



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

**Planul de acțiuni
al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112
pentru anul 2026**

A P R O B A T:

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

Proces-verbal nr. 1
"09" ianuarie 2026

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

Planul de acțiuni al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 pentru anul 2026

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

Aliniindu-se la prevederile Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova Europeană 2030” (OS 9.3. *Sporirea securității în funcționarea infrastructurilor și a sistemelor critice*), Programului de activitate al Guvernului „Moldova prosperă, sigură, europeană” (Cap. V/ *Securitatea Statului, pct. 7*), Programului de activitate al Guvernului ”Moldova Vremurilor Bune” (*Transformare Digitală/ Acțiuni prioritare: Consolidarea și extinderea serviciului 112*), Programului național de ordine și securitate publică pentru anii 2026-2030, Planul național de dezvoltare pentru anii 2025-2027, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 361/2024 (OG nr.9 acțiunea nr. 83), Planul de acțiuni al Ministerului Afacerilor Interne pentru anul 2026, Planul comun de acțiuni, aprobat prin ordinul 712/193 din 19.12.2025 al MAI și Ministerului Sănătății „Cu privire la aprobarea Planului comun de acțiuni privind implementarea recomandărilor expuse în Raportul Curții de Conturi, aprobat prin Hotărârea Curții de Conturi nr.73/2025”, Planul de dezvoltare al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 pentru anii 2024-2026, precum și la standardele ”The European Emergency Number Association”.

Pentru măsurarea performanței, Serviciul 112 a preluat și integrat în Planul de acțiuni, setul de indicatori de performanță dezvoltat în anul 2024 cu suportul Cancelariei de Stat. Suplimentar sunt incluși indicatori de performanță specifici domeniului de competență ai instituției. Având la bază obiectivele strategice ale Guvernului, indicatorii de performanță ținesc următoarele domenii/elemente - cheie necesare pentru creșterea performanței strategice:

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

Fiecare indicator conține valoarea de referință – anul 2025 și valoarea țintă către finele anului 2026. Frecvența monitorizării indicatorilor va fi trimestrială.

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

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

- monitorizarea procesului tehnologic de recepționare, înregistrare automată și procesare a apelurilor de urgență;
- implementarea soluțiilor de reducere a timpului de procesare a apelurilor de urgență;
- organizarea și desfășurarea de sesiuni de formare în comun pentru operatorii „Serviciul 112” și dispecerii SSU;
- organizarea și desfășurarea sesiunilor de formare inițială și continuă pentru operatorii „Serviciul 112”;
- actualizarea, mentenanța și eficientizarea activității SIA 112 și a echipamentului tehnic de suport;

- extinderea capacităților de utilizare a SIA 112, prin implementarea sistemului de alertă eCall;
- implementarea Sistemului de management al securității informațiilor bazat pe standardul SM EN ISO/IEC 27001:2023
- asigurarea implementării eficiente a proiectelor de asistență externă, ale căror beneficiar este Serviciul 112;
- fortificarea sistemului CIM în cadrul instituției;
- implementarea Sistemului de management al calității bazat pe standardul SM EN ISO 9001:2015;
- elaborarea/avizarea/coordonarea continuă a proiectelor de acte normative, acte administrative cu caracter normativ, elaborate de către subdiviziunile instituției, proiectelor de contracte cu persoane fizice și juridice de drept public sau privat, donatori internaționali, cu furnizori și beneficiari de bunuri și servicii;
- acțiuni de asigurare a managementului financiar;
- monitorizarea implementării documentelor de planificare și de politici;
- acțiuni de dezvoltare a capacităților instituției (instruiri, vizite de studiu ș.a.);
- acțiuni de dezvoltare a facilităților pentru angajați (reparații, dotări, crearea spațiilor de recreere ș.a.);
- identificarea unei soluții eficiente și sustenabile pentru amplasarea și echiparea CPAU2;
- exercitarea altor funcții specifice.

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

Pentru alinierea planificării activității Serviciului 112, la planificarea bugetară, în rubrica ” Sursa de finanțare” s-a utilizat clasificția bugetară a programelor conform *prevederilor HG nr. 561 din 07 august 2024 cu privire la aprobarea Cadrului bugetar pe termen mediu (2025-2027)/Prioritățile politicii cheltuielilor pe sectoare/Ordine publică/ Subprogramul 3505,,Servicii de suport în domeniul afacerilor interne”*). În rubrica ”Costul acțiunii” s-a utilizat formula de calcul pentru implementarea acțiunii după cum urmează: Costul= numărul de ore/om dedicate realizării acțiunii * salariul total mediu pentru un angajat.

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

Viziunea Ridicarea nivelului de siguranță și protecție a populației, bunurilor și mediului pe întreg teritoriul Republicii Moldova, prin utilizarea numărului unic pentru apeluri de urgență 112 și utilizarea eficientă a capacităților infrastructurii de comunicații electronice moderne și a resurselor informaționale.			
Misiunea Misiunea Serviciului 112 este preluarea în regim 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână a apelurilor de urgență de la populație parvenite la numărul 112 pe întreg teritoriul Republicii Moldova, procesarea primară a acestora cu asocierea datelor relevante și alertarea serviciilor specializate de urgență (în continuare – SSU), precum și recepționarea și stocarea informației privind rezultatul intervenției SSU			
Indicatori de performanță			
Domeniu	Denumire indicator	Valoare de referință 2025	Valoare țintă (dec. 2026)
Performanță și eficiență	Nivelul de încredere a populației în Serviciul 112	-	70%
	Gradul de satisfacție și motivare a personalului din cadrul Serviciului 112	-	90%
	Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante, în 100 de secunde, ≥90%;	36%	≥50% <i>Notă: este influențat implementarea sistemelor informaționale noi (HG ≥90%)</i>
Politici publice	Asigurarea disponibilității SIA 112	99.95%	99.95%
	Rata de implementare a acțiunilor aferente activității Serviciului 112 din Planul Național de Dezvoltare (PND) 2025-2027	60%	90%
	Rata de implementare a acțiunilor aferente activității Serviciului 112 din Planul de acțiuni al MAI	45%	90%
	Rata de implementare a Planului de activitate al Serviciului 112	78%	90%
	Gradul de valorificare a bugetului anual preconizat pentru implementarea planului de activitate	97%	99%
Management instituțional	Gradul de conformare a paginilor web oficiale ale autorității/ instituției publice și a profilurilor de socializare la cerințele HG nr. 728 din 26.09.2023 cu privire la paginile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora	80%	90%
	Gradul de asigurare cu personal a autorității publice	96%	96%
	Rata fluctuației personalului din cadrul autorității publice	4%	3%
	Pondere angajaților instruiți cu cel puțin 1 instruire anual	100%	100%
	Pondere bugetul alocat pentru formarea și dezvoltarea profesională în total fondul de salarizare al autorității (ținta 2% conform legislației)	1%	2%

		Nivelul de transparența financiară					99%	99%	
		Nivelul de transparența al activității instituției					99%	99%	
		Audiența atinsă prin acțiunile de promovare, informare, comunicare în domeniul de activitate al instituției (nr. vizualizărilor, aprecierilor, urmărilor, beneficiarilor de programe/activități, etc.).					5 400	+10%	
Nr.	Acțiuni	Indicator de monitorizare	Costul acțiunii (mii lei)	Sursa de finanțare	Termen de inițiere	Termen de realizare	Subdiviziune responsabilă	Responsabil	Document de referință
Obiectivul operațional nr.1: Asigurarea preluării în regim 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână a apelurilor de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova									
Indicatori de impact: Rata medie de preluare a apelurilor cu o durată de așteptare ≤ 10 sec (apeluri reale) ≥ 95%, anual									
<i>Riscuri interne:</i>									
- Insuficiența resurselor umane bine pregătite și fluctuația cadrelor calificate - Acces neautorizat la SIA 112 - Lipsa măsurilor adecvate de securitate cibernetică - Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute - Eroare umană									
<i>Riscuri externe:</i>									
- Tentative de deteriorare a infrastructurii informaționale - Posibile deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională - Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute la nivel național sau regional									
1.1	Monitorizarea procesului tehnologic de recepționare, înregistrare automată și procesare a apelurilor de urgență	Numărul apelurilor preluate; Numărul apelurilor pierdute; Numărul apelurilor cu caracter non-urgent; Rata de răspuns a apelurilor în mai puțin de 10 sec., 95%	15093,6	35.05	01.01.2026	31.12.2026	Director adjunct CPAU 1 CPAU 2	Ghidirimscăi Alexandru Sclifos Carolina Viniciuc Rodica	Legea nr. 174/2014 EENA's Quality Standard for Public Safety Answering Points ("PSAPs")

[illegible]

<i>Riscuri interne:</i> - Insuficiența resurselor umane calificate și fluctuația personalului operațional; - Aplicarea neuniformă a procedurilor de interacțiune operațională Serviciul 112-SSU; - Erori umane sau transmiterea incompletă/întârziată a informațiilor către dispeceratele SSU; - Vulnerabilități de securitate cibernetică și acces neautorizat la SIA 112; - Defecțiuni tehnice interne care pot afecta continuitatea interacțiunii operaționale. <i>Riscuri externe:</i> - Deficiențe de colaborare și coordonare interinstituțională între Serviciul 112 și SSU; - Tentative de compromitere sau deteriorare a infrastructurii informaționale; - Defecțiuni tehnice sau indisponibilități ale rețelelor de comunicații la nivel național sau regional.									
2.1	Interacțiunea operațională la nivelul CPAU 112 și al dispeceratelor SSU	Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante, în 100 de secunde, $\leq 90\%$; Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate încorect către serviciul (serviciile) specializate de urgență mai puțin de 8%	15093,6	35.05	01.01.2026	31.12.2026	Director adjunct CPAU 1 CPAU 2	Ghidirimschi Alexandru Sclifos Carolina Viniciuc Rodica	HG nr. 647/2018
2.2	Implementarea soluțiilor de reducere a timpului de procesare a apelurilor de urgență, prin integrarea în SIA 112 a clasificatoarelor indexurilor de caz și a ghidurilor de interviu,	Indexuri de caz actualizate și aprobate de către SSU incluși în spațiul funcțional al SIA 112	336,8	35.05	01.01.2026	01.08.2026	Director adjunct DTICE	Gorincioi Constantin Bondar Bohdan	HG nr. 647/2018

	revizuite și aprobate de către SSU									
2.3	Elaborarea cerințelor minime pentru completarea de către dispecerii SSU „Jurnalului de acțiuni ale SSU” în fișa de caz cu informații privind situația de urgență și rezultatele intervenției personalului (echipajului) de intervenție	≥90% fișelor de caz în care „Jurnalul de acțiuni ale SSU” este completat conform cerințelor minime stabilite	127,0	35.05	01.01.2026	01.08.2026	Directori adjuncți DTICE	Gorincioi Constantin Ghidirmschi Alexandru Bondar Bohdan	HG nr. 647/2018 HCC nr. 73 din 30.09.2025 (Recomandarea nr.13)	
2.4	Instituirea unui mecanism de raportare a eficienței comunicării și coordonării de către autoritățile implicate (poliție, pompieri, ambulanță) după intervențiile în cazurile de urgență	Mecanism de raportare elaborat și aprobat; ≥90% rapoarte completate integral și în termen de către SSU	127,0	35.05	01.01.2026	01.12.2026	Directori adjuncți DTICE	Gorincioi Constantin Ghidirmschi Alexandru Bondar Bohdan	HCC nr. 73 din 30.09.2025 (Recomandarea nr.12)	
2.5	Organizarea instruirilor comune pentru operatorii Serviciului 112 și dispecerii SSU pentru consolidarea coordonării interinstituționale și optimizarea răspunsului la apeluri de urgență	Cel puțin 2 sesiuni de formare desfășurate în comun între operatorii și dispecerii SSU; 70% dispeceri SSU instruiți	100,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SRUAP Formatori	Rusu Natalia Gurulea Cristina Untilă Tatiana	HG nr.243/2016 Programul național de ordine și securitate publică pentru anii 2026-2030	
2.6	Elaborarea și implementarea acordurilor interinstituționale dintre Serviciul 112 și SSU	3 acorduri semnate	189,0	35.05	01.01.2026	01.12.2026	Directori adjuncți SJ Formatoare Comitet coordonator inter-departamental	Ghidirmschi Alexandru Gorincioi Constantin Cebanenco Eugenia Gurulea Cristina Untilă Tatiana	Legea nr.174/2014 HCC nr. 73 din 30.09.2025 (Recomandarea nr.10)	

[illegible]

Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute din partea registratorilor sau furnizorilor de date									
Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute la nivel național sau regional									
Tentative de deteriorare a infrastructurii informaționale									
3.1	Dezvoltarea infrastructurii informaționale și de comunicații electronice a Serviciului 112, prin punerea în producție a SIA 112 versiunea 25.12	SIA 112 actualizat în proporție de 100%	14 000,00	35.05	01.01.2026	01.04.2026	Director adjunct DTICE	Gorincioi Constantin Bondar Bohdan	HG nr. 244/2016 HG nr. 1207/2018 PA MAI 2026
3.2	Identificarea, documentarea și analiza sistemelor informaționale de stat disponibile pentru interconectare, cu evaluarea impactului asupra eficienței Serviciului 112 și expedierea notei de argumentare fondatorului pentru aprobarea interconexiunilor.	Sisteme informaționale de stat identificate; Nota de argumentare prezentată fondatorului	83,0	35.05	01.01.2026	01.03.2026	Director adjunct DTICE	Gorincioi Constantin Bondar Bohdan	HG nr. 244/2016 HCC nr. 73/2025
3.3	Elaborarea specificațiilor funcționale ale modului de interconectare a SIA 112 la platforma guvernamentală MConnect, bazate pe analiza cerințelor tehnice de interoperabilitate cu respectarea cerințelor de securitate informațională și protecție a datelor	Specificații funcționale elaborate și validate conform cerințelor de interoperabilitate și securitate informațională	278,0	35.05	01.01.2026	01.03.2026	Director adjunct DTICE SCISI	Gorincioi Constantin Bondar Bohdan Tverdohleb Alexandru	HG nr. 244/2016 HCC nr. 73/2025 (Recomandarea nr. 1)

3.4	Elaborarea și prezentarea fondatorului Serviciului 112 a proiectului de acord interinstituțional privind accesul la platforma MConnect, condițiile tehnice și responsabilitățile instituțiilor implicate	Proiect de acord elaborat și prezentat fondatorului	196,0	35.05	01.01.2025	01.06.2026	Director adjunct DTICE	Gorincioi Constantin Bondar Bohdan	HG nr.244/2016 HCC nr.73/2025 (Recomandarea nr.1)
3.5	Interconectarea SIA 112 cu sistemele informaționale de stat prin MConnect, conform cerințelor de securitate și protecție a datelor.	Numărul de sisteme informaționale de stat interconectate; Rata de disponibilitate a conexiunii Mconnect- 99%	196,0	35.05	01.01.2025	01.12.2026	Director adjunct DTICE SCISI	Gorincioi Constantin Bondar Bohdan Tverdohleb Alexandru	HG nr.244/2016 HCC nr.73/2025 (Recomandarea nr.1)
3.6	Extinderea capacităților de utilizare a SIA 112 în vederea implementării sistemului de alertă eCall NG	SIA al Serviciului 112 adaptat 100%; Sistemul TETRA Motorola integrat	18942,4	35.05 Programul HORIZON UE Proiectul X-HeERO-eCall NG finanțat de Comisia Europeană	01.01.2026	01.03.2026	Director adjunct DTICE	Gorincioi Constantin Bondar Bohdan	PND 2025-2027 aprobat prin HG nr. 361/2024 OG nr.9 acțiunea nr.83 subact. 226 PA MAI 2026
3.7	Implementarea aplicației NG SOS (Next Generation SOS) cu funcționalitățile cheie, precum transmiterea în timp real de imagini, text și alte	Aplicația mobilă prezentă în magazinele Apple Store și Google Play;	913 500,00 (50.000 USD)	35.05 730,8 (40 000 USD) din Fondul de Provocare	01.01.2026	01.03.2026	Director adjunct DTICE	Gorincioi Constantin Bondar Bohdan	Inițiativă

[illegible]

- Delapidarea și scurgerea de informații și date cu caracter personal
- Eliminarea, modificarea informațiilor, prin deteriorarea intenționată a sistemelor
- Neglijența personalului în ceea ce privește practicile de securitate cibernetică
- Lipsa de formare și conștientizare a personalului privind importanța securității cibernetice și a practicilor bune
- Lipsa politicilor și procedurilor clare privind securitatea informațiilor și utilizarea resurselor IT
- Posibile deficiențe la implementarea metodelor software și hardware
- Monitorizarea și auditarea insuficientă a sistemelor și a activităților de rețea pentru a detecta și a răspunde rapid
- Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute

Riscuri externe:

- Incidente de securitate la furnizori de date
- Atacuri cibernetice efectuate cu scopul de a accesa date cu caracter personal sau furtul datelor cu caracter personal
- Schimbările în reglementările și legile privind protecția datelor
- Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute din partea furnizorilor de date
- Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute la nivel național sau regional

4.1	Monitorizarea situației privind securitatea rețelor, protecția informației și mijloacelor de prelucrare a acesteia în SIA 112	Nr. măsurilor de securitate aplicate; Documentație privind măsurile de securitate actualizată	200,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	DTICE	Tverdohleb Alexandru	HG nr.1207/2018 HG nr.244/2016
4.2	Implementarea Sistemului de management al securității informațiilor bazat pe standardul SM EN ISO/IEC 27001:2023 <i>(Tehnologia informației, securitatea cibernetică și protecția vieții private. Sisteme de management al securității informației. Cerințe)</i>	Sistem de Management al Riscurilor Informaționale implementat; Documentația revizuită	217,5	35.05	01.01.2026	31.12.2026	DTICE	Tverdohleb Alexandru	Inițiativă Standardul SM EN ISO/IEC 27001:2023

Obiectivul operațional nr.5: Gestionarea eficientă și valorificarea asistenței externe în scopul bunei desfășurări a proceselor în domeniul de activitate

Indicatori de in
Riscuri interne:

- Abilitații insuficiente a personalului la realizarea sarcinilor;
- Resurse umane limitate în raport cu sarcinile și atribuțiile delegate;
- Neîncadrarea în termen pentru realizarea unor acțiuni.

- Gestionarea neeficientă a resurselor; - Lipsa capacității de implementare a proiectelor; - Dependenta de finanțare externă <i>Riscuri externe:</i> - Posibile deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională; - Tergiversarea coordonării/aprobării proiectului de factorii decizionali; - Diminuarea/întreruperea asistenței financiare din partea partenerilor de dezvoltare									
5.1	Identificarea potențialilor parteneri de competență similară în scopul atragerii asistenței tehnice și financiare în domeniul de competență	Parteneri externi identificați; Nr. fișelor de proiect depuse; Documentația elaborată	150,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SREC	Silion Anastasia	HG nr.243/2016 HG nr.377/2018
5.2	Implementare eficientă a proiectelor, gestionarea resurselor și respectarea termenelor stabilite pentru a evita întârzierile și a asigura succesul proiectelor, ale căror beneficiar este Serviciul 112	Nr. de acorduri de asistență externă negociate și semnate; % atins la dezvoltarea hard, soft, infrastructură Asistență financiară externă identificată: (construcția rezervorului de apă; surse alternative de energie electrică; materiale promoționale, consolidarea rezilienței comunitare prin informarea publică mobilă (dotarea unei unități mobile), programe avansate de formare continuă pentru formatori și operatori 112, servicii de consultanță pentru implementarea SMC și	203,0	35.05 asistență externă	01.01.2026	31.12.2026	SREC	Silion Anastasia	HG nr.243/2016 HG nr.377/2018

[illegible]

6.3	Efectuarea misiunilor de audit de consiliere	2 misiuni realizate	43,0	35.05	2. 01.04.2026; 2. 01.08.2026	2. 31.07.2026; 2. 31.12.2026	SAI Subdiviziunile instituției	Vlas Anastasia	Legea nr.229/2010 Ordin MF nr.153/2018 Ordin MF nr.161/2020
6.4	Elaborarea și prezentarea Raportului activității de audit pentru anul 2025	Raport elaborat și transmis MF	17,5	35.05	01.01.2026	31.02.2026	SAI	Vlas Anastasia	Legea nr.229/2010 HG nr.617/2019 Ordin MF nr.176/2019
6.5	Elaborarea notei informative privind implementarea recomandărilor auditorului intern în cadrul Serviciului 112	Notă informativă elaborată și aprobată de conducerea Serviciului 112	21,0	35.05	01.02.2026	31.12.2026	SAI	Vlas Anastasia	Ordin MF nr.153/2018
6.6	Aprobarea Programului de asigurare și îmbunătățire a calității activității de audit intern pentru anul 2026	Program elaborat și aprobat	14,0	35.05	01.12.2025	30.02.2026	SAI	Vlas Anastasia	Legea nr.229/2010
6.7	Consolidarea managementului riscurilor instituționale ale Serviciului 112	Registrul consolidat al riscurilor Serviciului 112 pentru anul 2026 - aprobat și transmis DCPPIE a MAI; 100% - Registrele riscurilor subdiviziunilor structurale ale Serviciului 112 aprobate	21,0	35.05	01.01.2026	20.02.2026	Director adjunct SAI Subdiviziunile instituției	Ghidirimschi Alexandru	Legea nr.229/2010
6.8	Elaborarea Raportului anual consolidat privind controlul intern managerial și a declarației de răspundere managerială pentru anul 2025	Raport elaborat și transmis MF; Declarație de răspundere	14,0	35.05	01.12.2025	15.02.2026	Director adjunct SAI	Ghidirimschi Alexandru	Legea nr.229/201 Ordin MF nr.189/2015

[illegible]

- Reticența unităților auditate la recomandările auditului								
7.1	Elaborarea și aprobarea procedurii de evaluare a apelurilor recepționate la numărul de urgență 112 conform criteriilor de calitate	Procedură aprobată	78,0	35.05	01.01.2026	01.03.2026	Director adjunct CPAU 1 CPAU 2 Formatoare Ghidirimschi Alexandru Sclifos Carolina Viniciuc Rodica Gurulea Cristina Untilă Tatiana	Inițiativă Standardul SM EN ISO 9001:2015 (Sisteme de management al calității. Cerințe)
7.2	Elaborarea și aprobarea procedurii cu privire la managementul riscurilor Sistemului de Management al Calității	Procedură aprobată	34,0	35.05	01.01.2026	30.01.2026	SMCPD Bocancea Natalia	Inițiativă Standardul SM EN ISO 9001:2015 (Sisteme de management al calității. Cerințe)
Obiectivul operațional nr.8: Asigurarea unui cadru eficient pentru planificarea, monitorizarea și raportarea activităților instituționale ale Serviciului 112, aliniat la documente de politici naționale								
Indicator de impact: Rata de implementarea a Planului de activitate pentru anul 2026, 90% Respectarea termenelor stabilite pentru raportare în proporție de 100%								
Riscuri interne								
– Lipsa de operativitate din partea subdiviziunilor instituției de a prezenta informația necesară – Prezentarea de către subdiviziunile instituției a informației necalitative/neconforme – Cooperare insuficientă din partea subdiviziunilor instituției – Volum mare de lucru care solicită resurse umane și de timp suplimentare – Reticența angajaților la aplicarea SNC								
Riscuri externe								
– Posibile deficiențe de comunicare și colaborare interinstituționale – Modificările frecvente ale legislației sau reglementărilor privind funcționarea Serviciului 112 și a sistemului de control intern								
8.1	Elaborarea Planului de acțiuni al Serviciului 112 pentru anul 2026	Planul de acțiuni aprobat	174,0	35.05	01.12.2025	20.01.2026	SMCPD Subdiviziunile instituției Consiliu de administrare Bocancea Natalia Vlas Anastasia	HG nr.243/2016 HG nr.386/2020

8.2	Monitorizarea și raportarea gradului de executare a Planului de acțiuni al Serviciului 112 pentru anul 2026	4 rapoarte elaborate; Rata de implementare atinsă	49,4	35.05	02.01.2026	18.12.2026	SCMPD Subdiviziunile instituției	Bocancea Natalia Vlas Anastasia	HG nr.243/2016 HG nr.386/2020
8.3	Elaborarea propunerilor pentru documentele de planificare ale fondatorului și a documentelor de politici la nivel național, în scopul asigurării unei viziuni strategice coerente	Propuneri elaborate și prezentate în termenii solicități	49,4	35.05	01.01.2026	01.12.2026	SCMPD Subdiviziunile instituției	Bocancea Natalia	HG nr.243/2016 HG nr.386/2020
8.4	Elaborarea și prezentarea rapoartelor trimestriale privind implementarea documentelor de planificare, în vederea monitorizării progresului și asigurării conformității cu direcțiile strategice stabilite	4 rapoarte elaborate și prezentate; Gradul de informare și transparență asigurat, în proporție de 90%	49,4	35.05	01.01.2026 la solicitare	31.12.2026	SMCPD Subdiviziunile instituției	Bocancea Natalia Vlas Anastasia	HG nr.243/2016 HG nr.386/2020
Obiectiv operațional nr.9: Consolidarea și dezvoltarea cadrului normativ și instituțional în domeniul organizării și funcționării Serviciului 112									
Indicator de impact: Gradul de acceptare a propunerilor de către autoritățile responsabile, în proporție de 100%; Transparența procesului de elaborare și consultare, în proporție de 100%; Creșterea eficienței operaționale a Serviciului 112.									
Riscuri interne: – Insuficiența resurselor umane bine pregătite și/sau fluctuația cadrelor calificate – Abilități analitice și practice insuficiente ale personalului de a realiza sarcinile calitative și în termenele stabilite – Volum mare de lucru și suprapunerea activităților – Nerespectarea termenului de realizare în urma apariției situațiilor neprevăzute Riscuri externe: – Lacune și prevederi echivoce în legislație – Carențe în actele de control (neclarități, ambiguități, omisiuni, erori) – Decizii echivoce ale organelor/instituțiilor de control – Deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională									
9.1	Elaborarea și aprobarea Ordinului „Cu privire la	Ordin aprobat	24,0	35.05	01.01.2026	30.01.2026	SJ	Cebanenco Eugenia	Legea nr.174/2014

[illegible]

9.5	Realizarea evaluării actelor regulatorii interne aplicabile Serviciului 112 și revizuirea/modificarea acestora	Notă informativă privind evaluarea actelor regulatorii interne elaborată; Numărul de acte identificate, care necesită revizuire/modificare	24,0	35.05	01.01.2026	01.02.2026	SJ	Cebanenco Eugenia	Regulamentul de organizare și funcționare a SJ
9.6	Elaborarea/avizarea /coordonarea proiectelor de acte normative, acte administrative cu caracter normativ, elaborate de către subdiviziunile instituției, proiectelor de acorduri/contracte cu persoane fizice și juridice de drept public sau privat, donatori internaționali, cu furnizori și beneficiari de bunuri și servicii	Număr de proiecte elaborate/avizate/coordonate ; Acorduri/contracte examinate/elaborate	184,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SJ	Cebanenco Eugenia	Codul muncii nr. 154/2003, Codul civil nr.1107/200 Legea nr.100/2017 HG nr.243/2016

Art. 4. Informațional nr. 10: Adresa de comunicare a informațiilor de interes public adresate Serviciului 112: de comunicare a informațiilor de interes public adresate Serviciului 112: și soluționării petițiilor și cererilor

Reprezentarea intereselor în raport cu organele/instituțiile de control al activității instituției

Indicatori de impact: Ponderea petitiilor examinate în termen, 95%

Indicatori de impact: Ponderea petițiilor examinate în termen, 93%

Rata de conformare a actelor administrative elaborate de beneficiarii 12 la cerințele solicitantului, în proporție de $\geq 80\%$ destituiți și cereri de comunicare a informațiilor solicitantului.

Gradul de respectare a termenelor stabile, în proporție de 90%

Riscuri interne:

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

Riscuri externe:

- Dezacordul petiționarilor cu rezultatele examinării petițiilor și solicitărilor de comunicare a informațiilor de interes public curs extern.

[illegible]

- Lacune și prevederi echivoce în legislație - Carențe în dispozitivul hotărârilor judecătorești (neclarități, ambiguități, omisiuni, erori) - Decizii diferite ale instanțelor judecătorești pe cauze similare - Deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională									
11.1	Asigurarea reprezentării în instanțele de judecată a intereselor Serviciului 112	Gradul de respectare a termenelor legale și procedurale, 90%; Numărul dosarelor gestionate și ședințe de judecată asigurate; Numărul actelor de procedură (referințe, cereri de chemare în judecată, demersuri, cereri de apel și recurs, referințe la apel, recurs și cereri de revizuire etc.) elaborate în termenii stabiliți de către instanța de judecată și legislația în vigoare	18,4	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SJ	Cebanenco Eugenia Lisnic Ion	HG nr.243/2016 Codul de procedură Civilă Nr. 225 din 30-05-2003 Codul administrativ Nr. 116 din 19-07-2018 Codul muncii Nr. 154 din 28-03-2003
Obiectivul operațional nr.12 Asigurarea managementului eficient al documentelor și consolidarea capacităților angajaților în utilizarea SIA E-Cancelarie 112									
Indicator de impact: Eficiența operațională a sistemului de gestionare a documentelor SIA E-Cancelarie 112, 100%									
<i>Riscuri interne:</i> - Prezentarea informațiilor necalitative și nerespectarea termenelor-limită de prezentare a informațiilor. - Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute									
<i>Riscuri externe:</i> - Riscul de atacuri cibernetice sau de compromitere a securității datelor - Dependența de furnizorii de tehnologie - Schimbări legislative și reglementări - Accesul neautorizat sau utilizarea incorectă									
12.1	Înregistrarea, distribuirea și expedierea corespondenței Serviciului 112	100% documente gestionate	130,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SSA	Roibu Mariana	HG nr. 618/1993

12.2	Monitorizarea implementării sarcinilor și rezoluțiilor în conformitate cu termenele stabilite	Gradul de respectare a termenilor este de 100%	130,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SSA	Roibu Mariana	HG nr. 618/1993 Codul Administrativ nr.116/2018)
12.3	Asigurarea documentării ședințelor operative ale Serviciului 112 prin întocmirea proceselor-verbale și publicarea acestora în ziua următoare desfășurării ședinței	Nr. procese-verbale elaborate și publicate	130,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SSA	Roibu Mariana	HG nr. 618/1993
12.4	Ținerea Registrului privind programarea și organizarea audiențelor Serviciului 112	Registru completat	19,2	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SSA	Roibu Mariana	HG nr. 618/1993
12.5	Gestionarea și arhivarea corectă a documentelor instituționale	Nr. de documente arhivate	19,2	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SSA	Roibu Mariana	HG nr. 618/1993
Obiectivul operațional nr. 13: Asigurarea managementului eficient al resurselor umane în cadrul Serviciului 112									
Indicatori de impact: Gradul de ocuparea a funcțiilor, cel puțin 96%									
Gradul de instruire a personalului, cel puțin 80%									
<i>Riscuri interne:</i>									
– Procese de recrutare, selecție și angajare a candidaților pentru posturile vacante de lungă durată – Fluctuația necontrolată a personalului din cadrul instituției – Identificarea incompletă a necesităților organizaționale de instruire profesională – Resurse financiare insuficiente pentru realizarea activităților de formare profesională a personalului – Reticiența personalului la autodezvoltare profesională – Timp insuficient pentru parcurgerea orelor de dezvoltare profesională la locul de muncă									
<i>Riscuri externe:</i>									
– Stabilirea moratorului privind încadrarea personalului – Scăderea disponibilității candidaților potriviți pentru posturile vacante – Creșterea cererii salariale – Concurența puternică pe piața muncii pentru personal calificat – Finanțe insuficiente pentru accesarea unor programe de instruire specifice									
13.1	Asigurarea și organizarea proceselor de recrutare a necesarului de personal	Nivelul de organizare a proceselor de recrutare, selecție și	189,0	35.05	01.01.2026	15.12.2026	SRUAP	Popescu Ina	Codul muncii RM nr. 154/2003:

		angajare a candidaților pentru posturile vacante (înalt/mediu/scăzut); Nr. concursurilor organizate; Nr. funcțiilor vacante anunțate în concurs								Comisiile de concurs pentru ocuparea funcțiilor vacante		Ordinul nr.22 13.12.2019 al Serviciului 112
13.2	Reevaluarea necesarului de operatori „Serviciul 112” pe tură, pentru fiecare CPAU, ținând cont de nivelul încărcăturii acestora. Revizuirea statului de personal în vederea optimizării numărului de operatori „Serviciul 112.	Metodologia privind calculul și planificarea necesarului de operatori „Serviciul 112” pe ture aprobată; Instrument digital automatizat (Excel/Power BI) pentru calculul automat al necesarului de operatori pe ture (bazat pe modelul Erlang C) functional; Stat de personal al Serviciului 112 revizuit.	189,0	35.05	01.01.2025	01.06.2026				Director adjunct SRUAP CPAU 1 CPAU 2 DTICE	Ghidirimschi Alexandru Popescu Ina Scifos Carolina Viniciuc Rodica Bondar Bohdan	HCC nr.73/2025 (Recomandarea nr.6)
13.3	Elaborarea și înaintarea către fondator a propunerilor privind reorganizarea DTICE, în contextul extinderii și diversificării tehnologiilor implementate, al creșterii gradului de complexitate a acestora și al necesității sporirii calității suportului acordat operatorilor 112 și dispecerilor SSU	Notă de fundamentare elaborată și prezentată fondatorului și Consiliului de administrare	67,0	35.05	01.01.2025	01.12.2026				Director adjunct	Gorincioi Constantin	Inițiativă

[illegible]

- Constrângeri administrative și procedurale interne, care pot genera întârzieri în implementarea activităților de instruire

Riscuri externe:

- Insuficiența sau instabilitatea resurselor financiare alocate pentru instruirea personalului
- Modificarea cadrului normativ și a standardelor aplicabile, care poate impune revizuirea programelor de instruire
- Disponibilitatea limitată a furnizorilor externi de instruire specializată, în special în domeniul tehnice sau operaționale
- Evoluția rapidă a tehnologiilor și procedurilor operaționale, care poate depăși capacitatea de actualizare a programelor de instruire
- Apariția unor situații excepționale sau de criză, care poate restrânge participarea personalului la activitățile de instruire
- Dependența de parteneri externi pentru anumite tipuri de instruire, cu riscul de necorelare a conținutului cu necesitățile instituționale

14.1	Coordonarea și gestionarea, la nivel instituțional a procesului de instruire și dezvoltare profesională continuă a angajaților din cadrul Serviciului 112, în scopul asigurării creșterii competențelor profesionale și adaptării la cerințele funcționale	Plan de dezvoltare profesională aprobat, până la data de 31.01.2026; Nr. de activități de instruire organizate; Nr. de personal instruit Pondere angajaților instruiți cu cel puțin 1 instruire, %; Gradul de satisfacere a necesităților de instruire, %	60,0	35.05	01.01.2026	30.12.2026	SRUAP	Rusu Natalia	HG nr.243/2016
14.2	Organizarea și coordonarea desfășurării procesului de instruire inițială și a procesului de dezvoltare profesională continuă pentru operatorii „Serviciul 112” pentru a asigura pregătirea adecvată și performanța optimă în procesarea apelurilor de urgență	Nr. sesiunilor de instruire inițială și de dezvoltare profesională continuă organizate pentru operatori; ≥ 90% operatori instruiți anual; ≥ 90% operatori care programele de succes sesiunea de instruire inițială și continuă	100,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SRUAP Formatori	Rusu Natalia Gurulea Cristina Untilă Tatiana	HG nr.243/2016
14.3	Elaborarea și aprobarea Programului de instruire	Program aprobat	47,0	35.05	01.01.2026	01.03.2026	SRUAP	Celcinski Liliana	HCC nr.73/2025 (Recomandarea nr.7)

	continuă pentru operatorii 112, axate pe comunicarea empatică, clară și profesională cu apelanții												HCC nr.73/2025 (Recomandarea nr.7)
14.4	Organizarea sesiunilor de feedback individual și colectiv, bazate pe analiza cazurilor și rezultatele monitorizării apelurilor, pentru consolidarea abilităților de comunicare cu apeLANȚII și a conduitelor profesionale ale operatorilor 112	20 de sesiuni organizate	100,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SRUAP	Celcinschi Liliana					HCC nr.73/2025 (recomandarea nr.7)
Obiectivul operational nr. 15: Dezvoltarea și menținerea echilibrului psiho-emoțional al angajaților Serviciului 112													
Indicatori de impact: Gradul de instruire a personalului în dezvoltarea și menținerea echilibrului psiho-emoțional, cel puțin 80%													
<i>Riscuri interne:</i>													
- Informarea insuficientă privind programele de sprijin poate reduce participarea angajaților și încrederea în acestea - Lipsa de interes sau refuzul angajaților de a participa la sesiuni de reziliență psihologică - Volumul mare de activitate și lipsa timpului liber pot reduce disponibilitatea angajaților pentru participare - Lipsa analizelor detaliate pentru identificarea problemelor reale și a nevoilor de suport psihologic - Lipsa politicilor și procedurilor clare pentru susținerea echilibrului psiho-emoțional poate afecta implementarea măsurilor													
<i>Riscuri externe:</i>													
- Colaborarea inefficientă cu alte autorități poate pune o presiune suplimentară asupra angajaților Serviciului 112 - Probleme economice și insecuritatea locului de muncă pot afecta motivația și echilibrul psihologic al angajaților - Crize externe (dezastre naturale, pandemii, accidente majore) pot genera o suprasolicitare constantă a angajaților - Percepția generală negativă asupra nevoii de suport psihologic poate limita impactul programelor la nivel organizațional													
15.1	Elaborarea și aprobarea Ghidului metodologic privind comunicarea cu apeLANȚII, inclusiv în situații de stres sau conflict	Ghid aprobat	38,0	35.05	01.01.2026	01.03.2026	SRUAP	Celcinschi Liliana					HCC nr.73/2025 (recomandarea nr.7)
15.2	Evaluarea calitativă a convorbirilor monitorizate, în baza unei grile de evaluare standardizate	Număr de convorbiri evaluate lunar;	50,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SRUAP	Celcinschi Liliana					HCC nr.73/2025 (recomandarea nr.7)

<i>Riscuri interne:</i> – Lipsa resurselor tehnice – Reticența subdiviziunilor la prezentarea în termen, a informațiilor necesare pentru elaborarea materialelor de presă <i>Riscuri externe:</i> – Deficiențe de comunicare și colaborare instituțională – Apariția unor evenimente neprevăzute sau suprapunerea acestora									
16.1	Asigurarea eficiență a comunicării prin implementarea campaniilor de informare, pentru promovarea utilizării corecte a numărului 112. Promovarea accesibilității Serviciului 112 pentru grupurile vulnerabile (aplicația mobilă, SMS, alte canale digitale)	Nr. campaniilor desfășurate; Nr. de parteneriate cu instituții de stat, media sau ONG-uri pentru implementarea campaniilor; Rata de reducere a apelurilor cu caracter non-urgent 5% în raport cu anul precedent; Nr. aparițiilor în mass-media (articole, interviuri, reportaje) Nr. de localități/regiuni în care au fost implementate campaniile de informare; Nr. de apeluri recepționate prin canale alternative	290,0	35.05	02.01.2026	31.12.2026	SREC	Carpovici Ana	Legea nr.148/2023 HG nr.728/2023 HG nr.243/2016
16.2	Realizarea campaniilor de informare publică în cooperare cu SSU și mass-media pentru promovarea utilizării corecte a numărului 112 și informarea populației privind modalitățile de raportare a situațiilor non-urgente	Cel puțin 4 campanii pe an realizate	98,0	35.05	02.01.2026	31.12.2026	SREC	Carpovici Ana	Legea nr.148/2023 HG nr.243/2016 HG nr.647/2018 HCC nr.73/2025 (Recomandarea nr.15)

[illegible]

17.1	Elaborarea proiectului bugetului Serviciului 112 pentru anul 2026	Devizul de venituri și cheltuieli al Serviciului 112 aprobat până la 10.01.2026	38,9	35.05	01.12.2026	10.01.2026	SFEC	Maican Maria	Legea bugetului de stat pentru anul 2026
17.2	Elaborarea propunerilor Cadrelui Bugetar pe Termen Mediu (CBTM) pentru anii 2027-2029 pe domeniul de competență	Propuneri CBTM pentru anii 2027-2029 elaborate și prezentate în termen fondatorului	19,5	35.05	01.02.2026	10.03.2026	SFEC	Maican Maria	Metodologia Ministerului de Finanțe
17.3	Asigurarea evidenței cheltuielilor cu personalul	Gradul de evidență corectă a cheltuielilor de personal - 100%	224,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SFEC	Maican Maria	Legea contabilității și raportării financiare nr.278/2017
17.4	Asigurarea evidenței cheltuielilor aferente implementării proiectelor de dezvoltare	Raport anual privind procesul implementării proiectelor și utilizarea fondurilor destinate proiectelor elaborat	224,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SFEC	Maican Maria	HG nr. 243/2016 pct.45
17.5	Elaborarea raportului anual privind executarea bugetului instituției pentru anul 2025	1 Raport anual elaborat și prezentat până la data de 1 februarie, fondatorului și Ministerului Finanțelor; Gradul de executare eficientă a bugetului, 98 %	19,5	35.05	15.01.2026	31.01.2026	SFEC	Maican Maria	HGnr. 243/2016 pct.41
17.6	Elaborarea proiectului bugetului Serviciului 112 pentru anul 2027	Devizul de venituri și cheltuieli al	38,9	35.05	01.12.2026	30.12.2026	SFEC	Maican Maria	Legea bugetului de stat pentru anul 2027

[illegible]

		Gradul de inventariere a patrimoniului - 100%										
18.3	Aplicarea numerelor noi de inventar pe bunurile identificate în duplicat	Evidența contabilă actualizată; Liste finale validate	59,0	35.05	01.01.2026	01.03.2026	SFEC SAO	Condea Ana Guțanu Viorel	Legea nr. 181/2014 Legea nr. 113/2007			
18.4	Actualizarea fișei mijlocului fix (clădire) pentru a reflecta investițiile capitale	Fișa mijlocului fix (clădire) pentru a reflecta investițiile capitale, actualizată	59,0	35.05	01.01.2026	01.03.2026	SFEC	Condea Ana	Legea nr. 181/2014 Legea nr. 113/2007			
18.5	Revizuirea modului de reflectare în evidența contabilă a „Depozitului spre casare”, în sensul clarificării statutului bunurilor păstrate temporar în acest spațiu	Ordin de înstituire a Comisiei de casare aprobat; Procese-verbale de constatare și casare elaborate; Casarea bateriilor (UPS) în baza actelor de instalare și procesului verbal de casare	59,0	35.05	01.01.2026	01.03.2026	SFEC	Ana Condea Maria Maican	Legea nr. 181/2014 Legea nr. 113/2007			
18.6	Încheierea contractului de comodat a terenurilor situate pe adresa bd. Dacia 58C com. Băcioi	Contract de comodat semnat urmare a schimbării destinației terenurilor prin hotărâre de guvern, elaborată de APP	59,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SJ SAO	Mașaev Denislam Guțanu Viorel	Legea nr.174/2014			
18.7	Întocmirea documentației și inițierea procedurilor de recepție finală a sediului CPAU 1, situat pe adresa bd. Dacia 58C com. Băcioi	Procese-verbale și documentația de recepție finală elaborate	59,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SJ SAO	Mașaev Denislam Guțanu Viorel	Legea nr.174/2014			

18.8	Preluarea în gestiune a sediului situat pe adresa str. Mitropolit Petru Movilă 35	Sediul preluat în gestiune conform documentelor oficiale	59,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	Director adjunct SAO CPAU 2	Ghidirimschi Alexandru Guțanu Viorel Viniciuc Rodica	Legea nr.174/2014
18.9	Evaluarea necesarului de achiziții bunuri, lucrări și servicii. Desfășurarea procedurilor de achiziții publice	Plan de achiziții publice elaborat, aprobat și publicat; Rata necesității și priorități anuale ale Serviciului 112 acoperite din total planificate, 100% Ponderea procedurilor de achiziții publice realizate conform în raport cu numărul total al procedurilor de achiziții publice desfășurate, 100%	126,6	35.05	01.01.2026	31.03.2026	SJ Subdiviziuni structurale	Coșleț Mihail Lisnic Ion Guțanu Viorel Maican Maria Bondar Bohdan	Legea nr.131/2015
18.10	Optimizarea proceselor de gestionare a mijloacelor de transport auto ale instituției.	Nr. intervențiilor de întreținere și reparație realizate pe vehicule pe parcursul anului; Nr. rapoartelor de testare tehnică a vehiculelor; Nr. foilor de parcurs îndeplinite; Rata de utilizare a vehiculelor în raport cu numărul total de	190,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SAO	Guțanu Viorel	HG nr. 357/2009 cu privire la aprobarea Regulamentului circulației rutiere; Regulamentul de organizare și funcționare al SAO

[illegible]

		Act de verificare și testare întocmit							
19.4	Asigurarea continuității operaționale a CPAU 2 amplasat în sediul pe adresa str. Mitropolit Petru Movilă 35, prin instalarea sistemelor de alimentare energetică de rezervă	Generator diesel cu comutare automată, instalat și funcțional	29,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	DTICE	Bondar Bohdan	Legea nr.174/2014
19.5	Inițierea și identificarea soluțiilor de finanțare pentru implementarea proiectului „Sistem de stocare și de distribuirea apei potabile” în cadrul CPAU 1 (bd. Dacia 58/C, com. Băcioi, mun. Chișinău)	Soluție identificată	25,00	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SAO	Guțanu Viorel Silion Anastasia	Inițiativă Legea nr. 186/2008 cu privire la securitatea și sănătatea în muncă
19.6	Asigurarea sustenabilității energetice și a optimizării consumului de resurse	Documentația tehnică pentru instalarea și funcționarea a două centrale fotovoltaice cu o putere instalată de 120 kW fiecare elaborate	25,00	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SAO	Guțanu Viorel Silion Anastasia	Inițiativă
19.7	Implementarea măsurilor de instruire pentru prevenirea accidentelor de muncă și îmbolnăvirilor profesionale	Ponderea angajaților instruiți, în proporție de 100%; Nr. de luni fără accidente de muncă sau îmbolnăviri profesionale	2,0	35.05	01.01.2026	31.12.2026	SAO	Guțanu Viorel	Legea 186/2008 privire securitatea și sănătatea în muncă

LISTA DE ABREVIERI

Instituția publică "Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112"	Serviciul 112
Centru de preluarea apelurilor de urgență 1/ Centru de preluarea apelurilor de urgență 2	CPAU1/CPAU2
Serviciile specializate de urgență	SSU
Direcția tehnologia informației și comunicații electronice	DTICE
Direcția preluarea apelurilor de urgență 1/ Direcția preluarea apelurilor de urgență 2	DPAU1/DPAU2
Serviciul relații externe și comunicare	SREC
Serviciul audit intern	SAI
Serviciul managementul calității, planificare și dezvoltare	SMCPD
Serviciul juridic	SJ
Serviciul secretariat și arhivă	SSA
Serviciul resurse umane și asistență psihologică	SRUAP
Serviciul finanțe și evidență contabilă	SPEC
Serviciul administrativ-organizatoric	SAO
Serviciul control intern și securitate informațională	SCISI
Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112	SIA 112
Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112	Registru 112
Standarde Naționale de Control Intern	SNCI
Control Intern Managrial	CIM
Sistemului de management al calității bazat pe standardul SM EN ISO 9001:2015	
Ordinul Ministrului Finanțelor nr. 189/2015 Standarde Naționale de Control Intern în sector public	Ordin MF nr. 189/2015
Ordinul Ministrului Finanțelor nr.153/2018 cu privire la aprobarea Standardelor Naționale de Audit Intern	Ordin MF nr.153/2018
Ordinul Ministrului Finanțelor nr.161/2020 privind aprobarea Normelor de audit intern în sectorul public	Ordin MF nr.161/2020
Ordinul Ministrului Finanțelor nr.176/2019 cu privire la aprobarea Regulamentului privind raportarea activității de audit intern în sectorul public	Ordin MF nr.176/2019
Ordinul Serviciului de Informații și Securitate al Republicii Moldova nr. 50 din 24 octombrie 2018	Ordin SIS nr.50/2018
Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	ANRCETI

COORDONATOR:
Director interimar al Serviciului Național Unic
pentru Apelurile de Urgență 112

Ana Iulie VINICIUC
"OG" 10.10.2026

COORDONATOR:
Director adjunct al Serviciului Național Unic
pentru Apelurile de Urgență 112

Constantin GORINCIOI
"OG" 10.10.2026

COORDONATOR:
Director adjunct al Serviciului Național Unic
pentru Apelurile de Urgență 112

Alexandru GHIDIRIMSCHI
"OG" 10.10.2026

ELABORATOR:
Șefă
a Serviciului managementul calității, planificare și dezvoltare

Natalia BOCANCEA
"OG" 10.10.2026