



## Notă informativă cu privire la activitatea IP „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” în anul 2025

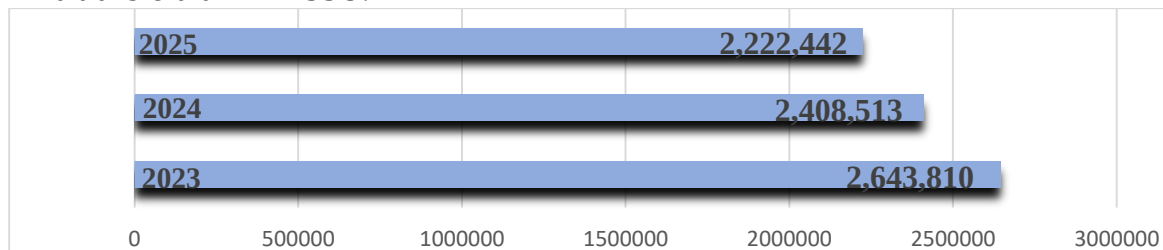
Pe parcursul anului 2025, Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 (Serviciul 112) a continuat eforturile de consolidare a capacității operaționale, modernizare tehnologică, dezvoltare instituțională și asigurare a calității serviciilor oferite cetățenilor.

### I. PERFORMANȚA OPERAȚIONALĂ

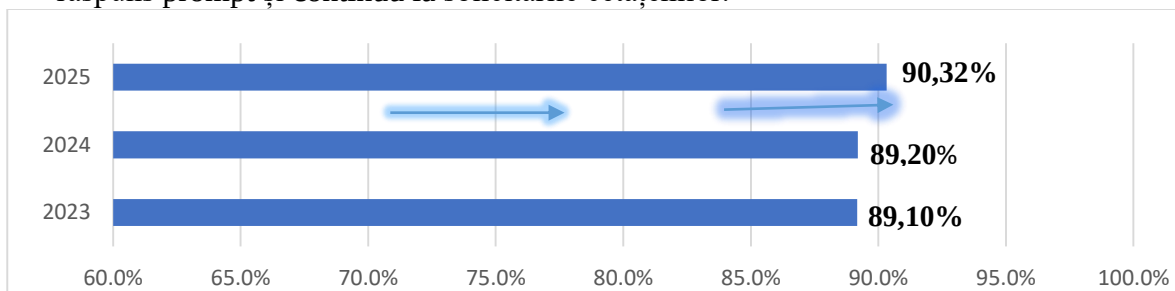
#### 1.1 Indicatori de performanță operațională

În perioada de raport în Sistemul informațional automatizat 112 (SIA 112) au fost înregistrate date statistice, după cum urmează:

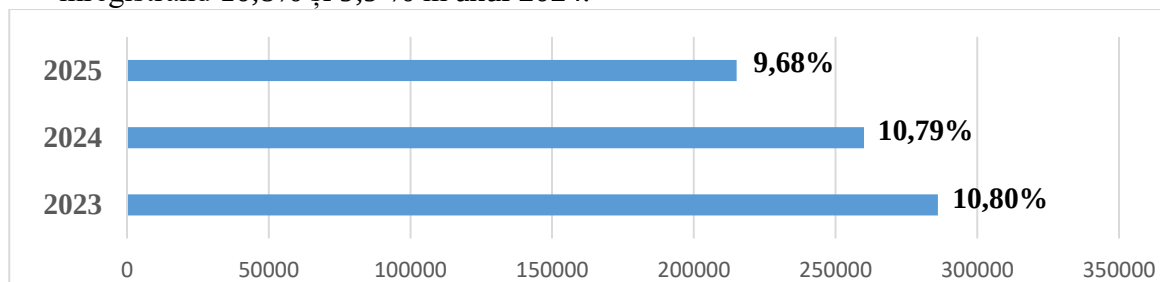
- Numărul apelurilor înregistrate – 2 222 442:
  - Volumul apelurilor recepționate prin SIA 112 a scăzut cu 8,90% în 2024 față de 2023 și cu 7,73% în 2025 față de 2024. Așadar, în perioada 2023–2025, volumul total al apelurilor înregistrate în SIA 112 s-a redus cu 15,94%. Această tendință reduce încărcarea operațională și creează premise pentru creșterea calității preluării apelurilor și a transferului către SSU.



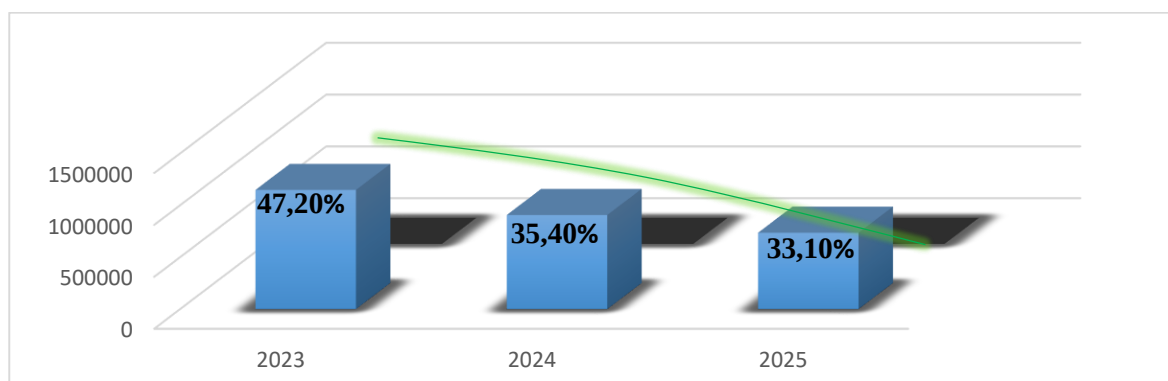
- Numărul apelurilor preluate – 2 007 344 (90,32%):
  - Această performanță se situează peste pragurile minime recomandate de EENA pentru serviciile de urgență (aproximativ 85–88%), indicând o disponibilitate ridicată a sistemului și o utilizare eficientă a resurselor umane. Comparativ cu standardele europene, Serviciul 112 demonstrează o capacitate operațională robustă, asigurând răspuns prompt și continuu la solicitările cetățenilor.



- Numărul apelurilor pierdute – 215 098 (9,68%):
  - Valoarea indicatorului se plasează sub limita de referință de 12% stabilită de EENA, ceea ce demonstrează reziliența și capacitatea operațională suficientă pentru absorbția fluxului de apeluri în perioada analizată. Acest nivel de performanță consolidează poziționarea Serviciului 112 în raport cu bunele practici europene și evidențiază stabilitatea proceselor operaționale pe termen mediu. În același timp, rata apelurilor pierdute marchează o dinamică descendentă, față de anii anteriori: în anul 2023 înregistrând 10,8% și 9,9 % în anul 2024.



- Numărul apelurilor non-urgente – 735 473 (33,1%):
  - Ponderea apelurilor non-urgente s-a redus la 33,1%, înregistrând o scădere cu 2% comparativ cu 35,4% în anul 2024, și 14% comparativ cu anul 2023 acest rezultat reflectă efectul măsurilor implementate pentru îmbunătățirea procesului de triere a apelurilor, consolidarea competențelor operatorilor 112 și creșterea gradului de informare a publicului privind utilizarea corectă a numărului de urgență.



- Rata de răspuns în mai puțin de 10 sec. - 89,4% (1 793 647);
  - Rata de răspuns în mai puțin de 10 secunde, a atins nivelul de 89,4%, valoarea indicatorului se menține în proximitatea valorii de referință a indicatorului de monitorizare stabilit la 90%, și denotă un nivel stabil de reacție operativă.
- Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către serviciul/ serviciile specializate de urgență (SSU) relevante, în 120 de secunde – 44,83% (Politia - 37,03; Pompieri - 29,06; Ambulanta – 67,87);
- Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate incorect către SSU - 0,07%:
  - Situându-se cu mult sub pragul maxim admis de 8%. Acest rezultat evidențiază o acuratețe ridicată în procesul de triere și alocare a cazurilor, confirmând pregătirea operatorilor implicați în preluarea apelurilor.

## 1.2 Optimizarea proceselor operaționale

În scopul optimizării procedurilor prin adaptarea la noile actualizări tehnice, clarificarea responsabilităților și alinierea activității la obiectivele strategice și indicatorii de performanță ai Serviciului 112, la data de 31.03.2025 a fost aprobat Ordinul Serviciului 112 nr.38 cu privire la

modificarea Instrucțiunii de activitate a operatorilor „Serviciul 112” și șefilor de schimb din cadrul Direcțiilor preluare a apelurilor de urgență ale Centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 nr.1 și nr.2, aprobată prin Ordinul nr.2 din 13.01.2025.

### **1.3 Dezvoltarea interacțiunii dintre Serviciul 112 și SSU**

#### **1.3.1 Aspecte operaționale**

Interacțiunea dintre Serviciul 112 și SSU are un caracter permanent și se dezvoltă în funcție de evoluția tehnologiilor, experiența acumulată, transformările instituționale și operaționale. În scopul uniformizării și eficientizării procesului de triere a apelurilor de urgență, Grupul de lucru format din specialiști ai Serviciului 112 și ai IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească (CNAMUP) a finalizat revizuirea și optimizarea clasicatorului indecșilor de caz pentru intervențiile Ambulanței. Versiunea consolidată, menită să sprijine eficiența și acuratețea în alocarea resurselor medicale, a fost transmisă Ministerului Sănătății pentru coordonare și aprobare. În același context, Inspectoratul General al Poliției (IGP) derulează, în prezent, procesul de actualizare și adaptare a clasicatorului specific intervențiilor Poliției.

Totodată, având ca obiectiv creșterea eficienței procesului de prelucrare a apelurilor, a fost realizată optimizarea interfeței fișei apelului de urgență, prin reorganizarea logică și clară a câmpurilor de date, contribuind astfel la reducerea timpului de procesare și la îmbunătățirea acurateții localizării evenimentelor. Pe cale de consecință, a fost emis Ordinul Serviciului 112 nr. 3 din data de 20.01.2025, privind modificarea structurii fișei de caz și a metodologiei de completare a informațiilor referitoare la locația incidentului.

#### **1.3.2 Aspecte cu privire la formarea profesională**

În vederea optimizării colaborării operaționale și a creșterii eficienței răspunsului la situațiile de urgență, a fost inițiat și dezvoltat procesul de instruire comună între Serviciul 112 și SSU. Activitățile desfășurate au urmărit armonizarea procedurilor și dezvoltarea competențelor specifice interacțiunii în situații reale. De asemenea, în sensul elaborării cadrului curricular aferent instruirii comune la data de 07.08.2025 a fost aprobat Ordinul Serviciului 112 nr.63 „Cu privire la aprobarea cadrului de reglementare aferent instruirii profesionale comune a angajaților IP „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” și a dispecerilor serviciilor specializate de urgență” prin care au fost aprobate Regulamentul privind instruirea profesională comună a angajaților din cadrul Direcțiilor preluare a apelurilor de urgență ale Centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 nr.1 și nr.2 ale IP „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” a și dispecerilor serviciilor specializate de urgență și Ghidul metodic privind organizarea și desfășurarea instruirilor profesionale comune a angajaților din cadrul Direcțiilor preluare a apelurilor de urgență ale Centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 nr.1 și nr.2 ale IP „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” a și dispecerilor serviciilor specializate de urgență.

În paralel, în perioada de raportare, au fost realizate:

- **2 sesiuni de instruire dedicate dispecerilor SSU (IGP și CNAMUP)**, cu un total de **106 participanți**, reprezentând **52% din personalul total de dispeceri al celor două servicii**;
- **1 sesiune comună de instruire**, organizată în premieră în cadrul unui exercițiu de testare a *Procedurii de prelucrare a apelurilor de urgență în regim de efectuate către numărul unic de urgență 112 și acțiunile de restabilire a funcționalității sistemului informațional automatizat al Serviciului unic pentru apelurile de urgență 112 în regim de supraviețuire*, (aprobată de către Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență, în anul 2020), având ca obiectiv verificarea viabilității operaționale și consolidarea cunoștințelor personalului implicat. Au fost instruiți **2 angajați ai CPAU 112 nr. 1** și **6 dispeceri/superiori SSU** (2 din partea IGP, 4 din partea IGSU și 2 din partea CNAMUP), în conformitate cu Planul aprobat;
- **1 sesiune comună** având ca tematică „Funcționalități de bază ale Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112 și modificările planificate” (Modulul 1). Activitățile de instruire au fost destinate formatorilor 112, operatorilor „Serviciul 112”, șefilor de schimb, și

dispecerilor serviciilor specializate de urgență, contribuind la consolidarea competențelor tehnice și operaționale ale acestora. Pe parcursul perioadei de raportare, la sesiunile organizate au participat **321 de persoane**, ceea ce reflectă un nivel semnificativ de implicare instituțională în procesul de dezvoltare profesională continuă.

Colaborarea interinstituțională între Serviciul 112 și IGP a generat rezultate concrete în optimizarea proceselor operaționale. Valorificarea experiențelor din dispecerate SSU a permis ajustarea indicatorilor funcționali la necesitățile reale ale intervențiilor, ceea ce a condus la consolidarea capacității de răspuns. Un rezultat major al acestui proces a fost emiterea Ordinului Serviciului 112 nr. 70 din 23.09.2025, prin care a fost aprobată Procedura operațională standard privind gestionarea apelurilor referitoare la incidente electorale, asigurând uniformizarea și standardizarea modului de tratare a acestor cazuri. Totodată, introducerea indexului „Incidente electorale” în SIA 112 a permis o clasificare mai precisă și o raportare unitară, contribuind la îmbunătățirea analizei și monitorizării situațiilor specifice.

### ***1.3.3 Aspecte cu privire la activitatea Consiliului de experți***

În perioada 18.11.2025 – 02.12.2025 au avut loc două ședințe ale Consiliului de experți al Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență. Ambele reuniuni s-au axat pe optimizarea proceselor operaționale, modernizarea instrumentelor tehnologice și consolidarea cadrului de colaborare interinstituțională.

Obiectivul comun a fost creșterea calității răspunsului la urgențe, reducerea apelurilor nejustificate și alinierea funcționării Serviciului 112 la standardele europene.

Ședința din **18.11.2025** s-a concentrat pe evaluarea procedurilor actuale, eficientizarea fluxurilor de preluare a apelurilor și consolidarea instrumentelor utilizate în gestionarea datelor operaționale.

Principalele subiecte discutate au fost:

- a) procedurile privind reducerea apelurilor abuzive și alertelor false - a fost analizată eficiența actualelor limite tehnice și procedurale, în scopul identificării lacunelor care afectează capacitatea operativă;
- b) clasificatorul apelurilor cu caracter non-urgent - discuțiile au urmărit asigurarea unui cadru unitar de clasificare, care să permită o gestionare diferențiată și eficientă a apelurilor care nu necesită intervenție de urgență;
- c) examinarea Planului de acțiuni privind implementarea recomandărilor Curții de Conturi, pentru alinierea la cerințele de audit și creșterea responsabilizării instituționale.

Ședința Consiliului de experți, desfășurată la data de **02.12.2025**, a avut ca obiectiv avansarea proceselor de modernizare tehnologică și optimizare operațională. Ordinea de zi a cuprins:

- a) prezentarea și examinarea soluției NG-SOS, cu evaluarea funcționalităților, a compatibilității cu procesele existente și a impactului asupra eficienței operaționale;
- b) examinarea modificărilor propuse la Indecșii de caz ai IGSU, menite să asigure o colaborare operațională mai precisă între Serviciul 112 și SSU. Ajustările urmăresc uniformizarea standardelor de clasificare și îmbunătățirea procesului de triere a datelor de intervenție;
- c) examinarea Programului național de ordine și securitate publică 2026–2030, în contextul necesității de a defini rolul Serviciului 112 în implementarea măsurilor prioritare și în atingerea obiectivelor strategice naționale.

## **II. DEZVOLTAREA ȘI MENTENANȚA SIA 112**

### ***2.1 Actualizarea și dezvoltarea SIA 112***

#### ***2.1.1 Aspecte legate de actualizarea SIA 112***

Actualizarea SIA 112 se desfășoară în conformitate cu Planul de actualizare al SIA 112 (Annex No. 2 to Contract No. 33/2024 dated 23 April 2024 Update plan for the 112 system of Republic of Moldova), care include acțiuni de actualizare a CoordCom/ResQMap la versiunea 23.12.

În vederea susținerii noilor cerințe operaționale și a optimizării performanței sistemului, A fost realizată instalarea de memorie RAM (Random Access Memory) suplimentară în servere, ceea ce a permis extinderea capacității de procesare a acestora și crearea unei infrastructuri noi, asigurându-se astfel că infrastructura nouă respectă toate specificațiile tehnice impuse de către dezvoltatorul OMDA.

Un element esențial al procesului de actualizare îl constituie extinderea capabilităților de integrare a SIA 112 cu alte sisteme și rețele. În acest sens, au fost demarate următoarele activități tehnice:

- A fost elaborată proiectarea arhitecturală a integrărilor, atât la nivel scăzut (low-level), cât și la nivel înalt (high-level), definind structura logică și funcțională necesară pentru schimbul de date între SIA 112 și sistemele terțe;
- Au fost dezvoltate adaptoare și integrări specifice pentru colectarea automată a informațiilor privind apelurile, prin intermediul interfețelor ANI (Automatic Number Identification) și ALI (Automatic Location Identification).

Activitățile de modernizare a SIA 112 au înregistrat un progres constant în anul 2025. Au fost organizate două sesiuni de instruire pentru personalul tehnic, în colaborare cu dezvoltatorul OMDA, având ca scop familiarizarea cu noile funcționalități ale sistemului operațional. De asemenea, a fost operaționalizat mediul dedicat de testare și instruire, care permite formarea operatorilor în condiții controlate, fără a afecta funcționarea sistemului productiv.

Gradul general de implementare a activităților este de 63 %, incluzând modernizarea SIA 112 (63 %) și integrarea cu sistemul TETRA (10 %).

### ***2.1.2 Aspecte privind dezvoltarea și implementarea aplicațiilor digitale în SIA 112***

În perioada de raportare au fost realizate activități prevăzute pentru operaționalizarea portalului NG-SOS. Portalul a fost livrat conform specificațiilor tehnice, instalat pe infrastructura dedicată și configurat pentru acces public în condiții de securitate și performanță. Interfața de utilizator a fost adaptată integral în limba română, iar platforma a trecut cu succes testele funcționale și de performanță. Au fost dezvoltate materialele de instruire pentru operatorii Serviciului 112 și a fost inițiat procesul de creare a conturilor de utilizator.

De asemenea, în contextul actualizării SIA 112 de către compania OMDA, au fost desfășurate întâlniri tehnice pentru analiza integrării aplicației NG-SOS cu sistemul CoordCom.

A fost inițiat procesul de creare a conturilor de utilizator pe platformele Apple App Store și Google Play, etapă necesară pentru pregătirea lansării aplicației mobile NG-SOS. Etapele realizate asigură finalizarea pregătirii tehnice a portalului și permit trecerea la faza de testare operațională.

## ***2.2. Extinderea capacităților de utilizare a SIA 112 în vederea implementării sistemului de alertă eCall NG***

În contextul implementării sistemului eCall NG, Serviciul 112 a semnat Acordul de Consorțiu (27.03.2025), stabilind cadrul formal de colaborare cu partenerii proiectului X\_HeERO eCall NG. A fost desfășurată o ședință de coordonare, organizată de partenerul OECON (coordonator de activități legate de dezvoltarea și testarea soluțiilor digitale), în care s-au clarificat responsabilitățile și livrabilele proiectului. Totodată, ITC Mobility (coordonatorul proiectului) a transmis Planul de diseminare a informației privind proiectul eCall NG, în baza căruia a fost elaborat Planul de comunicare pentru perioada ianuarie 2025 – iunie 2027.

În cadrul etapei de tranziție tehnologice a infrastructurii SIA 112, în vederea implementării sistemului de alertă eCall NG a fost demarată procedura de achiziție publică pentru implementarea soluției SBC (Session Border Controller), esențială pentru migrarea către noile interfețe de interconectare cu operatorii de telecomunicații. Această inițiativă urmărește modernizarea arhitecturii de comunicații din cadrul sistemului de preluare a apelurilor de urgență. Pentru atingerea acestui obiectiv, a fost elaborat caietul de sarcini și transmis spre avizare Serviciului Tehnologii Informaționale al Ministerului Afacerilor Interne (STI MAI). Ulterior avizării pozitive, a fost redactat și transmis Anunțul de intenție către Agenția Achiziții Publice, pentru publicare în Buletinul Achizițiilor Publice. Procedura de licitație pentru soluția SBC a fost finalizată, iar contractul cu

compania integratoare a fost semnat. În prezent, proiectul se află în etapa de integrare, testare și pregătire pentru lansare.

În perioada analizată, s-au desfășurat patru ședințe cu operatorii Moldcell și Orange Moldova, vizând tranziția către noile interfețe de interconectare și implementarea sistemului eCall. De asemenea, au fost organizate două ședințe comune la Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) pentru optimizarea parametrilor de localizare a apelanților în SIA 112, în vederea alinierii la standardele Uniunii Europene. Aceste acțiuni contribuie direct la creșterea acurateței și eficienței serviciului de urgență 112.

### ***2.3. Asistență tehnică și mentenanță***

Pe durata perioadei de referință, activitățile de asistență tehnică s-au desfășurat în mod constant, având ca scop asigurarea funcționalității optime a SIA 112. Au fost întreprinse acțiuni orientate spre consolidarea securității infrastructurii IT, optimizarea funcțiilor de bază ale SIA 112 și susținerea operațională a activității Serviciului 112 și a dispeceratelor SSU, după cum urmează:

- au fost instalate cele mai recente actualizări de securitate și software pe serverele de producție ale SIA 112, pentru menținerea funcționalității și a unui nivel ridicat de protecție;
- au fost implementate măsuri suplimentare de securitate în rețeaua 112, inclusiv activarea funcției Port Security (filtrare după adrese MAC) în sălile de control DPAU1 și DPAU2;
- au fost aplicate filtre la nivel de adrese IP pentru restricționarea accesului la platformele interne (report.112.md și grafana.112.md);
- a fost instalată și configurată aplicația Cisco IP Communicator pentru telefonie SIP pe stațiile de lucru ale operatorilor 112, precum și în dispeceratele SSU care nu dispun de echipamente SIP fizice;
- a fost dezvoltat și pus în funcțiune un instrument automatizat de căutare a logurilor din aplicația CoordCom (CoordCom APP / WS Log Finder);
- s-au desfășurat activități preventive de verificare tehnică și curățare a stațiilor de lucru din cele două centre CPAU și cele 7 dispecerate SSU.

Disponibilitatea sistemului a fost menținută la un nivel corespunzător, fiind înregistrată o funcționalitate completă a stațiilor de lucru – 100% operaționale.

În contextul dezvoltării cadrului procedural pentru mentenanță a fost elaborată și aprobată prin Ordinul Serviciului 112 nr.53 din 30.06.2025, Procedura operațională privind gestionarea incidentelor de mentenanță a SIA 112, documentul urmărește standardizarea etapelor de intervenție tehnică și optimizarea timpilor de răspuns, contribuind la creșterea rezilienței operaționale a sistemului.

Registrul de stat format de SIA 112 este în prezent 100% operațional. În perioada de raportare, au fost acordate drepturi de acces pentru 84 de registratori și utilizatori noi din cadrul următoarelor instituții: Serviciul 112, Centrul Național Anticorupție (CNA), Direcția Analiză Informațională a IGP, Direcția de Poliție a municipiului Chișinău, Inspectoratul General al Poliției (IGP), Inspectoratul Național de Investigații (INI), Inspectoratul Național de Securitate Publică (INSP), Inspectoratul de Poliție Râșcani, Inspectoratul de Poliție Sîngerei, Procuratura Anticorupție, Procuratura sectorului Botanica și Procuratura Fălești. Totodată, a fost dezvoltat un nou funcțional în aplicație, care permite radierea (ștergerea) sunetelor audio. În perioada de referință a fost aplicată o actualizare extinsă a bazei de date, care a inclus informații privind străzi, localități, comune, blocuri locative, construcții și alte elemente relevante pentru funcționarea sistemului. De asemenea, au fost actualizate datele privind abonații și celulele de acoperire, transmise de operatorii de telecomunicații. Concomitent, a fost efectuat un set de lucrări de optimizare, orientate spre reducerea erorilor identificate și îmbunătățirea calității datelor procesate în sistem.

### ***2.4. Protecția datelor cu caracter personal și securitate cibernetică***

Toate incidentele de securitate legate de datele cu caracter personal au fost gestionate integral, în conformitate cu cerințele legale și procedurile interne. La data de 29.01.2025 a fost aprobat Ordinul Serviciului 112 nr.12,,Cu privire la desemnarea persoanei responsabile pentru protecția datelor cu caracter personal în cadrul IP,,Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”.

În scopul creșterii rezilienței cibernetice a Serviciului 11, inclusiv în contextul implementării Sistemului de management al securității informațiilor bazat pe standardul SM EN ISO/IEC 27001:2023, au fost realizate acțiuni strategice pentru protecția infrastructurii critice și asigurarea continuității operaționale în gestionarea situațiilor de urgență. Au fost elaborate documente care consolidează politicile interne de securitate cibernetică și aliniază mecanismele operaționale la cerințele actuale privind protecția datelor și controlul accesului, după cum urmează:

### **1) documente strategice elaborate și aprobate:**

- Politica de Securitate Cibernetică (aprobată prin Ordinul Serviciului 112 nr. 69 din 17.09.2025);
- Regulamentul privind regimul control-acces (în redacție nouă);
- Regulamentul privind gestionarea drepturilor de acces la resursele informaționale (în redacție nouă);
- Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal (actualizată în conformitate cu cerințele legale și tehnice).
- Metodologia de evaluare a riscurilor cibernetice (elaborată);
- Procedura de evaluare a riscurilor cibernetice (elaborată);
- Proiectul Regulamentului Sistemului de Management al Securității Cibernetice (elaborat);
- Propuneri pentru Registrul de riscuri cibernetice (elaborate);
- Procedura de management al riscurilor cibernetice (elaborată);
- Metodologia de management al riscurilor cibernetice (elaborată);
- Metodologia de evaluare a conformității cu cerințele standardului ISO/IEC 27001 pentru Sistemul de Management al Securității Cibernetice (elaborată).

### **2) măsuri tehnice și operaționale implementate:**

- Sistemul de gestionare a copiilor de rezervă a fost operaționalizat, fiind în prezent în etapa de audit;
- Regulamentul privind protecția antimalware, a fost implementat prin definirea politicilor de instalare automată a soluției EDR (Endpoint Detection and Response);
- 16 noi reguli de control și detecție au fost definite și aplicate, în cadrul sistemului SIEM (Security Information and Event Management), consolidând astfel capacitatea de identificare timpurie a incidentelor de securitate;
- Pregătirea tehnică pentru upgrade-ul major al Qradar;
- Extinderea politicilor de monitorizare a serverelor de fișiere;
- Implementarea autentificării cu doi factori (2FA) pentru accesul VPN (Virtual Private Network), în colaborare cu Direcția Tehnologii Informaționale și Comunicații Electronice (DTICE);
- Realizarea scanării externe a sistemelor pentru identificarea vulnerabilităților; Inițierea lucrărilor de upgrade a sistemelor externalizate în vederea înlăturării vulnerabilităților detectate;
- Gestionarea integrală a tuturor incidentelor de securitate cibernetică raportate în trimestrul III, toate fiind soluționate complet;
- Instalarea sistemului de scanare a vulnerabilităților;
- Instruirea a 5 operatori „Serviciul 112” în domeniul securității cibernetice și gestionării incidentelor de securitate.

## **III. GESTIONAREA ASISTENȚEI EXTERNE ȘI COMUNICAREA**

### **3.1 Managementul proiectelor**

În procesul de instituire a mecanismelor operaționale pentru implementarea proiectului **X\_HeERO eCall NG**, pe data de 12.02.2025 a fost emis Ordinul Serviciului 112 nr. 21, prin care a fost aprobat Planul de acțiuni pentru implementarea proiectului X\_HeERO eCall NG, precum și constituirea Grupului de lucru dedicat monitorizării și punerii în aplicare a măsurilor planificate. În direcția

îmbunătățirii guvernantei proiectului, a fost elaborat conceptul Registrului riscurilor, consultat în cadrul ședinței Grupului de lucru. Pentru a asigura urmărirea constantă a etapelor proiectului, în perioada de raportare au fost organizate 12 ședințe ale Grupului de lucru, însoțite de documentarea corespunzătoare prin procese-verbale.

În cadrul eforturilor de sporire a transparenței instituționale, în cadrul raportării trimestriale a fost actualizată informația privind implementarea proiectului X\_HeERO eCall NG pe platforma guvernamentală [project.gov.md](https://project.gov.md).

Având ca obiectiv implementarea unor soluții digitale avansate în gestionarea apelurilor de urgență, la sfârșitul anului 2024, cu sprijinul partenerilor din Cehia / Medical Information Technology, a fost depusă propunerea de proiect „Furnizarea tehnologiei portalului de dispecerat NG-SOS pentru sistemul informațional 112 din Republica Moldova”. Implementarea aplicației NG-SOS va permite localizarea apelantului în baza datelor asociate numărului de telefon, facilitarea comunicării multimedia (mesaje text, imagini, video), precum și transmiterea operativă a cazului către SSU. Soluția va asigura, suplimentar, funcții esențiale precum: partajarea locației în timp real, prin funcționalitatea de chat – cu traducere automată a conținutului între apelant și portal, respectiv conectare video live, contribuind la o evaluare mai exactă și rapidă a situației de urgență. Proiectul vine în suport pentru implementarea obiectivului Serviciului 112 privind integrarea aplicației Pan-Europene de Urgență (PEMEA) în cadrul SIA 112. La data de 28.03.2025, proiectul a fost selectat spre finanțare de către PNUD Cehia, în cadrul unui concurs competitiv. Acordul privind dezvoltarea software-ului NG-SOS, precum și furnizarea serviciilor de licență și suport tehnic, între Serviciul 112 și compania Medical Information Technology (Cehia) a fost semnat la data de 31.07.2025.

Activitățile de implementare a proiectului au demarat prin vizita expertului tehnic din cadrul proiectului, efectuată în Republica Moldova în perioada 6–7 mai 2025. Scopul acestei vizite a fost familiarizarea cu echipa Serviciului 112, cunoașterea structurii SIA 112, prezentarea aplicației NG-SOS și inițierea activităților proiectului.

Au fost elaborate și depuse două propuneri de proiecte, având ca obiectiv îmbunătățirea eficienței operaționale și creșterea nivelului de conștientizare privind Serviciul 112:

- **Proiectul privind crearea unui parc fotovoltaic**, orientat spre eficientizarea energetică a activităților Serviciului 112, a fost finalizat și depus spre examinare, la data de 19 februarie, către Biroul de Reintegrare și Finanțare, în cadrul Programului de Reintegrare a Țării 2025.
- **Proiectul pentru achiziționarea unei unități de transport și a echipamentelor** necesare campaniilor de informare a populației și promovare a numărului unic de urgență 112 a fost depus, în data de 17 martie, spre evaluare la Biroul de Cooperare al Elveției.

În perioada analizată, Serviciul 112 a inițiat acțiuni în direcția consolidării cooperării internaționale, depunând spre evaluare, în parteneriat cu STS România, un proiect în cadrul Programului Interreg VI-A România – Republica Moldova. Inițiativa având ca obiectiv consolidarea cooperării transfrontaliere, dezvoltarea infrastructurii comune, instruirea specializată a personalului și derularea campaniilor de informare publică, contribuind la întărirea capacității de reacție și la creșterea nivelului de pregătire a populației.

De asemenea, în perioada de referință, Serviciul 112 a recepționat o propunere din partea companiei CESTEL din Spania de a participa, în calitate de partener, la dezvoltarea proiectului AGnES (AI-enabled next GeNeration Emergency Systems) – „Sisteme de urgență de generație următoare bazate pe inteligență artificială”. Inițiativa vizează modernizarea profundă a modului în care sunt gestionate apelurile de urgență, prin integrarea tehnologiilor avansate și a soluțiilor AI menite să sporească accesibilitatea serviciilor, acuratețea procesului de triere și eficiența intervenției în situații complexe. Prin această colaborare, Serviciul 112 se va alătura unui consorțiu internațional format din parteneri din cinci state – Spania, Belgia, Portugalia, Slovenia și Republica Moldova –, consolidând astfel cooperarea europeană în domeniul dezvoltării unor sisteme de urgență de nouă generație.



În calitate PSAP (Public Safety Answering Point), Serviciul 112 va contribui la testarea practică a tehnologiilor de inteligență artificială, în scenarii cu apeluri reale multilingve, va furniza feedback asupra funcționării sistemelor și compatibilității acestora cu protocoalele naționale și va participa la validarea operațională a soluțiilor AI în situații reale de urgență. Propunerea de proiect a fost depusă pe 17 septembrie 2025 pentru finanțare în cadrul programului Consiliului European pentru Inovare (EIC Transition).

Pentru asigurarea cadrului necesar implementării proiectului AGnES, a fost elaborat și supus avizării interne proiectul acordului de subcontractare, ce stabilește responsabilitățile și condițiile de colaborare ale Serviciului 112 în calitate de subcontractant al companiei CESTEL, în cadrul finanțării acordate prin programul EIC Tranziție (Orizont Europa).

### **3.2. Consolidarea parteneriatelor interinstituționale**

În perioada de raport a fost elaborat proiectul Actului adițional nr. 1 la Acordul de cooperare dintre Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Moldova și Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS) din România. Documentul a fost coordonat cu Ministerul Afacerilor Interne și ulterior semnat în cadrul vizitei oficiale a ministrei Afacerilor Interne, la sediul STS din București, la data de 02.10.2025.

Cooperarea va contribui, pe termen lung, la modernizarea și creșterea rezilienței Serviciului 112, în concordanță cu standardele europene, consolidarea relației bilaterale în domeniul securității cibernetice și al infrastructurilor de telecomunicații prin activități comune de formare, schimb de expertiză, dezvoltare de instrumente digitale și campanii pentru sporirea încrederii cetățenilor în serviciile de urgență

De asemenea, a fost elaborat proiectul Acordului de colaborare cu instituția privată „Trimbos Moldova”, orientat spre consolidarea proceselor de formare continuă a personalului și a formatorilor Serviciului 112. Documentul vizează îmbunătățirea calității activităților profesionale și promovarea sănătății mintale a angajaților implicați în gestionarea apelurilor de urgență. În lipsa unui răspuns oficial din partea „Trimbos Moldova”, procesul de coordonare a fost temporar suspendat.

Ca parte a măsurilor pentru consolidarea cooperării interinstituționale și pentru perfecționarea cadrului operațional, Serviciul 112 a elaborat două proiecte de acorduri de colaborare cu Inspectoratul General pentru Migrație și cu Inspectoratul General al Poliției. Scopul documentelor este de a reglementa schimbul de informații și coordonarea intervențiilor în gestionarea apelurilor de urgență și a evenimentelor conexe. În prezent, acordurile sunt transmise instituțiilor partenere pentru avizare, în vederea semnării finale.

De asemenea, pentru a întări cooperarea interinstituțională și a optimiza răspunsul la accidente rutiere și incidente ce afectează infrastructura de transport, la data de 25.11.2025, Serviciul 112 a încheiat un acord de colaborare cu S.A. Administrația Națională a Drumurilor. Documentul stabilește proceduri pentru schimbul rapid de informații și date, asigurând interoperabilitate și actualizări în timp real privind starea drumurilor, blocajele și condițiile de trafic, ceea ce contribuie la reducerea timpilor de reacție și la creșterea eficienței intervențiilor.

### **3.3 Consolidarea relației cu publicul și promovarea responsabilă a utilizării Serviciului 112**

În vederea promovării unei culturi de responsabilitate civică și conștientizare a modului corect de utilizare a numărului unic de urgență 112, în perioada de raport au fost desfășurate activități educative cu impact direct asupra publicului. Astfel, au fost organizate 72 de tururi ghidate în cadrul Serviciului 112, cu participarea a 1365 elevi din mun. Chișinău, raioanele Soroca, Orhei, Ialoveni, Călărași, Briceni și Anenii Noi. Aceste acțiuni au avut drept scop familiarizarea tinerilor cu misiunea, funcționarea și responsabilitățile instituției, contribuind totodată la dezvoltarea unei atitudini corecte față de apelurile de urgență.

Pentru extinderea și diversificarea campaniilor de informare publică, au fost întreprinse acțiuni de inițiere a unor parteneriate strategice:

- A fost înaintată o propunere de colaborare către Fondul Națiunilor Unite pentru Populație (UNFPA), vizând sprijinul pentru campania națională de informare privind utilizarea numărului 112;
- Au fost purtate discuții exploratorii cu Misiunea PH International, pentru identificarea unor soluții de sprijin logistic și educațional;
- A fost adresată o solicitare către Corpul Păcii pentru colaborare în instruirea formatorilor și organizarea cursurilor de limba engleză. În urma unui răspuns favorabil, au fost analizate modalitățile de colaborare. Voluntarii implicați în procesul de predare a limbii engleze vor susține instruirea pentru personalul Serviciului 112, începând din toamnă.

În cadrul campaniei de promovare a numărului unic de urgență 112, instituția publică a beneficiat de suportul UNICEF Moldova, care a oferit materiale promoționale (carnet, penar, pix, semn de carte) dedicate activităților de informare în școli și vizitelor la 112, contribuind la creșterea gradului de conștientizare în rândul copiilor și tinerilor.

### **3.4 Promovarea imaginii instituției și transparența activităților**

Pentru consolidarea imaginii Serviciului 112 și creșterea gradului de încredere publică, au fost întreprinse următoarele măsuri:

Promovare mediatică: A fost asigurată menținerea unui flux constant de comunicare publică, prin transmiterea comunicatelor de presă, prezentarea informațiilor solicitate de reprezentanții instituțiilor media, precum și participarea la 9 emisiuni TV și 10 intervenții în buletine de știri radio în care au fost prezentate activitățile și misiunea instituției. la necesitate și periodic, la emisiuni TV și radio, inclusiv cu ocazia Zilei Numărului Unic de Urgență 112.

Vizibilitate online și impact: Au fost elaborate și publicate 88 de materiale informative pe pagina web oficială a instituției, vizând activitatea curentă, evenimentele desfășurate, rezultatele obținute și comunicările de interes public adresate cetățenilor și partenerilor instituționali. Pagina oficială de Facebook a Serviciului 112 a înregistrat o creștere a audienței, ajungând la 7320 urmăritori (ceea ce reprezintă o creștere cu 22%).

Activitatea online s-a reflectat prin plasarea 112 postări cu scop informativ și educativ, 487 972 vizualizări, 9361 interacțiuni, 711 distribuiri, 2.788 reacții și 207 comentarii. La mesajele recepționate pe pagina facebook a Serviciului 112, în perioada de referință au fost oferite 45 de răspunsuri la solicitările utilizatorilor.

### **3.5 Rezultate înregistrate în comportamentul utilizatorilor**

Ca urmare a desfășurării campaniilor de informare a populației privind utilizarea corectă a numărului unic de urgență 112, s-a constatat o scădere semnificativă a mediei zilnice a apelurilor, de la aproximativ 7.000 la 6.000. Totodată, ponderea apelurilor non-urgente s-a redus la 33,51%, față de aproape 50% anterior implementării campaniilor.

## **IV. SISTEM DE CONTROL INTERN ȘI GUVERNANȚĂ ORGANIZAȚIONALĂ**

### **4.1 Guvernanță, control intern și managementul riscurilor**

În scopul promovării unei culturi organizaționale bazate pe responsabilitate și control intern eficient, Raportul activității de audit pentru anul 2024 și Raportul anual privind controlul intern managerial și Declarația de răspundere managerială pentru anul 2024, au fost elaborate și prezentate fondatorului Serviciului 112.

În contextul consolidării mecanismului de guvernanță internă și asigurării continuității în dezvoltarea sistemului de control intern managerial, la data de 19.02.2025 a fost aprobat Ordinul Serviciului 112 nr. 24 privind desemnarea persoanei responsabile de coordonarea activităților de organizare, menținere și perfecționare a acestui sistem în cadrul I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”.

Pentru asigurarea unei gestionări proactive a riscurilor instituționale, a fost aprobat de către directorul instituției la data de 25.02.2025, Registrul consolidat al riscurilor Serviciului 112 pentru anul 2025.

#### ***4.2 Asigurarea calității și managementul performanței***

În vederea consolidării unei culturi organizaționale orientate spre excelență și eficiență, Serviciul 112 a instituit cadru de asigurare a calității, prin implementarea unui Sistem de Management al Calității bazat pe standardul SM EN ISO 9001:2015 (Sisteme de management al calității. Cerințe) (SMC).

În acest context, a fost emis Ordinul Serviciului 112 nr. 33 din 31.03.2025, prin care s-a aprobat constituirea Grupului de lucru responsabil pentru implementarea SMC în cadrul instituției, pentru: standardizarea proceselor operaționale în conformitate cu bunele practici internaționale; creșterea nivelului de transparență, responsabilitate și trasabilitate în activitatea instituțională; îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite cetățenilor printr-un mecanism sistematic de monitorizare și evaluare a performanței.

În perioada de referință a fost aprobată Politica calității prin Ordinul Serviciului 112 nr. 47 din 09.06.2025, reflectând angajamentul instituțional față de livrarea serviciilor de urgență în condiții de performanță, eficiență și responsabilitate față de cetățean. În aceeași ordine de idei, obiectivele de calitate, în deplină coerență cu misiunea Serviciului 112, au fost stabilite pentru a orienta eforturile organizației spre creșterea continuă a calității și optimizarea activităților operaționale.

#### ***4.3 Evaluare și audit extern al performanței, realizat de către Curtea de Conturi***

Pe parcursul perioadei de raportare, a fost realizată misiunea de audit conform Dispoziției Curții de Conturi nr. 57 din 27.09.2024, cu modificările ulterioare prin Dispozițiile nr. 10 din 05.02.2025 și nr. 25 din 11.03.2025. Raportul de audit al performanței cu tema „Automatizarea procesului de gestionare a apelurilor de urgență prin numărul unic 112 contribuie la îmbunătățirea serviciilor acordate populației în situații de urgență?”, aprobat prin Hotărârea Curții de Conturi nr. 73 din 30.09.2025, include 17 recomandări care vizează consolidarea cadrului instituțional, normativ și operațional, asigurarea continuității și sustenabilității Serviciului 112, optimizarea fluxurilor de informații și creșterea transparenței față de cetățeni.

În scopul implementării recomandărilor formulate în Raportul de audit a fost elaborat proiectul Ordinului comun al Ministerului Afacerilor Interne, Ministerului Sănătății și Agenției Proprietății Publice și proiectul Planului comun de acțiuni. Planul cuprinde 17 recomandări principale, axate pe consolidarea cadrului operațional și tehnologic, precum și pe optimizarea colaborării interinstituționale. Implementarea acestora va asigura reducerea timpului de reacție, creșterea capacității de intervenție și coordonarea eficientă între instituțiile responsabile, contribuind la creșterea calității serviciilor oferite cetățenilor.

Suplimentar, la nivel de monitorizare și raportare de progres, au fost elaborate și prezentate informații conforme cu solicitările și cu obiectivul prestabilit, după cum urmează:

- Informații privind măsurile întreprinse pentru realizarea recomandărilor Curții de Conturi, în baza Planului de acțiuni aprobat prin Ordinul MAI nr. 604 din 15.11.2024, elaborată și transmisă către Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI.
- Raport de progres privind acțiunile întreprinse pentru implementarea recomandărilor rezultate din Hotărârile Curții de Conturi, înaintate în perioada 2022-2025.

### **V. MANAGEMENTUL PLANIFICĂRII STRATEGICE ȘI MONITORIZARE**

#### ***5.1 Consolidarea cadrului de planificare strategică pentru anul 2025***

În contextul consolidării cadrului de planificare pentru anul 2025, a fost elaborat Planul de activitate pentru anul 2025, și aprobat de către Consiliul de administrare al Serviciului 112, asigurând alinierea obiectivelor instituționale la prioritățile strategice.

#### ***5.2 Contribuții strategice și de politici publice***

În cadrul implementării acțiunilor planificate, au fost realizate următoarele contribuții esențiale:

- transmiterea către MAI a propunerilor pentru partea operațională a Planului Național de Dezvoltare 2026–2028, în vederea orientării intervențiilor strategice pe termen mediu.
- avizarea proiectului Hotărârii Guvernului privind aprobarea Programului Național de Aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană 2025–2029, sprijinind procesul de integrare europeană.
- avizarea proiectului Planului de acțiuni al MAI pentru anul 2025, contribuind la corelarea priorităților instituționale cu politicile publice sectoriale;
- avizarea proiectului de hotărâre cu privire la aprobarea Programului Național de Aderare a Republicii Moldova la Uniunea europeană pentru perioada 2025-2029;
- avizare versiunii inițiale a proiectului Planului de acțiuni al MAI pentru anul 2026;
- elaborarea și prezentarea în adresa MAI a propunerilor de solicitări TAIEX (*Instrumentul pentru Asistență Tehnică și Schimb de Informații - un mecanism al Uniunii Europene destinat să ofere asistență tehnică și schimb de informații statelor candidate și partenerilor pentru a sprijini armonizarea legislației și implementarea politicilor europene*).

### **5.3 Monitorizare și raportare**

La nivel de monitorizare și raportare de progres, au fost elaborate și prezentate informații conforme cu solicitările și cu obiectivul prestabilit, după cum urmează:

- Rapoarte de progres, privind implementarea Planului de acțiuni al MAI pentru anul 2025;
- Rapoarte de progres privind implementarea recomandărilor din Rapoartele de audit intern efectuate în perioada a.2023-2024, conform Planurilor de acțiuni aprobate de conducerea ministerului elaborate și prezentat Direcției audit intern a MAI;
- Rapoarte de progres privind implementarea acțiunilor prevăzute în anexele A și B ale Programului național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025–2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025 elaborat și prezentat Direcției coordonare politici publice integrare europeană a MAI;
- Rapoarte de progres cu privire la realizarea Foi de parcurs pentru implementarea Strategiei securității naționale (SSN) a Republicii Moldova;
- Raport cu privire la progresele înregistrate în contextul demarării de către Biroul pentru Integrare Europeană a procesului de elaborare a Contribuției 2 la Pachetul de extindere al Comisiei Europene pentru anul 2025;
- Rapoarte de progres pe marginea Programului de consolidare a încrederii și siguranței societății prin formare profesională, integritate și digitalizare a sistemului afacerilor interne pentru anii 2022-2025, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 947/2022
- Rapoarte de progres și note informative privind implementarea Planului de activitate al Serviciului 112;
- Informații privind participarea instituției în cadrul programelor tematice ale Uniunii Europene

## **VI. MODIFICĂRI LEGISLATIVE ȘI REGLEMENTĂRI INTERNE**

### **6.1 Modificarea actelor normative**

Pentru asigurarea alinierii reglementărilor în vigoare la realitățile operaționale ale Serviciului 112, a fost elaborat proiectul hotărârii de Guvern pentru modificarea unor acte normative, ce vizează direct domeniul de activitate al Serviciului 112 și anume Hotărârea Guvernului nr.244/2016 cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112. Proiectul hotărârii și nota informativă aferentă au fost transmise fondatorului Serviciului 112 în scopul avizării și promovării ulterioare către Guvern. După recepționarea avizelor, s-a întocmit un tabel de sinteză cu observațiile și recomandările instituțiilor implicate, însoțit de argumentele aferente acceptării sau respingerii propunerilor.

La data de 09.07.2025 a fost aprobată Hotărârea Nr. 445 din pentru modificarea unor hotărâri ale Guvernului (aspecte ce vizează activitatea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112). În consecință au fost modificate următoarele acte normative: Hotărârea Guvernului nr. 244/2016,

Hotărârea Guvernului nr. 243/2016, Hotărârea Guvernului nr. 1207/2018 și Hotărârea Guvernului nr. 647/2018.

În scopul obținerii suportului juridic calificat pentru dezvoltarea cadrului normativ național aferent sistemului eCall, în conformitate cu cerințele legislative europene, și anume transpunerea Regulamentului Delegat UE nr. 305/2013 al Comisiei din 26 noiembrie 2012 de completare a Directivei 2010/40/UE a Parlamentului European și a Consiliului în ceea ce privește furnizarea în mod armonizat a unui sistem eCall interoperabil la nivelul UE; Regulamentului Delegat UE 2015/758 și (UE) 2024/1084, asigurând astfel premisele pentru implementarea interoperabilă și eficiență a acestuia în Republica Moldova. În perioada de raportare a fost elaborat Caietul de sarcini, iar pe platforma e-licitație.md (CPV 79100000-5) a fost publicat Anunțul de participare privind achiziționarea serviciilor de consultanță juridică. Procedura de achiziție a fost finalizată prin semnarea Contractului nr. 40/2025 din 19 mai 2025. În conformitate cu planul de lucru, au fost obținute pentru examinare următoarele proiecte de acte legislative naționale:

- Proiectul Hotărârii Guvernului privind transpunerea Regulamentului Delegat (UE) nr. 305;
- Proiectul Notei de fundamentare aferente Hotărârii Guvernului;
- Tabelul de concordanță privind transpunerea Regulamentului Delegat (UE) nr. 305;
- Proiectul de modificare a Legii nr. 174/2014;
- Nota de fundamentare aferentă modificărilor Legii nr. 174/2014.

## **6.2 Acte interne de organizare și funcționare**

În perioada de raport au fost elaborate și actualizate acte interne de organizare și funcționare, după cum urmează:

- 1) Regulamentul intern al I.P., „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență”;
- 2) Instrucțiunea de eliberare a informațiilor din Registrul de stat, format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112;
- 3) Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului control intern și securitate informațională al I.P., „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență”;
- 4) Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului administrativ-organizatoric al Instituției Publice, „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”;
- 5) Regulamentul privind organizarea și funcționarea Direcției tehnologia informației și comunicații electronice a Instituției Publice, „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” (redacție nouă);
- 6) Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului finanțe și evidență contabilă al I.P., „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”;
- 7) Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului managementul calității, planificare și dezvoltare al I.P., „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”;
- 8) Procedura de elaborare, încheiere și evidență a contractelor încheiate de I.P. „Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112”, fiind instituit registrul de evidență a contractelor;
- 9) Regulamentul privind elaborarea, aprobarea, implementarea, monitorizarea și raportarea implementării documentelor de planificare în cadrul I.P., „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”;
- 10) Regulamentul privind dezvoltarea profesională continuă în cadrul I.P., „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”;
- 11) Regulamentul privind instruirea inițială la angajare și la reîntoarcerea în activitate după o perioadă de absență mai mare de 12 luni a angajaților din cadrul I.P., „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”;
- 12) Regulamentul privind instruirea profesională comună a angajaților din cadrul Direcțiilor preluarea apelurilor de urgență ale Centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 nr.1 și nr.2 ale I.P., „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”;
- 13) Ghid metodic privind organizarea și desfășurarea instruirilor profesionale comune a angajaților din cadrul Direcțiilor preluarea apelurilor de urgență ale Centrelor de preluare a

apelurilor de urgență 112 nr.1 și nr.2 ale I.P., „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”.

### **6.3 Soluționarea petițiilor și gestionarea dosarelor juridice**

În scopul promovării transparenței instituționale și a respectării dreptului de acces la informație, pe parcursul perioadei de raportare au fost soluționate 366 solicitări, dintre care 247 formulate de entități juridice și organe de drept, precum și 119 de persoane fizice.

În completare, în perioada analizată, au fost gestionate 4 dosare aflate pe rol, s-a asigurat participarea la 3 ședințe de judecată, iar 8 acte procedurale au fost executate în termenul legal stabilit.

## **VII. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE. INSTRUIRE**

### **7.1 Optimizarea managementului performanței individuale a angajaților**

În conformitate cu Regulamentul privind evaluarea performanțelor individuale ale salariaților din cadrul I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”, aprobat prin Ordinul Serviciului 112 nr. 85/73 din 31.12.2024, au fost stabilite obiectivele individuale de activitate și indicatorii de performanță aferenți semestrului I și semestrului II a.c. Procesul de evaluare a performanțelor individuale pentru semestrul I, s-a desfășurat în perioada 01.07.2025 – 31.07.2025. Număr total de angajați evaluați – 113.

Suplimentar, în condițiile prevenirii riscurilor legate de integritatea funcțiilor publice, la data de 03.02.2025 a fost aprobat Ordinul Serviciului 112 nr. 15 privind aprobarea Inventarului funcțiilor sensibile și a Planului de gestiune a funcțiilor sensibile în cadrul I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” pentru anul 2025.

### **7.2 Recrutare și selecție**

În scopul menținerii unui nivel înalt de profesionalism și eficiență în gestionarea resurselor umane, în perioada de referință a fost asigurat procesul de recrutare, selecție și angajare. În acest sens, au fost desfășurate în mod organizat, 2 concursuri, pentru ocuparea funcției vacante de operator „Serviciul 112”, din sursa externă și un concurs pentru ocuparea funcției vacante de contabilă-șefă din sursa externă, fiind anunțate în concurs trei funcții.

### **7.3 Creșterea motivației și retenției personalului**

În perioada de raportare, în vederea menținerii motivației și a stabilității personalului au fost aplicate diverse măsuri de stimulare financiară și nonfinanciară, inclusiv:

- promovări interne, acordarea programului flexibil de muncă, majorarea salariului, prime și sporuri la salariul de funcție, precum și recunoaștere instituțională prin diplome și distincții de stat;
- 117 salariați au beneficiat de stimulente financiare, iar 30 salariați au fost recompensați prin măsuri nonfinanciare.

Rata fluctuației personalului: 1,13%

### **7.4 Dezvoltarea profesională continuă**

Formarea profesională în cadrul instituției s-a organizat în conformitate cu Planul de dezvoltare profesională a personalului pentru anul 2025, aprobat prin Ordinul SNUAU nr.30 din 14.03.2025, precum și cu Planul cursurilor de formare continuă desfășurate în cadrul Direcției dezvoltare profesională și a Direcției „Centrul integrat de pregătire pentru aplicarea legii” a Academiei „Ștefan cel Mare”, pentru anii de studii 2024-2025, (aprobat prin Ordinul MAI nr.386 din 09.07.2024). Activitățile de instruire au fost realizate, de asemenea și în funcție de necesitățile identificate la nivel instituțional.

În perioada de raportare au fost organizate un total de 49 de activități de instruire, structurate astfel:

- 18 sesiuni desfășurate intern, în cadrul instituției;

- 4 sesiuni desfășurate intern cu suportul specialiștilor externi (UN Women, La Strada, Compania BTS);
- 27 sesiuni desfășurate la nivel național, cu suportul altor instituții partenere.

Au fost instruiți în total 115 angajați, reprezentând 100% din personalul instituției, fiecare participând la cel puțin o activitate de instruire.

În scopul standardizării și eficientizării proceselor de formare inițială și continuă a personalului, prin Ordinul Serviciului 112 nr. 62 din 07.08.2025 au fost aprobate Regulamentele privind instruirea inițială la angajare și la reîntoarcerea în activitate după o perioadă de absență mai mare de 12 luni a angajaților I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” și Regulamentul privind dezvoltarea profesională continuă în cadrul I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”.

În anul 2025, Serviciul 112 a organizat sesiuni de instruire în limba engleză pentru toți operatorii, cu sprijinul unui profesor voluntar din Corpul Păcii. Participanții au fost împărțiți în trei grupe (B, A, Beginner) după evaluarea inițială a competențelor lingvistice.

- Grupele B și A: patru sesiuni tematice ( incidente: ambulanță, poliție, pompieri, sănătate mintală);
- Grupa Beginner: o sesiune dedicată comunicării și transferului apelurilor.

Toate sesiunile planificate au fost realizate, instruindu-se 100% din operatori (37 din B și A, 39 din Beginner). Suplimentar, a fost elaborat manualul/ghidul practic pentru operatorii 112, facilitând instruirea.

Pentru asigurarea formării și dezvoltării continue a **rezilienței psihologice** a operatorilor din cadrul CPAU 112 nr. 1 și nr. 2, pe parcursul perioadei de raportare au fost desfășurate **40 sesiuni** tematice, axate pe învățarea competențelor de diminuare a stărilor tensionate, cu participarea a **77 de angajați**, reprezentând 98% din operatorii activi. Au fost desfășurate **140 de sesiuni individuale** cu operatorii din CPAU 112 nr.1 și nr.2, concentrate pe optimizarea comunicării operator–apelant, în baza analizelor apelurilor și a necesităților identificate. Activitățile s-au desfășurat conform Planului individual al psihologului Serviciului 112. În completare, au fost aplicate chestionare de evaluare a stresului ocupațional, completate de 77 de salariați, asigurând o acoperire de 100% în rândul personalului CPAU 112 nr.1 și nr.2.

## VIII. MANAGEMENTUL FINANCIAR

### 8.1 Planificarea bugetară

În vederea asigurării unei planificări financiare sustenabile, propunerile pentru elaborarea Cadrului Bugetar pe Termen Mediu (CBTM) aferent anilor 2026–2028 au fost prezentate fondatorului Serviciului 112.

În scopul consolidării transparenței bugetare și a bunei guvernări instituționale, la data de 21.01.2025, în cadrul ședinței Consiliului de administrare al Serviciului 112, a fost prezentat proiectul Devizului de venituri și cheltuieli, precum și bugetul instituției pentru anul 2025.

În conformitate cu Bugetul Serviciului 112 pentru anul 2025, aprobat la data de 21.01.2025, veniturile instituției sunt acoperite integral din alocații sub formă de granturi în sumă de 68 937,0 mii lei. Această sumă acoperând atât cheltuielile curente, cât și cele de capital, însă în procesul de execuție bugetară a fost constatat un deficit la Capitolul 2, „Cheltuieli pentru servicii comunale 2 sedii”. Pe cale de consecință Cheltuieli Curente se majorează cu 96,52 mii lei, în total – 54 796,82 mii lei.

Pentru acoperirea parțială a acestui deficit, s-a propus realocarea resurselor bugetare după cum urmează:

- Cheltuieli pentru instruirea personalului – diminuare cu 81 000 lei (din suma inițială de 100 000 lei, se păstrează 19 000 lei);
- Cheltuieli pentru examenul medical – diminuare cu 28 200 lei (din suma inițială de 100 000 lei, se păstrează 71 800 lei);

- Cheltuieli pentru deplasări – diminuare cu 80 000 lei (din suma de 120 000 lei, se păstrează 40 000 lei);
- Cheltuieli capitale – diminuare cu 96 520 lei, inclusiv:
- Achiziția SBC (Session Border Controller) pentru SIA112 – diminuare cu 10 000 lei (din 2 240 000 lei), în urma economiilor după încheierea contractului;
- Achiziția memoriei RAM pentru serverele Blade – diminuare cu 86 520 lei (din 233 480 lei), în urma economiilor formate după contractare.

În semestrul II 2025, Serviciul 112 a ajustat structura bugetului pentru a asigura funcționalitatea continuă a serviciilor.

În contextul Raportului privind executarea bugetului, transmis fondatorului prin scrisoarea nr. 112/6-501 din 07.08.2025, analiza preliminară a evidențiat un deficit estimat de 856,4 mii lei pentru serviciile comunale și 673,4 mii lei pentru serviciile de pază.

Ca urmare, a demersului Ministerul Afacerilor Interne nr. 15/2918 din 14 august 2025, înaintat către Ministerul Finanțelor, au fost aprobate și alocat resurse suplimentare în sumă totală de 1.023,40 mii lei, din care:

350,00 mii lei – servicii comunale;

673,40 mii lei – servicii de pază.

Pentru optimizarea cheltuielilor, s-a propus redistribuirea a 600,00 mii lei din Cheltuieli curente către Cheltuieli capitale, fără a modifica valoarea totală a bugetului. Modificarea a vizat întreținerea echipamentelor critice: sisteme UPS, generator diesel și sistemul de climatizare.

## **8.2 Monitorizarea și raportarea execuției bugetare**

În cadrul monitorizării eficiente a politicilor bugetare, au fost elaborat și prezentat fondatorului Serviciului 112:

- Raportul privind implementarea strategiilor sectoriale de cheltuieli pentru anul 2024;
- Raportul privind realizarea indicatorilor de performanță pentru subprogramul 35.05 „Servicii de suport în domeniul afacerilor interne”;
- Raportul privind executarea bugetului a Serviciului 112 pentru semestrul I, anul 2025.

Ca parte a procesului de raportare financiară anuală, a fost elaborat și prezentat Ministerului Finanțelor și fondatorului Serviciului 112, Raportul anual privind executarea bugetului pentru anul 2024.

## **8.3 Eficiența execuției bugetare**

- Executarea bugetului a atins nivelul de 98,82%;
- Evidența cheltuielilor cu personalul a fost asigurată integral, în proporție de 100%, contribuind la o gestiune riguroasă a fondurilor de personal.

# **IX. OPTIMIZAREA CADRULUI PATRIMONIAL ȘI LOGISTIC**

## **9.1 Asigurarea cadrului normativ și funcțional pentru transferul patrimoniului către MAI (punerea în aplicare a HG nr. 796/2023)**

Întru implementarea prevederilor art. 3 al Hotărârii Guvernului nr.796/2023 cu privire la exercitarea calității de fondator al Instituției Publice Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 de către Ministerul Afacerilor Interne și modificarea unor hotărâri ale Guvernului, Serviciului 112, a întreprins următoarele acțiuni:

1) Aprobarea regimului juridic al terenurilor agricole:

În cadrul eforturilor comune în procesul de colaborare interinstituționale dintre Serviciul 112 și Agenția Proprietății Publice (APP), prin Legea nr. 3 din 30 ianuarie 2025, Parlamentul a aprobat Lista terenurilor cu destinație agricolă, proprietate publică a statului din domeniul public, în care a fost inclus terenul cu numărul cadastral 5511103131, în vederea excluderii acestuia din circuitul agricol, măsură necesară pentru implementarea obiectivelor strategice ale Serviciului 112.



## 2) Demersuri pentru modificarea categoriei de folosință a terenurilor:

În vederea punerii în aplicare a celor convenite prin Procesul-verbal nr. 1 din 20.02.2025 al ședinței comune, între reprezentanții Serviciului 112 și ai APP, în cadrul căreia au fost analizate aspectele juridice referitoare la modificarea destinației terenurilor cu numerele cadastrale 5511103.133 și 5511103.148, situate în extravilanul comunei Băcioi, mun. Chișinău, aflate în gestiunea Serviciului 112, Serviciul 112 a transmis către APP scrisoarea nr. 112/12-188 din 13.03.2025, prin care a solicitat inițierea și promovarea actului normativ necesar pentru modificarea regimului juridic al terenurilor menționate.

Drept urmare, APP a transmis către Agenția Națională de Îmbunătățiri Funciare, prin scrisoarea nr. 03-05-2410 din 04.04.2025, solicitarea de inițiere a procedurii de schimbare a categoriei de folosință a terenurilor respective, acțiune ce se încadrează în cadrul măsurilor necesare pentru implementarea proiectului investițional al Serviciului 112 privind reconstrucția și reconfigurarea unui centru de preluare a apelurilor de urgență.

## 3) Demersuri pentru aprobarea regimului juridic al terenului de pe str. Mihail Sadoveanu:

Prin scrisoarea nr. 112/5-151 din 21.02.2025, Serviciul 112 și-a exprimat acordul față de propunerea APP privind transmiterea terenului cu nr. cadastral 0100313.220, situat pe str. Mihail Sadoveanu nr. 40, mun. Chișinău, cu o suprafață de 5000 m<sup>2</sup>, în vederea amplasării Centrului integrat de preluare a apelurilor de urgență 112. Totodată, a fost solicitată elaborarea și promovarea, în regim de urgență, a proiectului hotărârii de Guvern aferente.

Ca urmare a demersului formulat de Serviciul 112, APP a transmis scrisoarea nr. 03-04-1867 din 19.03.2025 către Ministerul Educației și Cercetării, I.P. „Centrul de Excelență în Energetică și Electronică” și Serviciul 112, prin care a comunicat că terenul cu nr. cadastral 0100313.220 (5,1271 ha) este proprietate publică a statului, transmis în folosință Centrului de Excelență, în baza Titlului de autentificare nr. 01003130220/10.07.2013. APP a solicitat instituției gestionare și autorității tutelare să se pronunțe asupra solicitării Serviciului 112 privind alocarea unei porțiuni de 5000 m<sup>2</sup> pentru amplasarea Centrului integrat de preluare a apelurilor de urgență 112.

Deși cadrul inițial a permis inițierea colaborării, iar Serviciul 112 a exprimat susținere fermă față de propunerea APP, proiectul nu a avansat în etapa decizională.

## 4) Aspecte privind examinarea unui teren de cca 5.000 m<sup>2</sup> din str. Pietrarilor 1/5, mun. Chișinău:

Ulterior, în urma solicitării IGSU privind cerințele tehnice pentru edificarea Dispeceratului integrat „Centru”, Serviciul 112 a transmis cerințele tehnice fundamentate pe necesitățile actuale de dezvoltare a instituției.

În continuare, APP, prin scrisoarea nr. 06-05-4415 din 09.06.2025, a propus Serviciului 112 examinarea unui teren de cca 5.000 m<sup>2</sup> din str. Pietrarilor 1/5, mun. Chișinău (nr. cadastral 0100201493), aflat în gestiunea IGP, însă s-a constatat că terenul este grevat, fiind în gestiunea Inspectoratului General de Carabinieri.

În urma vizitei în teren, Serviciul 112, împreună cu reprezentanții Inspectoratului General de Carabinieri al Ministerului Afacerilor Interne, a evaluat terenul cu numărul cadastral 0100201.493, situat în municipiul Chișinău, strada Pietrarilor 1/5. Ulterior, a fost înaintat demersul nr. 112/12-537 din 22.08.2025 30 către Agenția Proprietății Publice (APP), prin care s-a comunicat imposibilitatea preluării terenului propus, având în vedere amplasarea și localizarea geografică a acestuia. Având în vedere criteriile și cerințele tehnice necesare pentru amplasarea Centrului integrat de preluare a apelurilor de urgență 112, Serviciul 112 a solicitat sprijinul și implicarea APP pentru identificarea și transmiterea unui teren în municipiul Chișinău cu o suprafață de minimum 1,2 ha.

## 5) Formalizarea juridică a utilizării de facto a spațiilor de către Serviciul 112:

Având în vedere situația de facto în care Serviciul 112 utilizează spații din clădirea cu nr. cadastral 0100519.021.11 (str. Petru Movilă nr. 35, mun. Chișinău), nereglementată juridic până în prezent, instituția a înaintat, prin scrisoarea nr. 112/8-259 din 09.04.2025, către Î.S. „Combinatul Poligrafic din Chișinău” propunerea de încheiere a unui act bilateral de constatare a utilizării acestor spații, cu

inclusiunea unei reprezentări schematice a suprafețelor utilizate. În acest sens, a fost propusă emiterea unui ordin comun interinstituțional pentru constituirea unei comisii de constatare și documentare, responsabilă cu identificarea și confirmarea juridică a suprafețelor efectiv utilizate pentru desfășurarea activității instituționale.

În perioada de raport, s-a stabilit cu Agenția Proprietății Publice (APP) preluarea în gestiunea APP a încăperilor utilizate de Serviciul 112, situate la sediul Toma Ciorbă (nr. cadastral 0100519.021.11), urmată de transmiterea lor în comodat către Serviciul 112. În baza Ordinului APP nr. 115 din 13.03.2025, încăperile au fost preluate din gestiunea Î.S. „Combinatul Poligrafic din Chișinău” în gestiunea APP, după evaluarea spațiilor.

5) Optimizarea evidenței contabile și organizarea procesului de predare-primire a bunurilor instituției:

Suplimentar, pentru reglementarea evidenței bunurilor în contextul tranziției patrimoniului Serviciului 112 la balanța MAI, în sensul asigurării unei evidențe transparente și alinierii evidenței contabile la realitatea faptică a patrimoniului, aflat în gestiunea Serviciului 112, a fost aprobat Planul de acțiuni privind implementarea recomandărilor Comisiilor de inventariere, conform procesului-verbal nr. 32 din 23.12.2024 (inventarierea situației reale a patrimoniului la 31.08.2024) și procesului-verbal nr. 34 din 24.12.2024 (inventarierea generală anuală la 30.11.2024), prin Ordinul Serviciului 112 nr. 16 din 04.02.2025 și a fost elaborată și aprobată Instrucțiunea privind evidența bunurilor aflate la evidența contabilă a instituției, aprobată prin Ordinul nr. 34 din 31.03.2025, care reglementează în mod explicit fluxurile interne de evidență patrimonială, delimitează clar responsabilitățile pe compartimente și stabilește procedurile uniforme de înregistrare, urmărire și raportare a bunurilor, asigurând astfel o gestionare ordonată și transparentă a patrimoniului instituției în mod explicit fluxurile interne de evidență patrimonială și responsabilitățile pe compartimente

De asemenea, pentru o gestionare eficientă a bunurilor și în vederea organizării procesului de predare-primire, la data de 05.03.2025, a fost emis Ordinul Serviciului 112 nr. 29, privind desemnarea persoanelor responsabile cu administrarea patrimoniului instituției. Această acțiune asigură: delimitarea clară a responsabilităților privind utilizarea, conservarea și raportarea asupra bunurilor; crearea unei structuri funcționale pentru sprijinirea procesului de transfer patrimonial către MAI; consolidarea controlului intern asupra activelor instituției.

În perioada de raport, conform Ordinului MAI nr. 400/2025, a fost înființată Comisia pentru efectuarea procesului de transmitere a Sistemului Informațional Automatizat 112 de la Serviciul 112 către administrarea Ministerului Afacerilor Interne în vederea realizării acestui proces, prin Ordinul MAI nr. 415/2025 s-a dispus efectuarea inventarierii bunurilor din domeniul privat al statului aflate în patrimoniul Serviciului 112.

La data de 21 august 2025 a fost aprobat Procesul-verbal nr. 15/12682 privind rezultatele inventarierii bunurilor din domeniul privat al statului ale Serviciului 112. Pe baza rezultatelor inventarierii, conform Ordinului MAI nr. 456/2025 cu privire la transmiterea unor bunuri materiale, la data de 22 august 2025 a fost emis Actul de predare-primire nr. 1 al bunurilor materiale ale Serviciului 112 în administrarea MAI. De asemenea, conform Ordinului MAI nr. 457/2025 cu privire la transmiterea unor bunuri materiale, la data de 22 august 2025 a fost emis Actul de predare-primire nr. 1 pentru bunurile materiale aflate la balanța MAI, care se transmit cu drept de proprietate Serviciului 112.

De asemenea, prin Ordinul Serviciului 112 nr. 67 din 12.09.2025 a fost aprobat Planul de acțiuni privind soluționarea neconformităților/recomandărilor expuse în rezultatele inventarierii bunurilor din domeniul privat al statului ale I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112.

Astfel, procesul de transmitere a SIA 112 și inventarierea patrimoniului au fost finalizate în conformitate cu actele normative în vigoare, iar măsurile de remediere a neconformităților identificate sunt în curs de implementare conform planului de acțiuni aprobat.

## **9.2 Optimizarea suportului logistic și a proceselor instituționale**

În vederea consolidării capacității administrativ-logistice a Serviciului 112, în perioada de referință au fost întreprinse acțiuni, menite să asigure buna funcționarea infrastructurii instituționale și creșterea eficienței proceselor interne:

### **1) Planificarea achizițiilor publice și organizarea procesului de implementare:**

- La data de 21.01.2025, în cadrul ședinței Consiliului de administrare al Serviciului 112, a fost prezentat proiectul Planului anual de achiziții publice pentru anul 2025, fiind ulterior aprobat de directorul instituției;
- La 23.01.2025 a fost emis Ordinul Serviciului 112 nr. 5 privind constituirea grupului de lucru responsabil pentru organizarea și desfășurarea achizițiilor publice, în scopul asigurării unui proces transparent, eficient și conform cadrului legal;
- La data de 12.06.2025, Planul anual de achiziții publice al Serviciului 112 pentru anul 2025 a fost modificat și aprobat, în baza deciziei Consiliului de administrație.
- La data de 28.07.2025, Planul anual de achiziții publice al Serviciului 112 pentru anul 2025 a fost modificat și aprobat, în baza deciziei Consiliului de administrație.
- La data de 22.08.2025, Planul anual de achiziții publice al Serviciului 112 pentru anul 2025 a fost modificat și aprobat, în baza deciziei Consiliului de administrație.
- La data de 19.09.2025, Planul anual de achiziții publice al Serviciului 112 pentru anul 2025 a fost modificat și aprobat, în baza deciziei Consiliului de administrație.

În perioada de raport au fost încheiate **80 contracte**, rata de implementare a procedurilor planificate este de 100%, ceea ce reflectă un grad ridicat de performanță administrativă.

**3) Asigurarea funcționalității logistice și a infrastructurii de transport:** În perioada de raport, au fost realizate activități de mentenanță și utilizare a vehiculelor din dotare. Gradul de utilizare a vehiculelor a fost de 100%, confirmând o gestiune eficientă a resurselor auto. La 31.03.2025, prin Ordinul nr. 37, s-a aprobat trecerea la regimul sezonier de vară pentru mijloacele de transport aflate în gestiune. A fost, de asemenea, emis ordinul de modificare a normelor de consum a carburanților (Ordinul nr. 41/29 din 28.08.2024), reflectând adaptarea la necesitățile actuale de exploatare. Prin Ordinul nr. 78 din 20.10.2025, s-a aprobat trecerea la regimul sezonier de iarnă, fiind asigurată pregătirea corespunzătoare a vehiculelor pentru exploatarea în condiții specifice sezonului rece

**4) Întreținerea infrastructurii de securitate și prevenție:** La data de 28.03.2025, a fost semnat Contractul nr. 20/2025 cu SRL „Secom Service” pentru achiziția serviciilor de întreținere și reparație a sistemului de semnalizare și stingere a incendiilor, precum și deservirea echipamentelor de stingere la adresa sediului instituției din bd. Dacia 58C, mun. Chișinău. Sistemul de alarmare antiincendiu este funcțional, iar sistemele ingineresti de cazangerie și ventilare sunt operaționale, fiind în proces de contractare pentru mentenanță.

**4) Promovarea eficienței energetice și tranziția către energie verde:** În vederea optimizării și raționalizării consumului de energie electrică, la data de 03.02.2025 a fost emis Ordinul nr. 13 cu privire la reducerea consumului energetic în cadrul instituției. În continuarea măsurilor de eficientizare energetică și în conformitate cu politica de sustenabilitate, au fost inițiate demersurile administrative necesare pentru obținerea statutului de prosumator. Astfel, la data de 19.02.2025 a fost depusă solicitarea de aviz de racordare la Î.C.S. „Premier Energy Distribution”.

La data de 26.03.2025, Serviciul 112 a transmis o solicitare oficială către Direcția Generală Mobilitate Urbană privind încheierea Acordului tripartit pentru racordarea la rețeaua electrică. Acest demers are scopul de a facilita viitoarea conectare la infrastructura necesară pentru integrarea surselor regenerabile.

Ca urmare a demersurilor întreprinse, la data de 16.06.2025, Serviciul 112 a recepționat cele 2 Avize de Racordare, reprezentând un pas important în procesul de tranziție către producerea și autoconsumul de energie regenerabilă.

În scopul eficientizării consumului de resurse energetice la data de 10.09.2025 a fost emis Ordinul nr. 66 cu privire la eficientizarea consumului de resurse energetice din cadrul IP„Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”

5) Asigurarea securității și sănătății în muncă: În scopul prevenirii riscurilor profesionale și îmbunătățirii condițiilor de muncă, au fost aprobate următoarele documente strategice:

- Planul de protecție și prevenire pentru anul 2025;
- Ghidul practic de protecție antiseismică;
- Instrucțiunile de securitate și sănătate în muncă.

Ponderea angajaților instruiți în domeniul securității și sănătății în muncă este de 100 %

La data de raport, nu au fost înregistrate accidente de muncă sau îmbolnăviri profesionale.

6) Modernizarea spațiilor administrative: În perioada de referință, a fost amenajat un spațiu dedicat coffee break-urilor, conform cerințelor instituționale. La 25.03.2025, a fost aprobat Ordinul nr. 31 privind planificarea și definirea utilizării funcționale a încăperilor de serviciu, acțiune care contribuie la crearea unui mediu de lucru organizat și adaptat cerințelor operaționale actuale.

## **X. PROBLEMATICA**

Analiza rezultatelor înregistrate pe parcursul perioadei de raportare relevă faptul că Serviciul 112 își îndeplinește în mod constant misiunea de bază, asigurând preluarea apelurilor de urgență și transmiterea operativă a acestora către serviciile specializate de urgență. Funcționarea continuă a sistemului și capacitatea de gestionare a fluxului de apeluri confirmă rolul esențial al Serviciului 112 în arhitectura națională de răspuns la situații de urgență.

Cu toate acestea, la etapa actuală aspectul critic îl constituie, lipsa acoperirii juridice asupra sediilor și terenurilor aflate în administrarea și gestiunea Serviciului 112, având în vedere că Serviciul 112 este instituția primordială responsabilă de preluarea apelurilor și de coordonarea intervențiilor în situații de urgență, iar rolul său are o importanță strategică pentru siguranța cetățenilor, acest fapt poate genera un risc major pentru continuitatea activității. La crearea Serviciului 112, entității i-au fost transmise două terenuri cu destinație agricolă și clădiri, în scopul creării sediilor centrelor de preluare a apelurilor și desfășurării activității. În cazul terenului și clădirii din extravilan, s-au efectuat lucrări de reconstrucție și replanificare a încăperilor, care au fost finisate, însă nu au fost date în exploatare. Cu referire la clădirea din intravilan, se constată că, la finele anului 2018, aceasta urma a fi transmisă cu titlu gratuit din administrarea Agenției Proprietății Publice, gestiunea Întreprinderii de Stat „Combinatul Poligrafic”, în administrarea și gestiunea Serviciului 112. Totuși, până la momentul actual, procesul de transmitere a clădirii nu a fost realizat. Această situație reflectă lipsa de autonomie a Serviciului 112 asupra spațiilor utilizate, limitează efectuarea investițiilor menite să asigure dezvoltarea Serviciului. Situația respectivă a condus inclusiv, la diferențele semnificative de nivel de securitate fizică ale celor două centre de preluare a apelurilor, deși standardele internaționale privind centrele de preluare a apelurilor de urgență prevăd securizare perimetrală, control riguros al accesului și supraveghere permanentă. Astfel, lipsa dreptului de proprietate/gestiune asupra unui centru, desfășurarea activității în comun cu angajați din alte întreprinderi, precum și diferențele de nivel de securitate pot genera riscuri privind accesul neautorizat al persoanelor și protecția datelor sensibile gestionate de Serviciul 112.

Evaluarea performanței operaționale și a nivelului de automatizare a procesului de preluare și gestionare a apelurilor la numărul unic 112, realizată prin misiunea de audit a Curții de Conturi, evidențiază existența unor vulnerabilități și limitări structurale, care influențează eficiența globală a sistemului. Acestea vizează, în principal, dependența ridicată de furnizorii de tehnologii informaționale, gradul redus de interconectare cu sistemele informaționale, registrele și bazele de

date relevante ale autorităților publice, volumul ridicat de apeluri non-urgente și nejustificate, care generează o suprasolicitare constantă a capacităților operaționale ale Serviciului 112.

Deși Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență dispun de proceduri proprii, lipsa unor acorduri și proceduri comune de coordonare aprobate poate afecta eficiența intervențiilor și calitatea colaborării. Absența unor instrumente de raportare privind stadiul acțiunilor, comunicarea și coordonarea post-intervenție limitează capacitatea de a obține o imagine reală asupra situațiilor și de a informa corespunzător apelanții. Neactualizarea clasificatoarelor indexurilor de caz și lipsa unor procese clare de control îngreunează optimizarea fluxului de informații și cresc timpul de reacție.

Neconvocarea Comitetului coordonator interdepartamental de interacțiune dintre Serviciul 112 și SSU a condus la blocarea procesului de coordonare interinstituțională și la lipsa interacțiunii strategice comune privind îmbunătățirea interacțiunii dintre Serviciul 112 și SSU.

## **XI. PRIORITĂȚI**

În aceste condiții, deși procesul de automatizare a adus beneficii evidente, maximizarea impactului Serviciului 112 depinde de consolidarea capacităților tehnice și instituționale, standardizarea proceselor de comunicare, creșterea gradului de incluziune, actualizarea procedurilor și creșterea gradului de responsabilizare a populației. Astfel, în anul 2026, Serviciul 112 își propune realizarea unui set de priorități și obiective axate pe îmbunătățirea performanței instituționale, optimizarea proceselor interne și monitorizarea rezultatelor prin indicatori de performanță.

Obiectivele stabilite pentru anul 2026 reflectă principalele direcții de intervenție ale Serviciului 112. Primul domeniu vizează digitalizarea, interoperabilitatea și dezvoltarea tehnologică, prin extinderea schimbului de date cu alte sisteme informaționale ale statului, implementarea tehnologiilor moderne de comunicații de urgență și asigurarea accesibilității serviciilor pentru persoanele cu dizabilități. Aceste măsuri urmăresc creșterea eficienței proceselor interne și îmbunătățirea calității informațiilor transmise serviciilor specializate de urgență.

Alt domeniu prioritar îl constituie guvernanta, politicile publice și cadrul normativ, având ca scop actualizarea și adaptarea documentelor strategice și de reglementare la evoluțiile tehnologice și la necesitățile operaționale actuale, inclusiv prin revizuirea Conceptului tehnic al SIA 112 și prin asigurarea cadrului necesar pentru preluarea apelurilor în limbile, în care pot fi recepționate apelurile de urgență (limbile vorbite pe teritoriul Republicii Moldova și de circulație internațională), precum și să asigure prelucrarea apelurilor în limbile aprobate.

Totodată, obiectivele anului 2026 includ măsuri dedicate managementului operațional și resurselor umane, axate pe dimensionarea adecvată a personalului, optimizarea organizării activității în centrele de preluare a apelurilor de urgență și dezvoltarea continuă a competențelor profesionale ale operatorilor, cu accent pe comunicarea eficientă și etica profesională.

Un domeniu prioritar este reprezentat de performanță, calitate și evaluare, care urmărește consolidarea sistemului de monitorizare a activității prin revizuirea indicatorilor de performanță și introducerea unor mecanisme de evaluare a interacțiunii dintre cetățeni și operatorii Serviciului 112, în vederea îmbunătățirii continue a serviciilor oferite. În acest context, se impune alinierea Serviciului 112 la standardele internaționale de management al calității, prin implementarea unui Sistem de Management al Calității conform ISO 9001, cu obiectivul obținerii certificării de calitate. Această abordare este justificată atât prin necesitatea instituționalizării proceselor, responsabilităților și procedurilor interne, cât și prin introducerea unui mecanism coerent de monitorizare, analiză și îmbunătățire continuă, bazat pe indicatori măsurabili și verificabili. Implementarea standardului ISO oferă cadrul formal pentru documentarea proceselor, controlul

neconformităților, managementul riscurilor, audit intern și managementul performanței, elemente esențiale pentru creșterea predictibilității și a rezilienței operaționale.

Totodată, având în vedere orientarea europeană a dezvoltării serviciilor 112, este necesară corelarea sistemului intern de management al calității cu bunele practici și indicatorii recomandați de European Emergency Number Association (EENA). În acest sens, performanța operațională trebuie monitorizată prin indicatori-cheie precum rata de accesibilitate a apelurilor (ASR), timpul de preluare a apelului (Call Answer Time), durata medie de procesare a apelului (AHT) și disponibilitatea serviciului (Availability). Monitorizarea sistematică a acestor indicatori nu are doar rol statistic, ci reprezintă un instrument esențial de management, care permite identificarea timpurie a blocajelor, optimizarea fluxurilor și fundamentarea deciziilor instituționale pe bază de date.

În același timp, performanța Serviciului 112 nu poate fi evaluată exclusiv prin parametri tehnici sau operaționali, ci trebuie completată printr-o evaluare structurată a calității interacțiunii dintre cetățeni și operatorii Serviciului 112. În acest sens, este necesară instituirea unui sistem unitar de evaluare calitativă a apelurilor, care să permită monitorizarea constantă a respectării standardelor profesionale, a conduitei, a clarității comunicării, precum și a capacității operatorilor de a colecta informațiile critice în mod eficient.

În vederea atingerii acestui obiectiv, o măsură esențială este elaborarea și aprobarea Regulamentului privind evaluarea performanței individuale, care instituie un cadru clar, transparent și uniform aplicabil pentru aprecierea activității personalului operațional. Regulamentul definește indicatori individuali de performanță, criterii de evaluare calitativă a apelurilor, periodicitatea evaluărilor, mecanisme de feedback și planuri de dezvoltare profesională. În același timp, acest instrument va contribui la corelarea evaluării individuale cu obiectivele instituției și cu indicatorii operaționali de sistem (ASR, Call Answer Time, AHT), asigurând coerența dintre performanța personalului și performanța globală a serviciului.

De asemenea, o atenție sporită este acordată cooperării interinstituționale și coordonării operaționale, prin dezvoltarea cadrului de colaborare cu serviciile specializate de urgență, clarificarea responsabilităților și procedurilor de intervenție comună, precum și prin uniformizarea proceselor de preluare, procesare și transmitere a apelurilor de urgență.

Nu în ultimul rând, obiectivele pentru anul 2026 includ gestionarea apelurilor non-urgente și informarea publicului, prin identificarea soluțiilor adecvate pentru reducerea presiunii asupra sistemului 112 și prin intensificarea activităților de informare și educare a populației privind utilizarea responsabilă a numărului unic de urgență.

Prin abordarea integrată a acestor domenii tematice, Serviciul 112 urmărește consolidarea unui sistem modern, eficient și orientat către nevoile cetățenilor, capabil să răspundă provocărilor actuale și viitoare din domeniul comunicațiilor de urgență.

**SERVICIUL MANAGEMENTUL CALITĂȚII,  
PLANIFICARE ȘI DEZVOLTARE AL  
SERVICIULUI 112**

**Șefă serviciu**

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_/Natalia BOCANCEA