilă	Realizat 1 raport elaborat și prezentat fondatorului și Ministerului Finanțelor
		11.4 Asigurarea evidenței contabile. Calculul și contabilizarea salariului.	Note de contabilitate, documente primare de evidență contabilă,	Lunar	Serviciul finanțe și evidență contabilă	Realizat 33 borderouri elaborate

			borderouri elaborate			
		11.5 Asigurarea integrității valorilor materiale. Inventarierea bunurilor aflate în gestiunea instituției	Numărul rapoartelor elaborate Numărul documentelor primare intrate/ieșite; Numărul listelor de inventariere	Lunar Trimestrul IV	Serviciul finanțe și evidență contabilă Serviciul administrativ-organizatoric	Realizat 1 raport la situația din 31.12.2021 privind rezultatele inventarierii anuale a bunurilor elaborat 35 liste de inventariere elaborate.
12	Asigurarea gestionării și exploatării bunurilor, inclusiv a procesului de achiziții publice de bunuri și servicii pentru necesitățile instituției	12.1 Evaluarea necesarului de achiziții bunuri, lucrări și servicii	Plan de achiziții aprobat; Numărul contractelor	Decembrie	Serviciul administrativ-organizatoric Serviciul finanțe și evidență contabilă Serviciul juridic	Realizat Planul de achiziții pentru anul 2022, elaborat și aprobat de către Directorul I.P. „Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112” la data de 28.12.2021. A fost prezentat, Consiliului de administrare (proces-verbal nr. 3 din 28.12.2021) Planul de achiziții pentru anul 2022, a fost modificat completat și examinat de către Consiliul de administrare (proces-verbal nr. 4 din 01.11.2022) și aprobat de către Directorul Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 la data de 01.11.2022. În semestru II Planul de achiziții pentru anul 2022, a fost modificat completat și examinat de către Consiliul de administrare (proces-verbal nr. 2 din 26.07.2022) și aprobat de către Directorul Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 la data de 26.07.2022. Total contracte încheiate – 122

		12.2 Realizarea acțiunilor de asigurare a securității muncii și sănătății salariaților din cadrul instituției	Număr de activități realizate Număr de instrucțiuni de securitate și sănătate în muncă elaborate Număr de accidente de muncă	Decembrie	Serviciul administrativ-organizatoric	Inițiat Elaborarea Instrucțiunii de securitate și sănătate în muncă – inițiată Accidente de muncă - 0
		12.3 Realizarea acțiunilor de asigurare a protecției anti-incendiare și a protecției civile la instituție	Număr de activități realizate	Decembrie	Serviciul administrativ-organizatoric	Realizat Au fost desfășurată acțiunea de profilaxie a sistemului anti - incendiar
13	Promovarea și implementarea unui management eficient al resurselor umane în cadrul Serviciului 112	13.1 Organizarea și desfășurarea concursurilor pentru ocuparea funcțiilor vacante	Număr de concursuri desfășurate; Număr de procese verbale elaborate; Număr persoane angajate prin concurs; Pondere funcțiilor ocupate prin concurs din totalul de funcții ocupate, %;	Decembrie	Serviciul resurse umane Comisia de concurs	Realizat În scopul completării funcțiilor vacante au fost realizate măsuri de informare, sensibilizare, privind posibilitatea angajării în cadrul instituției, după cum urmează: 1.Au fost expuse anunțuri pe pagina web a instituției; 2.Au fost plasate anunțuri pe rețeaua rabota.md. - 25 concursuri cu privire la angajare, din sursa externă organizate; -25 procese-verbale elaborate; - 22 persoane au fost angajate prin concurs; Pondere funcțiilor ocupate prin concurs din totalul de funcții ocupate constituie – 94,4% . La capitolul privind stimularea angajaților , menționăm că, pe perioada de raport, angajaților

						<p>instituției le-au fost acordate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 77 de prime; - 15 Diplome de merit. <p>Au fost elaborate și aprobate total - 12 Ordine pe personal cu privire la acordarea stimulărilor menționate.</p> <p>Prin Ordinului Directorului Instituției Publice „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” nr.74p din 31.05.2022 a fost aprobată Schema de încadrare pentru anul 2022, cu abrogarea Ordinului nr.231p din 30.12.2021.</p>
	13.2 Coordonarea și monitorizarea procesului privind perioada de probă și integrare a angajaților debutanți	Nr. angajaților confirmați în funcție	Decembrie	Serviciul resurse umane Conducătorii subdiviziunilor	Realizat Au fost confirmați în funcție total - 17 angajați, iar la 8 angajați perioada de probă continuă până la atingerea integrală a termenului de probă stabilit.	
	13.3 Asigurarea trimiterii la examenele medicale a operatorilor la telecomunicați	Număr de liste nominale elaborate Număr de fișe de aptitudine	Decembrie	Serviciul resurse umane	Realizat Potrivit Regulamentului sanitar privind supravegherea sănătății persoanelor expuse acțiunii factorilor profesionali de risc, (aprobat prin HG 1025/2016), în luna noiembrie 2022: - a fost întocmită 1 (una) listă nominală a angajaților (șef/șefă schimb în domeniu ordinii și securității publice și operator/operatoare „Serviciul 112”) care activează în condiții de expunere la factori profesionali de risc, în număr de 61 total, fiind prezentată la IMSP Policlinica de Stat pentru realizarea controlului medical, cu	

						<p>prelabila coordonare cu Centrul de sănătate publică Chișinău;</p> <p>- Urmare supunerii examenului medical, a fost întocmit Actul final nr.25/22 din 06.12.2022 privind rezultatele examenului medical periodic al angajaților Serviciului 112, 58 angajați au fost considerați apti din punct de vedere medical, iar 3 angajați fiind considerați apti condiționat.</p>
14	Consolidarea sistemului de control intern și audit intern în cadrul Serviciului 112	14.1 Organizarea și desfășurarea misiunii de audit în cadrul instituției	Cel puțin 3 subdiviziuni auditate 3 Rapoarte elaborate	Decembrie	Serviciul control intern și audit	<p>Realizat</p> <p>1.Misiune de audit intern, aprobat prin ordinul directorului Serviciului 112, nr:8 din 08.08.2022. Raport de audit aprobat la data de 05.09.2022;</p> <p>2.Misiune de audit intern, aprobat prin ordinul directorului Serviciului 112, nr:16 din 01.12.2022. Raport de audit aprobat la data de 16.12.2022;</p> <p>3.Misiune de audit intern, aprobat prin ordinul directorului Serviciului 112, nr:17 din 19.12.2022. Raport de audit aprobat la data de 30.12.2022.</p>
		14.2 Elaborarea raportului anual al auditorului pentru anul 2021	Raport elaborat și prezentat spre examinare Consiliul de administrare al Serviciului 112 și Ministerului Finanțelor	Ianuarie	Serviciul control intern și audit	<p>Realizat</p> <p>Raport privind activitatea de audit intern în anul 2021 aprobat prin Ordinul Directorului Serviciului 112, nr:6 din 24.03.2022.</p> <p>Scrisoarea nr:01/16-2 din 25.01.2022 remisă în adresa Ministerului Finanțelor. Raport aprobat la data de 24.01.2022</p>

						S-a luat act de Raportul auditorului în cadrul ședinței Consiliului de administrare al Serviciului 112, Proces-verbal nr.1 din 24.05.2022.
15	Asigurarea avizării/coordonării actelor normative, altor acte administrative cu caracter normativ, soluționarea petițiilor	15.1 Avizarea/coordonarea continuă a proiectelor de acte normative, altor acte administrative cu caracter normativ, elaborate de către subdiviziunile instituției	Număr de proiecte avizate/coordonate	Decembrie	Serviciul juridic	<p>Realizat</p> <p>Proiectele de Hotărâri de Guvern examinate, după cum urmează:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propuneri (recomandări) la proiectul Hotărârii de Guvern nr. 743/2022 (slarizarea în unitățile cu autonomie financiară). 2. Proiectul Hotărârii de Guvern (numărul unic 579/MAI/2022 cu privire la aprobarea Programului de ordine și securitate publică pentru anii 2022-2025. 3. Proiectul Hotărârii de Guvern (numărul unic 732/MAI/2022) cu privire la aprobarea Programului de consolidare a încrederii și siguranței societății prin formare, integritate și digitalizare a sistemului afacerilor interne pentru anii 2022-2025. 4. Proiectul Hotărârii de Guvern (numărul unic 188/MAI/2021) cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional departamental „Evidența semnalărilor și evenimentelor”. 5. Proiectul Hotărârii de Guvern (numărul unic 744/CS/STISC/2022) cu privire la modificarea Anexei nr. 1 la Hotărârea de Guvern Nr. 840/2004 privind crearea Sistemului de telecomunicații al autorităților administrației publice. <p>Acorduri elaborate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acord de Colaborare din 15.02.2022, încheiat dintre Școala de Management în Sănătate Publică și I.P. ”Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” privind diseminarea informației ce

						<p>vizează preluarea și procesarea apelurilor de urgență recepționate la numărul 112, organizarea și desfășurarea seminarilor, atelierilor de lucru în scop de informare și schimb de experiențe.</p> <p>2.Acord de Colaborare nr. 3 din 28.03.2022 dintre Asociația Obștească „Sănătate pentru Tineri și Serviciul 112 având scop de sporirea accesului la servicii de asistență și suport multidisciplinar a sănătății și bunăstării adolescenților și tinerilor (10-24 de ani), în special, în situații de risc sporit (familii sărace, conflictuale, fără părinți, etc.), prin Serviciul YK Support Line. Realizarea Acordului va avea loc prin organizarea instruirilor, seminarelor, atelierilor de lucru, organizarea în comun a evenimentelor cu participarea mass-media.</p> <p>3.Acord de Colaborare din 20.04. 2022, încheiat dintre A.O. Centrul de Drept al Femeilor din RM și Serviciul 112, în scopul integrării aplicației pentru asistarea și oferirea suportului fetelor și femeilor victime ale violenței în familie.</p> <p>4. Acord nr. 1 din 14.11.2022 privind schimbul de informații și colaborare încheiat dintre I.P. Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și Centrul Național Anticorupție.</p> <p>Avizări:</p> <p>1.Ghidului metodologic privind elaborarea procedurilor interne în cadrul Serviciului 112, aprobat prin Ordinul nr. 5 din 21.03.2022 de către Directorul Serviciului 112.</p> <p>2. Ordin Comun din 26.10.2022 Cu privire la aprobarea acțiunilor comune de</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>intervenție și răspuns în cazul amenințării sau pericolului de producere a unei explozii, depistării unor obiecte suspecte ca exploziv, muniții.</p> <p>Ordine privind acordarea concediilor - 409;</p> <p>Ordine pe personal coordonate - 205.</p>
		15.2 Efectuarea expertizei juridice a 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 de contracte examinate/coordonate	Decembrie	Serviciul juridic	<p>Realizat</p> <p>Contract de locațiune nr. 19 din 18.02.2022, încheiat între Direcția Generală pentru Administrarea Clădirilor Guvernului RM și Serviciul 112</p>
		15.3 Examinarea în termen legal a petițiilor	Număr de petiții soluționate	Decembrie	Serviciul juridic	<p>Realizat</p> <p>Persoane fizice -80</p> <p>Organele de Drept -227</p> <p>Persoane juridice -57</p> <p>Raspunsuri la clarificari privind procedurile de achiziții publice - 15</p>
16	Reprezentarea intereselor Serviciului 112 în instanțele judecătorești	16.1 Reprezentarea eficientă a intereselor Serviciului 112 în instanțele de judecată națională și depunerea efortului necesar pentru apărarea intereselor instituției	<p>Număr de cereri prezentate/întocmite</p> <p>Număr de ședințe de judecată</p>	Decembrie	Serviciul juridic	<p>Inițiat</p> <p>Serviciul 112 a fost atras în proces judiciar în calitate de victimă. Ședința de judecată a fost stabilită pentru data de 21.06.2022, în legătură cu examinarea cauzei contravenționale</p> <p>În cadrul ședinței de judecată, judecătorul examinând materialele dosarului, a constatat faptul că, citarea Serviciului 112 în instanță de judecată, conform demersului înaintat de către contravenient este neîntemeiată.</p>

						Serviciul 112 este atras în proces judiciar în calitate de intervenient în dosarul Direcția Administrare Generală pentru Administrarea Clădirelor Guvernului RM împotriva Universal Farm SRL. Procesul judiciar a fost suspendat din cauză că judecătorul este suspendat din funcție în legătură cu expirarea împlutnicirilor. Alte dosare aflate pe rol în instanța de judecată cu participarea Serviciului 112, nu sunt.
17	Organizarea eficientă a procesului de evidență a corespondenței, de control asupra executării documentelor și arhivarea	17.1 Evidența și înregistrarea corespondenței, petițiilor, ordinilor, dispozițiilor	Număr de scrisori, petiții, ordine, dispoziții intrate/ieșite	Decembrie	Serviciul secretariat și arhivă	Realizat Corespondența de intrare înregistrată – 235 de scrisori, corespondența de intrare electronică înregistrată – 402 de scrisori, corespondența de ieșire înregistrată – 519 de scrisori, petiții înregistrate – 118 Ordine înregistrate - 17 și 11 ordine ale MIDR Rapoarte și note informative înregistrate - 30.
		17.2 Pregătirea documentelor pentru predare și păstrare la arhivă	Număr de documente arhivate	Decembrie	Serviciul secretariat și arhivă	Nerealizat
18.	Mediatizarea și desfășurarea campaniilor de informare și educare a	18.1 Elaborarea Planului de comunicare pentru anul 2022	Plan de comunicare aprobat	Ianuarie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	Nerealizat

	populației privind numărul unic de urgență 112 și necesitatea apelării acestuia în situații de urgență	18.2 Implementarea Planului de comunicare	Gradul de realizare a Planului de comunicare, %	Decembrie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	_____
		18.3 Dezvoltarea campaniilor de informare către publicul larg/societatea civilă cu privire la numărul unic de urgență 112	Număr de campanii desfășurate	Decembrie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	<p>Realizat S-a realizat:</p> <p>1.Amplasarea publicității, cu titlu gratuit, privind numărul unic de urgență 112 în edițiile poligrafice citylight și tumbe de afiș și pe platformele electronice (LED), în municipiul Chișinău, în cantitate de până la 50 unități: plasarea materialelor promoționale pentru a informa publicul despre numărul unic de urgență 112 în vederea acoperirii informațională maximă a tuturor sectoarelor capitalei, au fost plasate în cantitate de până la 50 unități la următoarele adrese: Sectorul Râșcani: bd. Moscovei, sectorul Centru: bd. Ștefan cel Mare, str. 31 august 1989, str. București, sectorul Buiucani: str. Vasile Lupu, sectorul Botanica: bd. Decebal, sectorul Ciocana: bd. Mircea cel Bătrân, str. Alecu Russo;</p> <p>2.Elaborarea materialelor video privind activitatea operatorilor 112 în vederea deprinderii și informării cetățenilor privind managementul situațiilor de urgență și funcționalitatea Sistemului informațional automatizat 112. Materialele video/imagine privind Serviciul 112 au fost difuzate prin intermediul posturilor TV, posturilor media, mass-media, social-media,</p>

				<p>canalul YouTube. În acest sens, au fost realizate 4 materiale video. Totodată, echipa Serviciul 112 a participat nemijlocit în cadrul proiectului „24 Front Line”, un reality-show documentar despre munca serviciilor de urgență din Republica Moldova (un format unic, realizat în premieră în Republica Moldova în domeniul drepturilor omului, comunicării și producției de film); în cadrul campaniei de informare privind infecția COVID – 19 și măsurile de siguranță pentru a evita contaminarea, realizată de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, World Health Organization in Moldova.</p> <p>3.Serviciul 112 a oferit informații (mediatizate prin intermediul mass-media), în contextul situației din Ucraina, cu privire la apelurile de urgență legate de refugiații din Ucraina.</p> <p>4.Organizarea vizitelor de informare în cadrul unui tur ghidat la Centrele de preluare de apeluri de urgență 112. Au fost organizate 19 vizite de informare.</p> <p>5.Serviciul 112 a continuat campania de informare conștientizare și responsabilizare a cetățenilor cu privire la consecințele pe care le comportă apelurile abuzive, false, non-urgente la numărul unic de urgență 112 cu suportul canalelor media și rețelelor</p>
--	--	--	--	---

		18.4 Gestionarea și actualizarea paginii web oficiale și a paginilor de pe rețelele de socializare a Serviciului 112	Număr de publicații plasate pe site	Decembrie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	sociale. Realizat Actualizarea permanentă a paginii FB și website-ul www.112.md prin postări interactive personale, respectiv publicarea de informații operative și bine structurate în vederea informării societății cu privire la activitatea Serviciului 112. În perioada de raportare au fost plasate 56 materiale informative (video, text, imagine) pe pagina web a Serviciului 112 și pagina de facebook a Serviciul 112 și canal youtube al Serviciului 112.
PRIORITATEA V: Instruirea personalului						
19.	Dezvoltarea și menținerea standardelor înalt profesionale	19.1 Desfășurarea procesului de identificare a necesităților de dezvoltare profesională a angajaților, elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională pentru anul 2022	Planul de dezvoltare profesională elaborat și aprobat	Iulie Decembrie	Serviciul resurse umane Subdiviziunile instituției	Realizat Plan elaborat și aprobat prin ordinul nr. 219 p din 15.12.2022.

		<p>19.2 Coordonarea și organizarea procesului de instruire internă și externă a angajaților din cadrul Serviciului 112, conform Planului de instruire pentru anul 2022</p>	<p>Număr de seminare de instruire desfășurate; Număr de angajați instruiți; Gradul de instruire a personalului, %; Număr de ordine de delegare la cursuri de instruire aprobate</p>	<p>Decembrie</p>	<p>Serviciul resurse umane Subdiviziunile instituției</p>	<p>Realizat Pe parcursul anului au avut loc cursuri de perfecționare/specializare, după cum urmează: 1.Seminar (on-line) de informare, organizat de Centrul de instruire și dezvoltare „Intelect Center”, cu tematica „Concediile anuale și sociale. Regelementări privind cumulul de funcții și munca prin cumul”. La data de 08.04.2022 (1 persoană instruită); 2.Seminar (on-line) de informare, organizat de Compania OLFIN, cu tematica „Particularitățile declarării contribuțiilor de asigurări sociale”. La data de 15.04.2022 (1persoană instruită). 3.Cu suportul instituțiilor /organizațiilor de peste hotare au fost desfășurate 3 activități de formare profesională (cursuri/seminare de instruire, vizite de studii, ateliere de instruire etc.), la care au participat 6 angajați: I.Conferința anuală Asociației Europene al Numărului de Urgență, în perioada 26-30.04.2022 la Marseille, Franța. Au participat - 4 persoane. II.Consolidarea capacităților Sistemului de Asistență de Urgență, în perioada 18-26.02.2022, la Tel Aviv, Israel. A participat -1 persoană. III.Atelier de lucru în incinta Proiectului transfrontalier SMURD-2, în cadrul Programului Operațional Comun al UE, R.Moldova – România, 2014-200 în</p>
--	--	--	---	------------------	---	--

					<p>perioada 22-27.05.2022 la Iași, România. A participat- 1 persoană. 3 ordine de delegare la cursuri de instruire elaborate.</p> <p>În perioada de referință, privind strategiile de practică în cadrul Serviciului 112, a fost repartizat 1 student.</p> <p>4. 4 activități de instruire, în exclusivitate, de instituție, la care au fost instruiți 139 angajați.</p> <p>5. 5 seminare/cursuri de instruire desfășurate de către alte instituții, la care au fost instruiți 77 angajați;</p> <p>6. 1 program de dezvoltare profesională cu suportul instituțiilor/ organizațiilor de peste hotare, la care au participat 2 angajați.</p> <p>Gradul de instruire al angajaților din cadrul instituției, constituie - 83,3 %.</p> <p>7. Au fost organizate 6 seminare interne de dezvoltare profesională 97 persoane instruite.</p> <p>Desemnarea angajaților la programele de dezvoltare profesională, desfășurate de către alte instituții din țară și cele de peste hotare, au avut loc prin emiterea a 6 acte administrative.</p>
	19.3 Coordonarea și organizarea procesului de instruire internă a angajaților din cadrul Serviciului 112 privind securitatea și sănătatea în muncă	Număr de instruirii realizate Număr de angajați instruiți	Decembrie	Serviciul administrativ-organizatoric	<p>Realizat</p> <p>27 instruirii realizate</p> <p>8 instruirii introductiv-generale</p>

		<p>19.4 Consolidarea capacităților de comunicare eficientă dintre operatorul Serviciului 112 și apelant</p>	<p>Număr de ședințe tematiche, teste psihologice și tehnici de specialitate Număr de operatori instruiți</p>	<p>Decembrie</p>	<p>Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică</p>	<p>Realizat Au fost organizate și desfășurate ședințe după cum urmează: 1.Comunicarea eficientă și specificul comunicării dintre operatorul Serviciului 112 și apelanți – 20 ședințe; 2. Aspecte utile pentru abordarea convorbirilor cu persoanele în criză, dependente și cele cu tentative de suicide – 20 ședințe; 3.Creșterea capacităților de negociere a conflictului la locul de muncă a operatorului Serviciului112 – 76 ședințe; 4.Instruirea noilor operatori la telecomunicații, CPAU 1.2. Comunicare eficientă dintre operatorul la telecomunicații din cadrul SNUAU 112 și apelant – 10 ședințe; 5. Autocunoașterea și dezvoltarea personală. Nr. ședințe-10 Nr.de operatori-60 6. Fenomenul de ardere profesională. Ce se află în spatele acestei suferințe? Nr. de ședințe-10 Nr. de operatori-61 7. Comunicarea eficientă și specificul comunicării dintre operatorul Serviciului 112 și apelanți. Aspecte utile pentru abordarea convorbirilor cu persoanele dependente și cele cu tentative de suicid. Realizarea tehnicilor de dezvoltare a creativității.</p>
--	--	---	--	------------------	---	---

						Nr. ședințe-18 Nr. operatori- 18 8.Consilieri psihologice realizate – 42 ședințe; 9. Participarea în cadrul comisiei de angajare a operatorilor la telecomunicații – 25 concursuri.
--	--	--	--	--	--	--

