



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

**A P R O B:**  
\_\_\_\_\_ **Constantin GORINCIOI**  
**Vicedirector al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112**  
" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ **2024**

**Raport de activitate  
al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 pentru anul 2023**

Nr.	Obiectiv	Acțiuni	Indicator de produs/ de rezultat	Termen de realizare	Responsabil	Nivel de realizare*/ Descriere succintă
1	2	3	4	5	6	7
<b>PRIORITATEA I: Dezvoltarea sistemelor de comunicații electronice și a SIA 112</b>						
1.	<b>Administrarea Registrului de stat format de sistemul informational automatizat al Serviciului national unic pentru apelurile de urgență 112 (RS 112)</b>	1.1 Monitorizarea și gestionarea actualizării datelor din Registru	Număr de actualizări	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice  Secția asigurare resurse informaționale	<b>Realizat</b> Pe parcursul anului 2023, în RS 112 au fost aplicate 2 tipuri de actualizări: 1. Date despre acoperire – 8 arhive (12864 de înregistrări) 2. Date despre abonați – 5 arhive (563 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 resurse informaționale	<b>Realizat</b> În perioada de referință a avut loc monitorizarea și gestionarea accesului pentru 761 de utilizatori, dintre care: 1. Serviciul 112 – 178 (110 operatori; 30 – administrația; 38 – conturi de administrare CoordCom ); 2. Ambulanță – 404; 3. Poliție – 110, 4. Pompieri – 69. A fost elaborată aplicația pentru managementul accesului

						la interfață API 112. A fost implementat în SIA 112, planul național de antrenare a resurselor în situații de urgență pentru pompierii.
		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	<b>Realizat</b> Au fost instruiți 61 de utilizatori noi privind utilizarea SIA 112.
2	<b>Asigurarea mentenanței și eficientizarea activității Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112 (SIA 112) și a echipamentului tehnic de suport</b>	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	<b>Realizat</b> 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. În luna august au fost efectuate lucrări de mentenanță la UPS (locațiile: bd. Dacia 58/C și str. Toma Ciorba 32).În acest context s-a verificat starea UPS, s-a testat fiecare baterie în parte, probleme nefiind depistate. La data de 27 decembrie 2023 a avut loc deplasarea inginerilor Serviciului 112 la dispeceratul nou al IGSU din Bălți, pentru pregătirea/migrarea infrastructurii de rețea și a stațiilor de lucru a dispecerilor în sediul nou al IGSU. A fost elaborată topologia de interconectarea a SSU cu Datacentrele 112 prin rețeaua L3VPN al STISC. Au fost elaborate propuneri de interconectare de rețea a dispeceratelor ambulanței Bălți/UTAG pentru a omite infrastructura CNAMUP. S-a realizat monitorizarea, asigurarea suportului 24/7 pentru SIA 112, lucrări de mentenanță la echipamente, stații de lucru, telefoane. A fost efectuat: 1. Mentenanța anuală a UPS EATON 93PM120kVA din camera de servere, au fost verificate individual toate bateriile de acumuloare, de asemenea s-a efectuat

						<p>actualizare de software cu efectuarea tuturor încercărilor necesare.</p> <p>2. Mentenanța anuală asupra grupului electrogen EY-120F (generator), schimbul uleiului de motor și al filtrului de ulei, schimbul filtrului de aer și schimbul acumulatorului, schimbul filtrului de combustibil alimentarea cu motorină.</p> <p>3. Lucrări de mentenanță a condiționerelor STULZ C7000 din camera de servere, schimbul intergral a filtrelor de aer a condiționerelor.</p> <p>4. Lucrări de reparație a modulelor electrice al sistemului de comunicații radio MiniLink. UPS de tip Rack, înlocuirea 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 Registrul	Număr de stații de lucru funcționale	Decembrie	<p>Direcția tehnologia informației și comunicații electronice</p> <p>Secția asigurare tehnică și aplicativă</p>	<p><b>Realizat</b></p> <p>Toate stațiile de lucru, care asigură accesul la SIA 112 sunt funcționale.</p> <p>Pe parcursul anului, au fost organizate deplasări la sediul dispeceratelor SSU și efectuate lucrări de mentenanță a stațiilor de lucru. În perioada martie – mai 2023, au avut loc deplasări ale inginerilor Serviciului 112 la sediile dispeceratelor SSU din Cahul, Comrat, Bălți și Chișinău, unde au fost efectuate lucrări de mentenanță a stațiilor de lucru, au fost înlocuite echipamentele periferice defecte. 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.	<b>Asigurarea securității informaționale</b>	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><b>Realizat</b></p> <p>Pe parcursul anului au fost înregistrate 530 de incidente privind securitatea informațională. Au fost aplicate măsuri necesare de tratare și prevenire.</p>

4	<b>Implementarea cerințelor de asigurare a protecției datelor cu caracter personal</b>	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	<b>Realizat</b> La data de 11 ianuarie, în adresa CNPDCP a fost expediată <b>scrisoarea Nr. 01/11-19 din 17.01.2023</b> , prin care s-a comunicat despre lipsa incidentelor privind prelucrarea datelor cu caracter personal în sistemele gestionate de Serviciul 112.
5	<b>Monitorizarea procesului tehnologic de recepționare, înregistrare automată și procesare a apelurilor de urgență</b>	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	<b>Realizat</b> Pe parcursul anului au fost înregistrate: 2357701 – apeluri procesate; 286109 – apeluri pierdute; 2643810 – apeluri intrate. Rata apelurilor recepționate prin intermediul SIA 112 – 89,18% Rata apelurilor pierdute - 10,82%
		5.2 Realizarea evidenței statistice privind apelurile inițiate la numărul 112	Număr de informații statistice elaborate	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice	<b>Realizat</b> Număr de informații statistice cu privire la numărul de apeluri înregistrate, recepționate, urgente, non-urgente, cazuri repartizate pe SSU, timpii de procesare a cazurilor de urgență elaborate - 1275.
<b>PRIORITATEA II: Interacțiunea Serviciului 112 cu serviciile specializate de urgență</b>						
6	<b>Interacțiunea operațională la nivelul centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 și al dispeceratelor serviciilor specializate de urgență</b>	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	Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante, în 40 de secunde –	Decembrie	Direcția preluarea apelurilor de urgență 1 Direcția preluarea apelurilor de urgență 2	<b>Realizat parțial</b> Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante, în 40 de secunde – 49,18%. La etapa de referință 90% de apeluri de urgență sunt procesate în 155 sec. În realizarea acțiunii se atestă deficiențe, inclusiv pe motiv de flux de cadre.

		momentul recepționării apelului.	90%			
		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	<b>Realizat</b> Rata de direcționare incorectă către - 0,13%
7	<b>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</b>	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	<b>Neinițiat</b> Nu au fost solicitări
<b>PRIORITATEA III: Logistica și administrarea</b>						
8	<b>Asigurarea procesului de planificare, monitorizarea rezultatelor obținute</b>	8.1 Planificarea anuală a activității instituției	Plan de activitate aprobat	Ianuarie	Serviciul analiză, planificare și dezvoltare  Subdiviziunile instituției	<b>Realizat</b> Planul anual de activitate al instituției pentru anul 2023 elaborat și aprobat (Proces-verbal al Consiliului de administrare nr. 2 din 19.04.2022). La data de 23 ianuarie a.c. a fost asigurată participarea la sesiunea de consultări publice a proiectelor Planului Național de Dezvoltare pentru anii 2023-2025 și a Planului de acțiuni a Guvernului pentru anul 2023.

		8.2 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	<p><b>Realizat</b>          Au fost elaborate:          2 Rapoarte de progres privind realizarea Planului de activitate a instituției pentru anul 2023 elaborate și prezentate Conducerii instituției;          1 Raport privind realizarea Planului de activitate a instituției pentru anul 2022 elaborat și prezentat Conducerii instituției;          1 Raport privind realizarea Planului de activitate a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării pentru trimestrul I, 2023 elaborat (Scrisoarea nr. 01/16-10 din 04.04.2023);          1 Raport privind realizarea Planului de activitate a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării pentru semestrul I, 2023 elaborat (Scrisoarea nr. 01/16-12 din 27.06.2023);          1 Raport privind realizarea acțiunilor din Planul de activitate a ministerului, pentru trimestrul III, elaborat și prezentat fondatorului (Scrisoarea nr. 01/16-18 din 06.10.2023);          1 Raport privind realizarea Planului de activitate a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării pentru anul 2023 elaborat și remis electronic fondatorului .          La solicitarea ministerului, a fost elaborată informația cu privire la realizarea acțiunilor Serviciului 112 din Programul de ordine și securitate publică pentru anii 2022-2025, aprobat prin HG nr.913/2022, remis electronic.</p>
		8.3 Coordonarea procesului de elaborare a rapoartelor privind performanța pe programe/ subprograme la situația din 31 decembrie 2022 și 30 iunie 2023	2 rapoarte elaborate și prezentate Administratorului	Februarie August	Serviciul analiză, planificare și dezvoltare  Serviciul finanțe și evidență contabilă  Subdiviziunile	<p><b>Realizat</b>          Au fost elaborate:          2 Rapoarte privind performanța pe programe/subprograme elaborate și remise Administratorului;          2 Note informative elaborate;          2 Rapoarte privind realizarea/implementarea măsurilor/acțiunilor de politici sectoriale pe anul 2021 în contextul CBTM (2021-2023) elaborate și remise Administratorului</p>

9	<b>Coordonarea proiectelor/programelor de asistență în domeniul de activitate al Serviciului 112</b>	9.1 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 elaborate Număr de participări ale angajaților Serviciului 112 la întruniri organizate la nivel regional și internațional	Decembrie	instituei Serviciul relații externe și colaborare internațională	<b>Realizat</b> Au fost elaborate și prezentate conducerii instituei 2 scrisori privind propuneri de inițiere a colaborării: -către Organizația Mondială a Sănătății (06.02.2023); -către Agenția de Cooperare Internațională pentru Dezvoltare a României (28.03.2023). A fost efectuată o deplasare în Slovenia, Ljubljana, în perioada 19-21.03.2023 (Ordinului nr. 32p din 04.04.2023) la Conferința Internațională EENA, au participat 3 anagajați ai Serviciului 112. A fost asigurată participarea la: 2 ședințe on-line : -cel de-al treilea Consortium PEMEA, la data de 28.02.2023; -webinarul introductiv privind ETSI Plug test, la data de 21.06.2023. 1 curs tematic: - „Etichetă și protocol”, la data de 26.05.2023 (Ordinul de delegare nr. 39p din 02.05.2023); 1 atelier tematic: -Atelierul pentru consilierii liniilor de asistență pentru copii, tineri și alti lucrători din prima linie afectați de război, în perioada 20-22.03.2023 1 conferință internațională, desfășurată în Moldova: -Conferința Internațională Peer Review, în perioada 25-28.04.2023. La data de 26.06.2023 a avut loc ședința comună dintre reprezentanții ai Serviciului de Telecomunicații Speciale, Direcția județeană Iași și ai Serviciului 112. Au fost elaborate: 3 note informative prezentate Conducerii instituei; 3 Scrisori privind colaborarea cu investitori străini (Organizației Mondiale a Sănătății; Agenției de Cooperare și Dezvoltare a României, Serviciului de Telecomunicații Speciale a României); A fost asigurată participarea reprezentanților Serviciului 112 la: Conferința din Lithuania, perioada 14-18.11.2023 (Ordin
---	--	---	--	-----------	---	---

						nr. 113p) – 1 persoană; Conferința din București, România, perioada 13-16.11.2023, (Ordin nr. 114 p) – 1 persoană; Conferința Internațională EENA, din 27.11.2023 (online).
		9.2 Coordonarea negocierilor și promovarea acordurilor naționale și internaționale cu partenerii de dezvoltare privind finanțarea /implementarea proiectelor de asistență externă	Proiecte de acorduri negociate și promovate	Decembrie	Serviciul relații externe și colaborare internațională	<b>Realizat</b> A fost semnat Acordul de participare la PSAP Directory, între European Communication Office și Serviciul 112; A fost elaborată procedura de aplicare la proiectul Horizon – eCall NG.
10	<b>Asigurarea managementului eficient al resurselor financiare alocate și a activității financiar-contabile</b>	10.1 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	<b>Realizat</b> Proiect de buget și Devizul de venituri și cheltuieli pentru anul 2023 elaborate și prezentate în cadrul Consiliului de administrare spre promovare și aprobare de către Fondator. Aprobate la data de 27.01.2023. Proiect de buget și Devizul de venituri și cheltuieli pentru anul 2023 elaborat și aprobat la data de 05.07.2023 de către Consiliul de administrare. Rectificările au fost aprobate la data de 20.11.2023
		10.2 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	<b>Realizat</b> 47 note de contabilitate 509 ordine de plată elaborate

		10.3 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	<b>Realizat</b> 1 raport elaborat și prezentat fondatorului și Ministerului Finanțelor, la data de 01.02.2023.
		10.4 Asigurarea evidenței contabile. Calculul și contabilizarea salariului.	Note de contabilitate, documente primare de evidență contabilă, borderouri elaborate	Lunar	Serviciul finanțe și evidență contabilă	<b>Realizat</b> 507 documente primare de evidență contabilă elaborate 43 borderouri elaborate
		10.5 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	<b>Realizat</b> A fost elaborat și semnat Ordinul nr. 20 din 11.12.2023 cu privire la organizarea inventarierii mijloacelor aflate în gestiunea instituției. 37 liste de inventariere.
11	<b>Asigurarea gestionării și exploatării bunurilor, inclusiv a procesului de achiziții publice de bunuri și servicii pentru necesitățile instituției</b>	11.1 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	<b>Realizat</b> Planul de achiziții pentru anul 2023 elaborat și aprobat de către Directorul al I.P. „Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112” la data de 20.11.2023; Total contracte încheiate - 70
		11.2 Realizarea acțiunilor de asigurare a securității muncii și sănătății salariaților	Număr de activități realizate Număr de instrucțiuni de	Decembrie	Serviciul administrativ-organizatoric	<b>Realizat</b> A fost elaborat și aprobat Regulamentul privind stabilirea atribuțiilor în domeniul securității și sănătății în muncă din cadrul I.P. “Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 (Ordin nr. 11 din 12.06.2023);

		din cadrul instituției	securitate și sănătate în muncă elaborate Număr de accidente de muncă			A fost elaborată și aprobată Instrucțiunea de evaluare a riscurilor profesionale pentru securitate și sănătate în muncă din cadrul I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” (Ordin nr. 12 din 13.06.2023); Raport cu privire la evaluarea riscurilor profesionale a fost elaborat și prezentat Conducerii instituției; 7 fișe de evaluare a riscurilor profesionale elaborate; Accidente de muncă – 0.
		11.3 Realizarea acțiunilor de asigurare a protecției anti-incindiere și a protecției civile la instituție	Număr de activități realizate	Decembrie	Serviciul administrativ-organizatoric	<b>Realizat</b> A fost efectuată deservirea tehnică a sistemului antiincendiar.
12	<b>Promovarea și implementarea unui management eficient al resurselor umane în cadrul Serviciului 112</b>	12.1 Organizarea și desfășurarea concursurilor pentru ocuparea funcțiilor vacante	Număr de concursuri desfășurate; Număr de procese verbale elaborate; Număr persoane angajate prin concurs; Ponderea funcțiilor ocupate prin concurs din totalul de funcții ocupate, %;	Decembrie	Serviciul resurse umane  Comisia de concurs	<b>Realizat</b> 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. - 6 concursuri cu privire la angajare, din sursa externă organizate; -6 procese-verbale elaborate; - 11 persoane au fost angajate prin concurs; Ponderea funcțiilor ocupate prin concurs din totalul de funcții ocupate constituie – 100% .

		12.2 Coordonarea și monitorizarea procesului privind perioada de probă și integrare a angajaților debutanți	Nr. angajaților confirmați în funcție	Decembrie	Serviciul resurse umane Conducătorii subdiviziunilor	<b>Realizat</b> În perioada de raportare la 2 angajați a expirat perioada de probă, iar la 1 angajat perioada de probă continuă până la expirarea termenului stabilit.
		12.3 Acordarea asistenței informaționale și metodologice privind elaborarea fișelor postului pentru funcțiile din statul de personal al instituției	Nr. de fișe de post aprobate; Registru de evidență a fișelor postului completat	Decembrie	Serviciul resurse umane Conducătorii subdiviziunilor	<b>Realizat</b> Din totalul de 33 de fișe postului necesare pentru fiecare funcție prevăzută în statul de personal, au fost modificate și aprobate - 11 fișe de post, care au fost înregistrate în Registrul de evidență a fișelor de post, aduse la cunoștința la 93 angajați.
		12.4 Asigurarea trimiterii la examenele medicale a operatorilor la telecomunicați	Număr de liste nominale elaborate Număr de fișe de aptitudine	Decembrie	Serviciul resurse umane	<b>Realizat</b> 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 78 total, fiind prezentată la IMSP Policlinica de Stat pentru realizarea controlului medical, cu prealabila coordonare cu Centrul de sănătate publică Chișinău; - Urmare supunerii examenului medical, a fost întocmit Actul final nr:9/23 din 12.06.2023 privind rezultatele examenului medical periodic al angajaților Serviciului 112, 77 angajați au fost considerați apti din punct de vedere medical, 2 angajați apti condiționat iar 1 angajat a demisionat.
13	<b>Consolidarea sistemului de control intern și audit intern în cadrul Serviciului 112</b>	13.1 Organizarea și desfășurarea misiunii de audit în cadrul instituției	Cel puțin 3 subdiviziuni auditate 3 Rapoarte elaborate	Decembrie	Serviciul control intern și audit	<b>Realizat parțial</b> 1 Raport de audit elaborat și aprobat la data de 23.10.2023. Misiune de audit intern, aprobat prin Ordinul directorului Serviciului 112, nr.15 din 23.08.2023.

		13.2 Elaborarea raportului anual al auditorului pentru anul 2022	Raport elaborat și prezentat spre examinare Consiliul de administrare al Serviciului 112 și Ministerului Finanțelor	Ianuarie	Serviciul control intern și audit	<b>Realizat</b> A fost elaborat Raportul privind activitatea de audit intern pentru anul 2022, aprobat prin Ordinul nr.4 din 31.03.2023 și prezentat în cadrul ședinței Consiliului de administrare al Serviciului 112 (Proces-verbal nr.3 din 16.05.2023). Scrisoarea nr.01/16-3 din 26.01.2023 a fost remisă în adresa Ministerului Finanțelor.
14	<b>Asigurarea avizării/coordonării actelor normative, altor acte administrative cu caracter normativ, soluționarea petițiilor</b>	14.1 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	<b>Realizat</b> 1. A fost examinat proiectul Hotărârii de Guvern „Cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr. 743/2022 cu privire la salarizarea angajaților din unitățile cu autonomie financiară, (nr. Unic 142/MMPS/2023/); 2. Au fost elaborate: - propuneri la circulara Cancelariei de Stat al Republicii Moldova nr. 9139 din 25.08.2023 cu referire la prezentarea întrebărilor la prevederile Legii nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public, I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” (scrisoarea nr. 01/11-363 din 21.09.2023). - proiectului Regulamentului Intern al I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”. 3. Au fost coordonate: - Acordul de cooperare dintre I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și Întreprinderea Municipală „Supravegherea și Protecția Animalelor (încheiat la data de 25.05.23); - Acordul de cooperare dintre I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” și Asociația Obștească „Digital Flover” (încheiat la data de 20 iunie 2023); - Acordul de cooperare dintre I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” și ”The European Communications Office”, privind actualizarea datelor din Registrul al Uniunii Europene referitor la datele de contact al Serviciului 112 (încheiat la data de 01.08.2023) - Regulamentul cu privire la procedurile de achiziții publice ale bunurilor, lucrărilor și serviciilor al Serviciului 112 (aprobat prin Ordinul directorului al Serviciului 112 nr. 14 din 03.07.2023);

						-Regulamentul de retribuire a muncii (aprobat prin Ordinul Directorului al instituției publice nr. 17 din 24.11.23); Au fost coordonate: 396 Ordine privind acordarea concediilor; 139 Ordine pe personal.
		14.2 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	<b>Realizat</b> 3 acorduri coordonate
		14.3 Examinarea în termen legal a petițiilor	Număr de petiții soluționate	Decembrie	Serviciul juridic	<b>Realizat</b> Persoane fizice -86 Organele de Drept -211 Persoane juridice -91
15	<b>Reprezentarea intereselor Serviciului 112 în instanțele judecătorești</b>	15.1 Reprezentarea eficientă a intereselor Serviciului 112 în instanțele de judecată națională și depunerea efortului necesar pentru apărarea intereselor instituției	Număr de cereri prezentate/într-o mie Număr de ședințe de judecată	Decembrie	Serviciul juridic	<b>În curs de realizare</b> 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. Ședința este anunțată pentru data de 30.01.2024, ora 15-00. Alte dosare aflate pe rol în instanța de judecată cu participarea Serviciului 112, nu sunt.
16	<b>Organizarea eficientă a procesului de evidență a corespondenței, de control asupra executării documentelor și arhivarea</b>	16.1 Evidența și înregistrarea corespondenței, petițiilor, ordinilor, dispozițiilor	Număr de scrisori, petiții, ordine, dispoziții intrate/ieșite	Decembrie	Serviciul secretariat și arhivă	<b>Realizat</b> Corespondența de intrare înregistrată – 177 de scrisori; Corespondența de intrare electronică înregistrată – 216 de scrisori; Corespondența de ieșire înregistrată – 502 de scrisori; Petiții înregistrate – 127 Ordine înregistrate - 20 și 8 ordine ale MIDR

						Rapoarte și note informative înregistrate - 21.
		16.2 Pregătirea documentelor pentru predare și păstrare la arhivă	Număr de documente arhivate	Decembrie	Serviciul secretariat și arhivă	<b>Realizat</b> 50 dosare a Serviciului juridic (a. 2016-2020), predate la arhivă 73 dosare a Serviciul finanțe și evidență contabilă (a.2016-2021), predate la arhivă
17.	<b>Mediatizarea și desfășurarea campaniilor de informare și educare a populației privind numărul unic de urgență 112 și necesitatea apelării acestuia în situații de urgență</b>	17.1 Elaborarea Planului de comunicare pentru anul 2022	Plan de comunicare aprobat	Ianuarie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	<b>Realizat parțial</b> Proiectul Planului de comunicare elaborat
		17.2 Implementarea Planului de comunicare	Gradul de realizare a Planului de comunicare, %	Decembrie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	<b>Realizat parțial</b> Gradul de realizare a Planului de comunicare, 60%. Motivul fiind, lipsa persoanei responsabile
		17.3 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	<b>Realizat</b> Au fost organizate două evenimente de promovare a numărului unic de urgență 112 în cadrul Caravanei de cunoaștere și promovare a numărului european de urgență 112 în rândul copiilor, organizat cu suportul Asociației Obștești „Digital Flower”, în comun cu partenerii externi ai Direcției Județene de Telecomunicații Speciale Iași. (la data de 26.06.2023 și 17.08.2023)
		17.4 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	<b>Realizat</b> A fost asigurată actualizarea permanentă a paginii <a href="http://www.facebook.com/Serviciul112">www.facebook.com/Serviciul112</a> și website-ul <a href="http://www.112.md">www.112.md</a> , în vederea informării societății cu privire la activitatea Serviciului 112. 37 publicații
<b>PRIORITATEA IV: Instruirea personalului</b>						
18.	<b>Dezvoltarea și menținerea standardelor înalt profesionale</b>	18.1 Desfășurarea procesului de identificare a necesităților de dezvoltare profesională a angajaților,	Planul de dezvoltare profesională elaborat și aprobat	Iulie Decembrie	Serviciul resurse umane Subdiviziunile instituției	<b>Realizat</b> Plan elaborat și aprobat prin ordinul nr.7p din 26 ianuarie 2023.

		elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională pentru anul 2023				
		18.2 Coordonarea și organizarea procesului de instruire internă și externă a angajaților din cadrul Serviciului 112, conform Planului de instruire pentru anul 2023	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	Decembrie	Serviciul resurse umane Subdiviziunile instituției	<b>Realizat</b> Pe parcursul anului au avut loc activități, după cum urmează: - 27 cursuri de instruire în cadrul instituției - instruiți 80 de angajați; - 5 cursuri de instruire desfășurate de către alte instituții - instruiți 16 angajați; Cu suportul organizațiilor de peste hotarele țării: 3 angajați ai instituției au participat la Conferința anuală a Asociației Europene al Numărului de Urgență (EENA) în Ljubljana, Slovenia. 1 angajat al instituției a participat la Vizita de studii în cadrul Proiectului „Siguranța pe ultimul loc”, organizat de către Departamentul de pompieri și salvare din cadrul Ministerului de Interne al Republicii Lituania și 1 angajat la Sesiunea tehnică pe Qradar, Guardium, SOAR și Randori la IBM TechXchange Academy, organizat de către Reliable Solutions Distributor la București, România. Gradul de instruire al angajaților din cadrul instituției, constituie - 76%. Desemnarea angajaților la programele de dezvoltare profesională, desfășurate în cadrul instituției și de către alte instituții din țară și cele de peste hotarele țării, au avut loc prin emiterea a 9 acte administrative.
		18.3 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	<b>Realizat</b> 201 instruirii realizate; 11 instruirii introductiv-generale; 8 instruirii la locul de muncă; 212 angajați instruiți.

		18.4 Consolidarea capacităților de comunicare eficientă dintre operatorul Serviciului 112 și apelant	Număr de ședințe tematice, teste psihologice și tehnici de specialitate Număr de operatori instruiți	Decembrie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	<p><b>Realizat</b> Au fost organizate și desfășurate ședințe după cum urmează:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicarea eficientă și specificul comunicării dintre operatorul Serviciului 112 și apelanți. Nr. ședințe-41 Nr.de operatori-41</li> <li>2. Aspecte utile pentru abordarea convorbirilor cu persoanele în criză, dependente și cele cu tentative de suicide. Nr. de ședințe-19 Nr. de operatori-19</li> <li>3. Negocierea conflictului la locul de muncă. Nr. ședințe-10 Nr. operatori- 65</li> <li>4. Realizarea tehnicilor de dezvoltare a echilibrului emoțional în cadrul ședințelor cu operatorii Serviciului 112. Nr. de ședințe - 8 Nr. de operatori -8</li> <li>5.Comunicarea asertivă la locul de muncă. Nr. de ședințe - 10 Nr. de operatori-72</li> <li>6.Consilieri psihologice realizate – 41 ședințe;</li> <li>7.Organizarea sesiunilor de relaxare psihologică prin aplicarea tehnicilor de specialitate pentru operatorii Serviciului 112. Nr. sesiunilor -10 Nr. operatori-65</li> <li>8. A fost asigurată participarea în cadrul comisiei de angajare a operatorilor la telecomunicații – 6 concursuri.</li> </ol>
--	--	--	---	-----------	--	--