



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

**Planul de dezvoltare
al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112
pentru anii 2024-2026**

A P R O B A T:

Președinte al Consiliului de administrare al Serviciului
Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112

Sergiu GOLOVAGI

Proces-verbal nr. 5

"04" ianie 2024

Bd. Dacia 58 C, MD-6812, s. Băcioi, Chișinău

Tel.: /+373 22/ 553 112

E-mail: office@112.md

www.112.md

SUMAR

Introducere	3
Situația curentă.....	4
Misiunea Serviciului112.....	4
Profilul instituției.....	5
Resursele financiare	10
Resursele umane.....	11
Analiza SWOT.....	12
Cadru de politici publice.....	13
Direcții strategice de activitate.....	13
Evaluarea și dezvoltarea capacităților.....	15
Recomandările de dezvoltare a capacităților	18
Mecanismul de monitorizare și evaluare.....	19
Partea operațională.....	20
Lista de abrevieri	25

INTRODUCERE

În temeiul art. 26 din Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului UE din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații (directiva privind serviciul universal), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L108 din 24 aprilie 2002 și art. 4 alin. (5) și art. 7 lit. c) din Legea nr. 174/2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112, prin Hotărârea Guvernului nr.243/2016, a fost creat Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 (în continuare-Serviciul 112), cu statut de instituție publică.

Odată cu lansarea Serviciului 112, a început etapa de implementare în practică a proiectului, privind integrarea numărului unic de urgență 112, care a fost condiționată de realizarea consecutivă a mai multor acțiuni complexe. În perioada de implementare activitatea Serviciului 112 a fost orientată către dezvoltarea sistemelor informaționale și de comunicații electronice, prin asigurarea unei interfețe unice de recepționare a apelurilor de urgență de la populație și transmiterea către serviciile specializate de urgență din cadrul Centrului Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, Inspectoratului General al Poliției, Inspectoratului General pentru Situații de Urgență, a solicitărilor de intervenție; crearea Registrului de stat format de sistemul informational automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 ; cooperarea instituțională și interacțiunea operațională cu serviciile specializate de urgență; dezvoltarea bazei juridico-normative; promovarea și mediatizarea numărului unic de urgență 112; instruirea personalului; organizarea spațiilor tehnologice cu infrastructura tehnico- edilitară desemnate pentru realizarea activității a două centre de preluare a apelurilor de urgență din cadrul Serviciului 112.

Având ca scop de bază, sporirea securității și nivelului de protecție a populației în cazul apariției pericolelor pentru viața și sănătatea persoanelor, integritatea bunurilor, Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112, este împuternicit să dezvolte și să consolideze capacitățile funcționale, precum și spectrul de servicii acordate populației.

Planul de dezvoltare al Serviciului 112, reprezintă principalul document, care stabilește prioritățile instituției pentru o perioadă de trei ani și conține direcțiile prioritare și măsurile pentru implementarea obiectivelor strategice. Aliniindu-se la prevederile **Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova Europeană 2030”** (OS 9.3. *Sporirea securității în funcționarea infrastructurilor și a sistemelor critice*), **Programului de activitate al Guvernului „Moldova prosperă, sigură, europeană”** (Cap. VI *Securitatea Statului, pct. 7*), **Programului de activitate al Guvernului ”Moldova Vremurilor Bune”** (*Transformare Digitală/ Acțiuni prioritare: Consolidarea și extinderea serviciului 112*), **Planul de activitate al Ministerului Afacerilor Interne pentru anul 2024** (*Obiectivul operațional nr.3: Îmbunătățirea capacității de reacționare rapidă a serviciilor de ordine și securitate publică până la finele anului 2024, acțiunea nr.19: Consolidarea activității Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112*), precum și la standardele **”The European Emergency Number Association”**.

Planul de dezvoltare este elaborat în conformitate cu prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 386/2020 cu privire la planificarea, elaborarea, aprobarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea documentelor de politici publice.

Planul este constituit din 2 părți:

- partea descriptivă;
- partea operațională – planul de acțiuni.

Partea descriptivă a Planului de dezvoltare conține introducerea, informații cu privire la situația curentă, profilul instituției, resursele financiare, resursele umane, analiza SWOT, descrierea direcțiilor strategice de activitate, instrumente și metode de utilizare, mecanisme de evaluare și monitorizare, precum și recomandări de dezvoltare a capacităților instituționale.

Partea operațională include obiective strategice, obiectivele specifice, formulate în baza criteriului SMART, acțiunile, care susțin implementarea obiectivelor setate și urmează a fi realizate pe parcursul anilor 2024-2026. La fiecare acțiune au fost setați indicatori de monitorizare, perioada de realizare, responsabilii de executarea acțiunii și documentul sursă din care a fost preluată acțiunea.

Costurile punerii în aplicare a Planului de dezvoltare vor fi estimate ținându-se cont de resursele financiare necesare la stabilirea limitelor sectoriale de cheltuieli conform CBTM și a bugetelor anuale, corelate cu programe/subprograme bugetare.

Planul de dezvoltare al Serviciului 112 este documentul de bază al Serviciului 112, de la care derivă toate acțiunile instituției pe parcursul următorilor 3 ani și ca urmare reprezintă: (i) instrument de planificare strategică, (ii) metode și instrumente de implementare a obiectivelor și (iii) instrument de comunicare internă și externă.

Pentru planificarea operațională a activității Serviciului 112, vor fi elaborate planuri anuale, care vor prevedea măsuri concrete de realizare a Planului de dezvoltare al Serviciului 112, constituind astfel un instrument de monitorizare și evaluare a acestuia.

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

SITUAȚIA CURENTĂ

Misiunea SNUAU 112

Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 este instituție publică, creată prin Hotărârea Guvernului nr.243/2016, care activează în coordonarea Ministerului Afacerilor Interne (Hotărârea Guvernului nr.796/2023 cu privire la exercitarea calității de fondator al Instituției Publice Serviciul Național Unic pentru Apeluri de Urgență 112 de către Ministerul Afacerilor Interne și modificarea unor hotărâri ale Guvernului), în colaborare cu serviciile specializate de urgență, cu autorități centrale și locale și cu alte organizații de profil naționale și internaționale.

Misiunea: *Serviciul 112 este o instituție publică care asigură, în regim de 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână preluarea, înregistrarea, prelucrarea apelurilor de urgență și transmiterea solicitărilor de intervenție procesate către serviciile specializate de urgență, precum și interacțiunea cu furnizorii de comunicații electronice.*

Pentru realizarea misiunii propuse, Serviciul 112 respectă următoarele **valori**:

- Onestitate;
- Responsabilitate;
- Corectitudine;

- Profesionalism;
- Lucru în echipă;
- Integritate.

Misiunea Serviciului 112 este realizată prin următoarele **obiective strategice**:

- Sporirea siguranței și protecției populației, bunurilor și mediului, prin utilizarea unui număr unic pentru apeluri de urgență 112
- Implementarea politicilor în domeniul comunicațiilor electronice
- Gestionarea asistenței externe
- Dezvoltarea instituțională și a sistemului de control intern managerial

Mandatul Serviciului 112: principalele domenii de intervenție ale Serviciului 112 sunt:

- Recepționarea apelurilor de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova;
- Localizarea terminalului apelantului în baza informației parvenite de la furnizorii de servicii de comunicații electronice și a informației comunicate de apelant;
- Analizarea, prin intermediul Sistemului informațional automatizat (în continuare - SIA 112) al Serviciului 112, informației obținute, inclusiv prin utilizarea altor surse disponibile (Registrul de stat al populației, Registrul de stat al unităților de drept, Registrul de stat al conducătorilor de vehicule, Registrul de stat al transportului, Sistemul informațional național geografic, Sistemul informațional medical integrat, Sistemul informațional integrat al organelor de drept);
- Transmiterea către dispeceratele serviciilor specializate de urgență (în continuare SSU) relevante apelul și datele asociate solicitării de intervenție;
- Asigurarea creării și funcționării SIA 112 și interconectarea acestuia cu dispeceratele SSU.

PROFILUL INSTITUȚIEI

Instituția este persoană juridică, dispune de bilanț autonom, cont bancar, ștampilă cu Stema de Stat și cu denumirea în limba de stat a Republicii Moldova.

În activitatea sa Serviciul 112 colaborează activ cu parteneri de dezvoltare, precum: autorități publice centrale și locale, servicii specializate de urgență, furnizori de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice, prestatori de servicii în afaceri, agenți economici, organizații internaționale, instituții mass-media.

Funcțiile de coordonare și dirijare a activităților Serviciului 112 revin **Consiliului de Administrare al Serviciului 112**. Consiliul de Administrare este compus din 5 membri, reprezentanți ai Guvernului (Ministerul Afacerilor Interne – 4 persoane, Ministerul Finanțelor – 1 persoană).

Consiliul de administrare are următoarele atribuții:

- a. aprobă Planul de activitate și Planul de dezvoltare al Serviciului 112;
- b. propune modificări în statele de personal ale Serviciului 112;
- c. examinează și prezintă Administratorului spre aprobare devizul anual de venituri și cheltuieli și darea de seamă contabilă;
- d. aprobă atragerea, acceptarea și administrarea mijloacelor suplimentare, inclusiv a fondurilor donatorilor și creditelor, pentru asigurarea activității Serviciului 112;

- e. ia decizii privind asigurarea transparenței procedurilor de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor destinate atât acoperirii necesităților, cât și asigurării bazei tehnico-materiale a Serviciului 112;
- f. examinează raportul cu privire la activitatea economico-financiară a Serviciului 112 și raportul auditorului și le prezintă spre informare Administratorului Serviciului 112 și Ministerului Finanțelor;
- g. prezintă Administratorului Serviciului 112 propuneri privind modificarea și completarea Regulamentului Serviciului 112, reorganizarea Serviciului 112.

Funcțiile de coordonare și asigurare a interacțiunii interinstituționale dintre Serviciul 112 și SSU revin **Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență** (în continuare Comitet), structură interdepartamentală fără personalitate juridică, care funcționează sub autoritatea Guvernului și este compusă din:

- a) președinte – viceprim-ministru;
- b) secretar – directorul Serviciului 112;
- c) membri – la nivel de ministru/secretar general de stat/secretar de stat din cadrul autorităților responsabile de domeniile sănătății, afacerilor interne, tehnologiei informației și comunicațiilor, directorul adjunct al Serviciului de Informație și Securitate, directorul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, directorul Centrului Național Științifico-Practic Medicină de Urgență, șeful Inspectoratului General pentru Situații de Urgență, șeful Inspectoratului General de Poliție.

Comitetul are următoarele atribuții:

- a. coordonează, monitorizează și analizează interacțiunea tuturor instituțiilor implicate în procesul furnizării Serviciului de urgență 112.
- b. coordonează și elaborează proiectele de acte normative (regulamentele, reglementările tehnice etc.) și acordurile privind interacțiunea Serviciului 112 cu serviciile specializate de urgență.

Ca organism de lucru al Comitetului îl constituie **Consiliul de experți**, compus din colaboratori ai Serviciului 112 și serviciile specializate de urgență. Consiliul de experți este condus de secretarul Comitetului.

Dirijarea activității Instituției este efectuată de către **Director**, care este numit în funcție pe bază de concurs, prin Ordinul Ministrului. Directorul exercită următoarele **atribuții**:

- 1) asigură implementarea cadrului normativ-juridic ce ține de activitatea Serviciului 112;
- 2) asigură îndeplinirea sarcinilor și funcțiilor atribuite Serviciului 112;
- 3) organizează activitatea Serviciului 112, asigură administrarea eficientă a activităților și operațiunilor Serviciului 112;
- 4) elaborează și propune Administratorului pentru examinare și promovare proiecte de modificare a actelor normativ-juridice și a politicilor ce țin de activitatea Serviciului 112;
- 5) asigură elaborarea și înaintarea spre aprobare Consiliului de administrare al Serviciului 112 a Planului de dezvoltare a Serviciului 112;

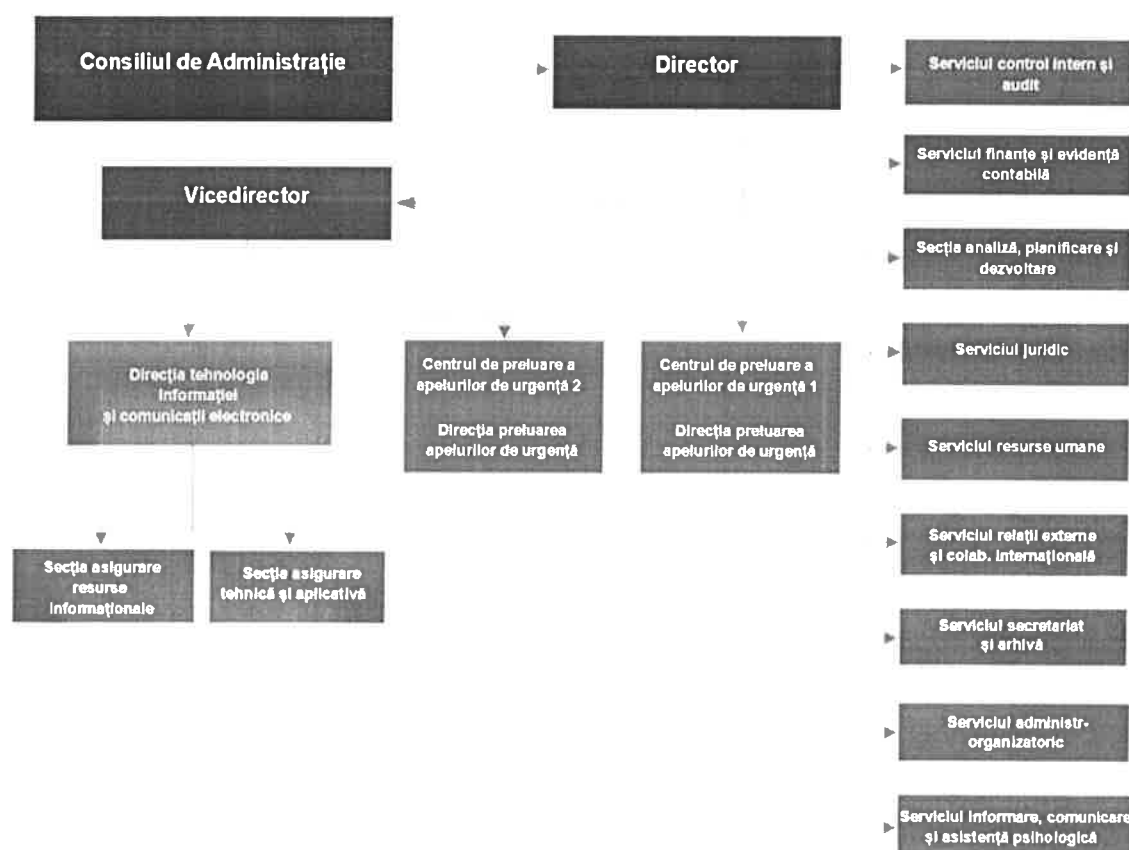
- 6) asigură elaborarea și înaintarea spre aprobare Consiliului de administrare al Serviciului 112 a Planului de activitate a Serviciului 112;
- 7) asigură elaborarea și aprobă regulamentele de funcționare ale subdiviziunilor și fișele de post ale funcțiilor din cadrul Serviciului 112, instrucțiunile interne, inclusiv cele care se referă la procesarea și evidența apelurilor de urgență recepționate, metodologiile de interacțiune cu persoanele care apelează numărul 112;
- 8) elaborează, consultă cu Consiliul de administrare și prezintă Administratorului spre aprobare bugetul Serviciului 112;
- 9) asigură executarea deciziilor Administratorului și Consiliului de administrare;
- 10) realizează politica de cadre în instituție, propune Consiliului de administrare modificări în statele de personal ale Serviciului 112, angajează, modifică, suspendă și încetează raporturile de muncă cu personalul instituției, în condițiile prevederilor actelor normative;
- 11) propune convocarea ședințelor Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență;
- 12) participă la ședințele Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență, în calitate de secretar al acestuia;
- 13) asigură colaborarea eficientă cu SSU;
- 14) asigură interacțiunea eficientă cu furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice, precum și cu alte instituții cu care Serviciul 112 are relații contractuale;
- 15) asigură administrarea eficientă a sistemului informațional al Serviciului 112;
- 16) asigură activitatea Serviciului 112 în conformitate cu standardele naționale și internaționale în domeniu, privind:
 - a) compatibilitatea și interoperabilitatea;
 - b) standardele tehnice în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor;
 - c) calitatea serviciilor prestate;
 - d) instruirea inițială și dezvoltarea profesională continuă;
- 17) administrează, conform destinației, alocațiile financiare prevăzute pentru asigurarea activității Serviciului 112;
- 18) asigură integritatea, menținerea și administrarea eficientă a bunurilor Serviciului 112, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- 19) este responsabil pentru asigurarea confidențialității și protecției datelor cu caracter personal;
- 20) reprezintă interesele Serviciului 112 în relațiile cu persoanele fizice și juridice din Republica Moldova și de peste hotare, acordând astfel de împuterniciri în unele probleme și altor colaboratori ai Serviciului 112;
- 21) acționează, în numele Serviciului 112, fără mandat special și reprezintă interesele acestuia în relațiile cu autoritățile publice, instanțele judiciare, instituțiile financiare și alte persoane juridice de drept public, persoanele fizice și juridice de drept privat;
- 22) semnează, în numele Serviciului 112, contracte cu furnizorii de bunuri și executorii de lucrări;
- 23) aprobă recepționarea serviciilor prestate, lucrărilor executate și bunurilor furnizate, în conformitate cu contractele semnate;
- 24) exercită alte atribuții delegate de Administratorul Serviciului 112 sau Comitetul interdepartamental, legate de activitatea Serviciului 112.

Conform Regulamentului Instituției, Serviciul 112 are următoarele **funcții de bază**:

- asigurarea preluării apelurilor de urgență parvenite la numărul 112;
- interogarea primară a apelantului privind circumstanțele producerii situațiilor de urgență;
- procesarea apelurilor de urgență, asocierea la apel a datelor relevante din alte resurse și sisteme informaționale;
- localizarea geografică a terminalului apelantului;
- dispecerizarea apelurilor de urgență, alertarea și implicarea SSU din raza respectivă de acțiune în scopul organizării intervențiilor la situațiile de urgență;
- recepționarea și stocarea în arhiva SIA 112 a datelor și informațiilor privind evoluția situațiilor de urgență și rezultatul intervențiilor;
- mentenanța și dezvoltarea continuă a SIA 112 și a rețelei specializate de comunicații electronice a Serviciului 112;
- promovarea utilizării numărului 112 pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

În scopul eficientizării instituției, în baza Hotărârii Guvernului nr.793/2018, a fost aprobată **noua Structură organizatorică** a instituției.

Structura organizatorică SNUAU 112



Funcțiile și activitățile Instituției sunt repartizate de:

- Centrul de preluare a apelurilor de urgență 1(CPAU 1), dirijat de Direcția de preluare a apelurilor de urgență:

- Asigură preluarea în regim de 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână a apelurilor de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova;
 - Asigură procesarea primară a acestora cu asocierea datelor relevante;
 - Asigură alertarea serviciilor specializate de urgență.
- Centrul de preluare a apelurilor de urgență 2 (CPAU 2), dirijat de Direcția de preluare a apelurilor de urgență:
 - Asigură preluarea în regim de 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână a apelurilor de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova;
 - Asigură procesarea primară a acestora cu asocierea datelor relevante;
 - Asigură alertarea serviciilor specializate de urgență.
- Secția asigurare resurse informaționale și Secția asigurare tehnică și aplicativă, dirijate de Direcția tehnologia informației și comunicații electronice:
 - Asigură funcționalitatea infrastructurii informaționale și de comunicații electronice a Serviciului 112;
 - Asigură mentenanța și dezvoltarea continuă a SIA 112 și a rețelei specializate de comunicații electronice a Serviciului 112.
- Serviciul control intern și audit:
 - Asigură controlul asupra operațiunilor, identifică riscurile;
 - Acordă asistență în ceea ce privește îmbunătățirea operațiunilor și contribui la adăugarea unui plus de valoare acestora.
- Serviciul finanțe și evidență contabilă:
 - Asigură evidența contabilă a Instituției;
 - Asigură planificarea și gestionarea devizului anual al Serviciului 112;
 - Asigură controlul financiar al realizării bugetului.
- Serviciul analiză, planificare și dezvoltare:
 - Asigură coordonarea și planificarea activității de elaborare a proiectelor de dezvoltare strategică, la nivel de instituție;
 - Efectuează analiza privind eficientizarea activității Serviciului 112;
 - Coordonează procesul de monitorizare, evaluare și raportare.
- Serviciul juridic:
 - Elaborează și/sau participă la elaborarea proiectelor de propuneri de perfecționare a legislației și a reglementărilor ce țin de domeniul instituției;
 - Monitorizează implementarea actelor legislative și normative naționale și internaționale ce țin de domeniu;
 - Reprezintă interesele și drepturile Serviciului 112 în relațiile juridice.
- Serviciul resurse umane:
 - Realizează obiective strategice ale Serviciului 112, prin promovarea și implementarea unui management eficient al resurselor umane.
- Serviciul relații externe și colaborare internațională:
 - Asigură cooperarea internațională multilaterală în domeniile sale de competență.
- Serviciul secretariat și arhivă:
 - Procesează corespondența de intrare și ieșire, distribui, monitorizează executarea în termenii stabiliți a documentelor.
- Serviciul administrativ-organizatoric:
 - Asigură logistica.

- Serviciul informare, comunicare și asistență psihologică:
 - Promovează imaginea instituției;
 - Realizează proiecte de campanii de promovare și mediatizare a activității Serviciului 112;
 - Menține legătura strânsă cu mijloace de informare în masă și actualizează pagina web a instituției.

RESURSELE FINANCIARE

Activitatea Serviciului 112 este asigurată de finanțarea de la bugetul de stat. Mijloacele financiare de proveniență bugetară sunt direcționate spre dezvoltarea, exploatarea și mentenanța a Sistemului informațional automatizat și a rețelei de comunicații a Serviciului 112.

Bugetul administrativ Serviciului 112 compilează articole ce țin de salarizarea angajaților, taxe achitate, transport, delegații, telefonie, procurarea tehnicii și accesorii, în consecință – totul ce asigură activitatea eficientă a unei entități.

Planificarea se efectuează în bază obiectivelor și rezultatelor scontate, având la bază documentele strategice ale Guvernului și mijloacele financiare aprobate pentru acoperirea cheltuielilor de implementare a activităților.

Bugetele anuale ale Serviciului 112, realizate în anii precedenți au constituit:

mii lei

Anul de gestiune	2020	2021	2022	2023
Bugetul total	55 600 (Sold neexecutat 141,6)	59 000 (Sold neexecutat 1 847,5)	50 000	64 000 (Sold neexecutat 7 278)
Inclusiv buget administrativ	29 339,5	31 347,8	33 225,6	43 586.1
Inclusiv cheltuieli curente (contracte încheiate)	24 537,5	25 519,9	16 703,9	13 135.9
Inclusiv investiții capitale	1 581,4	284,8	70,5	0

Sectorul comunicațiilor are un rol important din punct de vedere strategic, politicile actuale fiind orientate spre dezvoltarea unui sector sustenabil și durabil, asigurarea prestării unor servicii de calitate și rapide. Dezvoltarea sectorului comunicațiilor exercită o influență pozitivă asupra productivității muncii în întreaga economie, sporește eficiența administrației publice și face serviciile publice mult mai orientate spre cetățean.

Asigurarea funcționării Serviciului 112 în vederea accesului nonstop al populației la serviciile de urgență, constituie una din principalele măsuri și acțiuni planificate pentru perioada anilor 2024-2026, la realizarea obiectivului sectorului politicii cheltuielilor "Comunicații", stabilită în Cadrelui bugetar pe termen mediu pentru anii 2024-2026.

Alocările de resurse pe subprograme stabilite în CBTM pentru anii 2024-2026 constituie:

I.Subprogramul 5019,„Tehnologii informaționale în sistem de alertă”

II.Activități principale în cadrul subprogramului și cheltuieli pe termen mediu

Activități	2024	2025	2026
Finanțarea instituțiilor publice la autogestiune (Serviciul 112)	49.000,00	49.000,00	49.000,00

mii lei

RESURSELE UMANE

Personalul din cadrul Serviciului 112 deține calificările necesare pentru a realiza sarcinile stabilite, cu posibilitatea de a-și perfecționa cunoștințele și competențele, reieșind din necesitățile a noilor direcții strategice de activitate a instituției.

Statele de personal ale Serviciului 112 constituiau la 31 decembrie 2023 un număr de 119 unități (pe listă – 115 angajați), structurate pe categorii de personal, fiind:

- Personal de conducere – 10;
- Personal de execuție – 105;
- Personal tehnic – 4.

Din numărul total de angajați, % cu studii superioare, inclusiv:

- 14% - studii de masterat;
- 61,7% - studii de licență.

Structura personalului pe sexe:

- 53% sunt femei;
- 47% sunt bărbați.

Structura personalului angajat în funcție de vechimea în muncă în Instituție:

- până la 1 an – 8 persoane;
- de la 1 la 3 ani – 34 specialiști;
- peste 3 ani – 73 angajați.

Structura personalului pe grupe de vîrstă:

- până la 25 ani – 7 persoane;
- de la 25 la 40 ani – 75 persoane;
- de la 40 ani până la 55 ani – 29 persoane;
- peste 55 ani – 4 persoane.

Vârsta medie a angajaților SNUAU 112 este **35 ani**.

PUNCTE FORTE	PUNCTE SLABE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesibilitate 24/7: Serviciul 112 este disponibil non-stop, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, oferind acces rapid la servicii de urgență pentru cetățeni. ▪ Standardizare și centralizare: Utilizarea unui număr unic de urgență permite standardizarea și centralizarea procesului de gestionare a apelurilor de urgență în întreaga țară. ▪ Tehnologie modernă: Utilizarea tehnologiei moderne, cum ar fi sistemele informatice și de comunicații avansate, poate permite urmărirea și gestionarea eficientă a apelurilor de urgență. ▪ Colaborare cu serviciile specializate de urgență: Serviciul 112 colaborează strâns cu poliția, pompierii și serviciile medicale de urgență, pentru a asigura un răspuns coordonat și eficient în situații critice. ▪ Transparență și responsabilitate: Serviciul 112 promovează transparența și responsabilitatea în gestionarea apelurilor de urgență, raportând și evaluând continuu performanța și eficacitatea răspunsului la urgențe. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suprasolicitare și resurse limitate: Suprasolicitarea sistemului poate duce la întârzieri în răspunsul la apeluri și poate pune presiune asupra resurselor disponibile. ▪ Training și capacități reduse: angajații pot avea un nivel mai scăzut de training sau resurse limitate pentru a face față situațiilor de urgență complexe. ▪ Riscuri tehnologice: Dependența de tehnologie poate expune sistemul la riscuri precum penele de curent sau atacurile cibernetice, care pot afecta funcționarea Serviciului 112.
OPORTUNITĂȚI	PERICOLE/RISCURI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modernizarea infrastructurii: Investițiile în infrastructură și tehnologie pot îmbunătăți eficiența și capacitatea sistemului de a răspunde la apeluri de urgență. ▪ Extinderea serviciilor: Extinderea Serviciului 112 pentru a include servicii suplimentare, cum ar fi implementarea sistemului eCall ar putea adăuga valoare și utilitate pentru cetățeni. ▪ Colaborări și parteneriate: Colaborarea cu alte organizații și agenții guvernamentale poate spori resursele și expertiza disponibile pentru gestionarea situațiilor de urgență. ▪ Promovarea Instituției prin extinderea și dezvoltarea brandului la nivel național și internațional. ▪ Dezvoltarea competențelor personalului Instituției. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vulnerabilitatea la incidente majore: Incidente majore, cum ar fi dezastrelor naturale sau atacurile teroriste, pot suprasolicita sistemul și pot pune presiune asupra resurselor disponibile. ▪ Riscuri de securitate cibernetică: Creșterea amenințărilor cibernetice și a atacurilor informatice poate afecta funcționarea sistemului și poate pune în pericol datele și informațiile confidențiale ale cetățenilor. ▪ Schimbările legislative și reglementările: Schimbările frecvente în legislație și reglementări pot afecta modul în care Serviciul 112 operează și pot impune cerințe suplimentare sau restricții. Grad înalt de dependență financiară în implementarea programelor de stat ▪ Stoparea unor finanțări pentru proiectele inițiate din cauza crizei politice și economice ▪ Lipsa specialiștilor competenți în domeniul specific

În conformitate cu situația generală în domeniul tehnologiei informației și comunicații electronice, în scopul alinierii la documentele de politici strategice existente la nivel național, Serviciul 112 a identificat 4 priorități pe termen mediu în domeniul său de activitate, necesare realizării misiunii sale, după cum urmează:

Priorități de politici publice pe termen mediu	Documente strategice
I.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 SSU, precum și recepționarea și stocarea informației privind rezultatul intervenției SSU.	-Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030” -Programul de activitate al Guvernului „Moldova prosperă, sigură, europeană” -Programul de activitate al Guvernului “Moldova Vremurilor Bune” -Planul de activitate al Ministerului Afacerilor Interne pentru anul 2024
II.Asigurarea disponibilității SIA 112. Fortificarea, dezvoltarea și mentenanța infrastructurii informaționale și de comunicații electronice a Serviciului 112	-Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030” -Programul de activitate al Guvernului „Moldova prosperă, sigură, europeană” -Programul de activitate al Guvernului “Moldova Vremurilor Bune”
III.Gestionarea eficientă și valorificarea asistenței externe în scopul bunei desfășurări a proceselor în domeniul de activitate al Serviciului 112, monitorizarea privind implementarea proiectelor de asistență externă.	-Programul de activitate al Guvernului „Moldova prosperă, sigură, europeană” -Programul de activitate al Guvernului “Moldova Vremurilor Bune”
IV. Dezvoltarea instituțională și a sistemului de control intern managerial.	-LEGE Nr. 174 din 25.07.2014 Cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112

În vederea realizării priorităților, precum și pentru îndeplinirea misiunii, pentru perioada 2024-2026, Serviciul 112 a identificat 4 direcții strategice de activitate:

Scop	Direcții strategice de activitate	Instrumente/metode de utilizare	Rezultate termen scurt	Rezultate termen lung	Partenerii implicați
<i>Ridicarea nivelului de siguranță și protecție a populației, bunurilor și mediului, prin utilizarea unui număr unic pentru apeluri de urgență 112</i>	1.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 SSU,	Sistem informațional automatizat al Serviciului 112; Registrul de stat format de SIA 112; Interacțiunea interinstituțională dintre Serviciul 112 și SSU continuă	Asigurarea preluării apelurilor de urgență recepționate la numărul 112; Reducerea timpului de răspuns la apelurile de urgență; Îmbunătățirea calității și acurateței procesării primare a apelurilor; Optimizarea fluxul	Creșterea calității operării Serviciului 112 gestionate productiv; Gestionarea apelurilor inițiate la numărul 112, ajustată la standardele de calitate EENA; Timpul mediu de gestionare a apelului redus;	Serviciul 112 SSU

	precum și recepționarea și stocarea informației privind rezultatul intervenției SSU		de lucru și coordonarea între SSU implicate în gestionarea urgențelor; Recepționarea și stocarea corectă a informațiilor privind rezultatul intervenției SSU; Sincronizarea productivă a activităților SSU în cadrul situațiilor de urgență complexe	Rata apelurilor de abandon redusă; Schimbul eficient de informații dintre locul de lucru automatizat al dispeceratului SSU și al operatorului Serviciului 112	
	2. Asigurarea disponibilității SIA 112. Fortificarea, dezvoltarea și mentenanța infrastructurii informaționale și de comunicații electronice a Serviciului 112. Fortificarea capacităților de utilizare a SIA 112. Administrarea Registrului de stat format de sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112	Sisteme și tehnologii robuste și scalabile de infrastructură IT; Servere puternice; Rețele de comunicații sigure și redundante; Sisteme de securitate cibernetică; Instruire continuă pentru personalul implicat în utilizarea și administrarea SIA 112; 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>)	Îmbunătățirea disponibilității și fiabilității a SIA 112; Creșterea capacității de prelucrare a apelurilor de urgență; Consolidarea securității și protecția datelor; Actualizarea și întreținerea continuă a sistemului.	Asigurarea unei interfețe unice de recepționare a apelurilor de urgență de la populație; Creșterea eficienței operaționale a SIA 112 și a întregului Serviciu 112; Îmbunătățirea timpului de răspuns la apelurile de urgență și la gestionarea situațiilor de urgență; Reducerea riscului de atacuri cibernetice și de compromitere a datelor sensibile dezvoltarea unor standarde și protocoale comune de comunicare și colaborare interinstituționale; Conformitatea cu reglementările și standardele relevante.	Serviciul 112 parteneri de dezvoltare
	3. Gestionarea eficientă și valorificarea asistenței externe în scopul bunei desfășurări a proceselor în domeniul de activitate al Serviciului 112,	Sisteme de management al proiectelor; Evaluări periodice și rapoarte de progres a proiectelor de asistență externă; Comunicare și colaborare eficientă între toate părțile implicate în proiectele de asistență	Identificarea potențialilor parteneri de competență similară în scopul atragerii asistenței tehnice și financiare; Stabilirea parteneriatelor și a acordurilor de	Optimizarea proceselor și creșterea eficienței operaționale în cadrul Serviciului 112; Creșterea calității serviciilor oferite prin	Serviciul 112 parteneri de dezvoltare

	monitorizarea privind implementarea proiectelor de asistență externă	externă	colaborare; Elaborarea planurilor de acțiune pentru implementarea proiectelor; Realizarea activităților de implementare; Monitorizarea și raportarea progresului; Obținerea unor rezultate preliminare sau ale beneficiilor proiectelor de asistență externă	îmbunătățirea infrastructurii, formarea personalului sau introducerea de tehnologii noi; Extinderea spectrului de servicii prestate Dezvoltarea parteneriatelor și a relațiilor internaționale; Accesul la experiența țărilor străine.	
	4. Dezvoltarea instituțională și a sistemului de control intern managerial	Planificarea activității instituției; Analiza SWOT; Formare și dezvoltare a personalului; Implementarea unor politici și proceduri clare Implementarea Sistemului de management al calității bazat pe standardul SM EN ISO 9001:2015 <i>(Sisteme de management al calității. Cerințe)</i>	Identificarea punctelor slabe și a oportunităților; Implementarea măsurilor specifice pentru a aborda deficiențele identificate și pentru a valorifica oportunitățile identificate; Formare și dezvoltare a personalului; Aplicarea instrumentelor de monitorizare preliminară pentru a urmări progresul în implementarea planului de activitate a instituției și pentru a evalua impactul măsurilor inițiale luate.	Optimizarea proceselor și fluxurilor de lucru, reducând timpul și resursele necesare pentru a atinge obiectivele organizaționale; Îmbunătățirea calității serviciilor oferite beneficiarilor; Gestionarea eficientă a riscurilor; Creșterea transparenței și responsabilității în cadrul instituției; Creșterea adaptabilității și rezilienței la schimbările din mediul său extern; Creșterea sustenabilității și durabilității.	Serviciul 112

EVALUAREA ȘI DEZVOLTAREA CAPACITĂȚILOR

Rezultatele scontate în urma implementării Planului de dezvoltare al Serviciului 112 vor fi estimate în conformitate cu principalii indicatori de progres privind realizarea obiectivelor stabilite.

Aprecierea calității bazei materiale a Serviciului 112, necesare pentru implementarea eficientă a activităților planificate este una mai puțin satisfăcătoare. La acest capitol s-a constatat că există constrângeri, din punct de vedere al spațiilor disponibile (lipsa sediului destinat pentru centrul secundar de preluare a apelurilor de urgență), alocări de resurse financiare insuficiente pentru

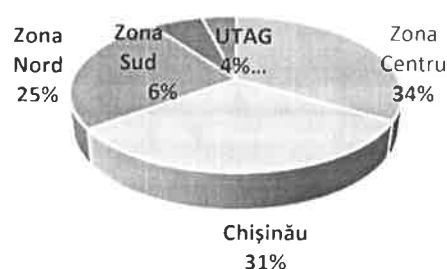
mentenanța SIA 112, lipsa mijloacelor financiare pentru: implementarea unui sistem de autentificare multifactorial; achiziționarea unei licențe corporative pentru software pentru lucrul cu documentația Microsoft Office; achiziționarea unui sistem de management al backup-ului mai modern și mai avansat; extinderea și modernizarea sistemului de stocare, sistemul actual nu corespunde cerințelor imediate și în curând va fi sistat de către producător, ca fiind învechit, de asemenea, sistemul de management de rezervă nu corespunde cu toate cerințele de azi.

Cu toate că una din prioritățile Serviciului 112 este dezvoltarea și utilizarea largă a potențialului SIA 112, constatăm dificultăți la realizarea eficientă a acesteia din următoarele motive: lipsa procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, alertării false și apelurilor involuntare către Serviciul 112, grad redus de implicare și deschidere a deținătorilor registrelor de stat către dialog; competențe reduse a personalului instituției în inițierea și desfășurarea dialogului; insuficiența de cunoștințe și abilități în negocieri și lobby cu autoritățile publice de toate nivelele. Neacoperit rămâne sectorul privind crearea conexiunilor și parteneriatelor de afaceri dintre Serviciului 112 și companii locale; implementarea serviciilor noi de prestare.

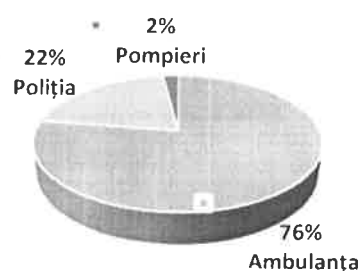
SIA 112 este destinat evidenței tuturor apelurilor și înștiințărilor de urgență, transiterii solicitărilor de intervenție către serviciile specializate de urgență, precum și evidenței rezultatelor reacționării și intervenției acestora la fiecare apel de urgență. Ceea ce contribuie la analiza situației curente și a tendințelor în realizarea obiectivelor propuse. Serviciul 112 monitorizează în permanentă imaginea statistică a apelurilor atât celor de urgență cât și celor non-urgente (abuzive, involuntare ș.a) înregistrate în SIA 112. Este de menționat că în prezent a diminuat numărul de apeluri non-urgente recepționate la numărul 112, circa 48,6% din numărul total de apeluri recepționate la numărul 112, comparativ cu anul 2020- 66%.

Interacțiunea operațională dintre Serviciul 112 și dispeceratele serviciilor specializate de urgență are un caracter permanent. Realizarea în mod eficient a procesului dat determină operativitate în soluționarea situațiilor de urgență și implică progresiune în reducerea duratei de timp a proceselor operaționale efectuate.

1.Rata cazurilor de urgență distribuite pe servicii specializate de urgență în raport cu numărul total de cazuri de urgență înregistrate în SIA 112. Așadar, se constată preponderența solicitărilor de intervenție de către populației a ambulanței,



2.Rata apelurilor de urgență reale înregistrate în SIA 112 distribuite pe zone geografice ale țării.

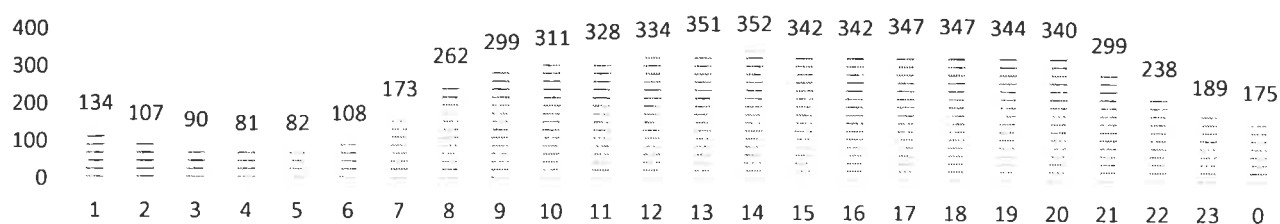


3. Rata de răspuns la apelurile de urgență în % (<5s, <10s, <30s, <60s)

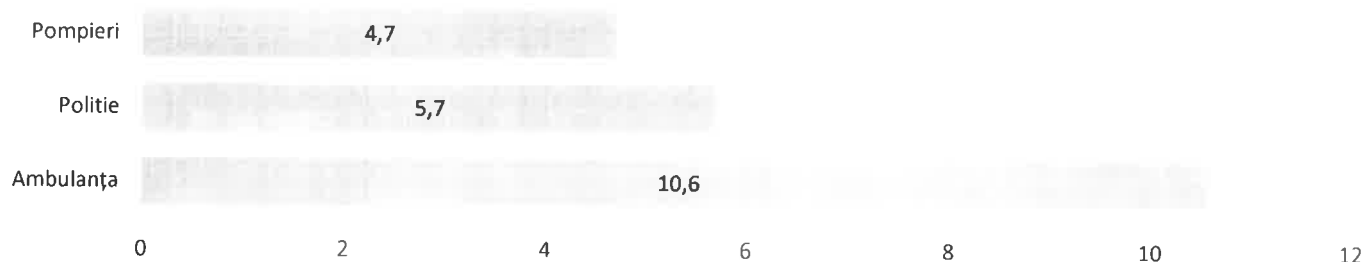
<5s	73,59 %
<10s	87,64 %
<30s	97,98 %
<60s	99,46 %

4. Distribuția medie orară a apelurilor de urgență ale zilei

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
134	107	90	81	82	108	173	262	299	311	328	334	351	352	342	342	347	347	344	340	299	238	189	175



5. Timpul mediu de răspuns al dispecerilor de urgență din momentul transmiterii apelului de la Serviciul 112, în secunde:



6. Disponibilitatea SIA 112

	Dispecerate SSU regionale	Dispecerate SSU Chișinău	Centre de preluare apeluri
Incidente critice	13	6	0
Incidente majore	1	1	1
Incidente minore	5	5	5

7. Rata incidentelor de securitate a informațiilor rezolvate în raport cu numărul total al incidentelor - 100% (94 incidente solutionate)

8. Numărul măsurilor de securitate aplicate: 24 masuri in conformitate cu cerințele ISO 27001 aplicate

Totodată există rezerve de îmbunătățire a activității operaționale a Serviciului 112, prin:

- optimizarea și dezvoltarea procesului de gestionare a apelurilor de urgență, prin implementarea soluțiilor de reducere a timpului de procesare a apelurilor de urgență, prin reviziunea indexurilor de caz, ghidurilor de interviu, optimizarea interfeței fișei apelului de urgență inclusiv prin examinarea soluțiilor de implementare a Modelului 5 stabilit de Asociația Europeană a Numărului de Urgență (EENA), fiind un cadru care definește etapele și procesele esențiale pentru o gestionare eficientă a apelurilor de urgență. Acest model este folosit pentru a standardiza și optimiza modul în care sunt preluate și tratate apelurile de urgență, asigurând astfel o reacție rapidă și eficientă la situațiile de urgență;
- implementarea sistemului de alertă eCall și conexiunea la SIA112 la echipaje mobile specializate de intervenție;
- consolidarea relațiilor de interacțiune cu SSU la nivel operațional și instituțional;
- dezvoltarea de mecanisme pentru a spori reziliența la crize și a îmbunătăți capacitatea de reacție în caz de urgență în contextul implementării Hub-ului de Securitate al Uniunii Europene;
- dezvoltarea infrastructurii informaționale și de comunicații electronice a Serviciului 112, prin actualizarea SIA 112;
- implementarea Sistemului de management al calității bazat pe standardul SM EN ISO 9001:2015;
- implementarea Sistemului de management al securității informațiilor bazat pe standardul SM EN ISO/IEC 27001:2023;
- promovarea misiunii Serviciului 112 către societate.

Un aspect pozitiv este, că atât angajații cât și conducerea Serviciului 112 au o viziune comună asupra principalelor direcții, care necesită intervenții și modificări pentru o activitate mai eficientă.

Pentru înlăturarea constrângerilor menționate și dezvoltarea capacităților organizaționale specifice corelate cu obiectivele strategice pentru perioada 2024-2026 propunem următoarele activități:

RECOMANDĂRI DE DEZVOLTARE A CAPACITĂȚILOR LA NIVEL DE MANAGEMENT ORGANIZAȚIONAL		
Acțiuni	Activități	Efecte
Consolidarea bazei materiale	Identificarea sediului oportun pentru crearea centrului secundar de preluare a apelurilor de urgență; Dezvoltarea infrastructurii tehnico-edilitare necesară funcționării Serviciului 112; Alocarea mijloacelor financiare pentru mentenanța și actualizarea SIA 112; Implementarea serviciului „eCall” bazat pe serviciul 112.	Oferirea unui mediu adecvat procesului de furnizare a serviciului de urgență 112; Extinderea capacităților de utilizare a Sistemului Informațional Automatizat 112 în vederea îmbunătățirii siguranței rutiere și a gestionării situațiilor de urgență în trafic.
Ajustarea Managementului calității la standarde de calitate EENA	Implementarea Sistemului de management al calității bazat pe standardul SM EN ISO 9001:2015; Implementarea Sistemului de management al securității informațiilor bazat pe standardul SM EN ISO/IEC 27001:2023; Implementarea Modelului 5 de gestionare a apelurilor de urgență.	Oferirea unui mediu adecvat procesului de furnizare a serviciului de urgență 112; Optimizarea activităților și eficientizarea muncii.

LA NIVEL DE CONSOLIDARE A COLABORĂRII CU ORGANIZAȚIILE DE SUPT		
Dezvoltarea de parteneriate strategice cu diferiți parteneri din țară și de peste hotare	Asigurarea implementării eficiente a proiectelor de asistență externă, ale căror beneficiar este Serviciul 112; Implementarea parteneriatelor de afaceri dintre SNUAU 112 și companii locale; Colaborarea cu organizațiile similare internaționale; Consolidarea colaborării cu SSU, în scopul facilitării mecanismelor operaționale de solicitare a intervenției; Accesarea fondurilor în contextul implementării Hub-ului de Securitate al Uniunii Europene.	Stimularea dezvoltării calității serviciilor furnizate de Serviciul 112; Atragerea de surse financiare suplimentare nebugetare; Valorificarea oportunităților oferite de organizații internaționale pentru dezvoltarea domeniului de profil.
LA NIVEL DE RESURSE UMANE		
Dezvoltarea competențelor corelate cu obiectivele strategice	Identificarea domeniilor prioritare de instruire; Perfecționarea cunoștințelor și schimbul de experiență cu structurile similare, organizațiile de profil; Instituirea centrului didactic; Dezvoltarea competențelor în domeniul negocierilor și lobby.	Sporirea competențelor angajaților Serviciului 112; Implementarea celor mai bune practici; Creșterea numărului de proiecte obținute.

MECANISMUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE

Monitorizarea reprezintă o analiză regulată a progreselor la implementarea obiectivelor/acțiunilor. Acest proces se va efectua în baza acțiunilor incluse și a rezultatelor propuse în Planurile anuale de activitate, care la rândul lor reies din obiectivele Planului de dezvoltare al Serviciului 112. Rapoarte regulate de monitorizare vor fi elaborate trimestrial în vederea identificării gradului de atingere a rezultatelor anuale și a necesității efectuării unor măsuri corective în perioada care urmează.

Responsabil de procesul de monitorizare și evaluare a activității Serviciului 112 (Planul de dezvoltare) va fi o persoană subordonată Serviciului de analiză, planificare și dezvoltare. În coordonare cu toate subdiviziunile ea va colecta, sistematiza informații relevante, va elabora rapoartele Serviciului 112.

În cazul în care procesul de monitorizare identifică necesitatea realizării unor măsuri corective, acestea se includ fie în planul Serviciului 112 pentru anul următor, fie se efectuează modificarea Planului de dezvoltare al Serviciului 112 respectiv.

Evaluarea anuală se va realiza în baza Planului anual al Serviciului 112, care va conține indicatori de monitorizare și va rezulta din Raportul anual a activității Serviciului 112. Raportul anual va indica realizările și eșecurile privind implementarea planului anual și atingerea rezultatelor anuale (indirect a obiectivelor din Planul de dezvoltare). Procesul de evaluare va identifica atât aspectele obiectivelor realizate în anul precedent, cât și cele care urmează a fi planificate pentru anul următor. În acest sens, Raportul va prezenta baza de planificare a activităților pentru anul viitor (Planul anual de activitate). Raportul va indica, eventual, necesitatea modificării Obiectivelor din Planul de dezvoltare în cazul schimbării circumstanțelor.

PARTEA OPERAȚIONALĂ

Nr.	Denumirea acțiunii	Indicatori de monitorizare	Costuri			Perioada de realizare	Responsabili	Documente de referință
			2024	2025	2026			
Obiectivul strategic 1: Sporirea siguranței și protecției populației, bunurilor și mediului, prin utilizarea unui număr unic pentru apeluri de urgență 112								
Obiectivul specific nr.1.1: Asigurarea preluării în regim 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână a apelurilor de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova								
1	Monitorizarea procesului tehnologic de recepționare, înregistrare automată și procesare a apelurilor de urgență	Numărul apelurilor preluate Numărul apelurilor pierdute Numărul apelurilor abuzive Rata medie de preluare a apelurilor cu o durată de așteptare mai mare de 5 sec (apeluri reale) mai mare de 95%, anual Timpul mediu de gestionare a apelului redus până la 12 secunde; Rata apelurilor de abandon redusă până la 10%;	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. I, 2024 - trim. IV, 2026	Serviciul 112	Legea nr. 174/2014 EENA's Quality Standard for Public Safety Answering Points ("PSAPs")
2	Interacțiunea operațională la nivelul centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 și al dispeceratelor SSU	Numărul apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către SSU relevante, în 120 de secunde Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate incorect către serviciul (serviciile) specializate de urgență ,mai mică de 8%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. I, 2024 - trim. IV, 2026	Serviciul 112	Legea nr. 174/2014 HG nr. 647/2018
3	Implementarea soluțiilor de reducere a timpului de procesare a apelurilor de urgență, prin reviziunea indexurilor de caz, ghidurilor de interviu, optimizarea interfeței fișei apelului de urgență	Grupul de lucru pentru elaborarea indexurilor de caz ai SSU format: Număr de procese-verbale a ședințelor de lucru; Număr de membri recrutați; Indexuri de caz ai SSU elaborați incluși în spațiul funcțional al SIA 112	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. II, 2024 - trim. IV, 2024	Serviciul 112 IGP IGSU CNAMUP	HG nr. 647/2018
4	Asigurarea pregătirii ședințelor convocate de către Comitetul coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și SSU	Număr de procese – verbale întocmite Ordinul directorului Serviciului 112 cu privire la colaboratorii/specialiștii desemnați în cadrul Consiliului de experți elaborat	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim.IV.2024	Serviciul 112 Comitet	HG 242/20216

Nr.	Denumirea acțiunii	Indicatori de monitorizare	Costuri			Perioada de realizare	Responsabili	Documente de referință
			2024	2025	2026			
Obiectivul strategic 2: Implementarea politicilor în domeniul comunicațiilor electronice								
Obiectivul specific nr.2.2: Menținerea și dezvoltarea sistemului informațional automatizat al Serviciului 112								
5	Asigurarea mentenanței și eficientizarea activității SIA 112 și a echipamentului tehnic de suport	Asigurarea disponibilității SIA 112 la nivelul de 99,95% anual % fiabilității al SIA 112 de cel puțin 99%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim. I, 2024 - trim. IV, 2026	Serviciul 112	HG nr. 244/2016 HG nr.1207/2018		
6	Dezvoltarea infrastructurii informaționale și de comunicații electronice a Serviciului 112, prin actualizarea SIA 112	Număr de lucrări de pregătire a infrastructurii executate Diagrama Gantt a proiectului elaborată: Actualizare realizată	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim. I, 2024 - trim. IV, 2026	Serviciul 112	HG nr. 244/2016 HG nr.1207/2018		
7	Administrarea, mentenanța și funcționalitatea continuă a Registrului de stat SIA 112	% gestionării accesului la informația din Registrul 112 de cel puțin 99%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim. I, 2024 - trim. IV, 2026	Serviciul 112	HG nr.1207/2018		
8	Implementarea sistemului de alertă „eCall” bazată pe serviciul 112	Gradul de adaptare și pregătire a SIA112 pentru primirea și gestionarea datelor transmise de dispozitivele eCall, nu mai puțin de 99 % Rata de aplicare a soluției eCall în Centrele de Preluare a Apelurilor de Urgență din Moldova, nu mai puțin de 99 % Rata de eficacitate și eficiență operațională ale SIA112 în contextul primirii datelor eCall (timpul de răspuns, precizia localizării, gradul de acoperire a rețelei) nu mai puțin de 99%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim.I, 2025- tim.IV, 2027	Serviciul 112 MAI SIH IGP IGSU MS ANRCETI	Directiva europeană 2015/758 a Comisiei Europene pentru implementarea E-Call (Regulamentul (UE) 2015/758 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2015 privind cerințele de omologare de tip pentru instalarea sistemului eCall bazat pe serviciul 112 la bordul vehiculelor)		
9	Elaborarea Procedurii de management al riscurilor în caz de dezastre și/sau afectarea funcționării SIA 112	Procedură elaborată	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	Trim.IV.2024	Serviciul 112 Consiliul de experți	HG nr.244/2016		
Obiectivul specific nr. 2.3: Implementarea cerințelor de asigurare a protecției datelor cu caracter personal și de asigurare a securității cibernetice								
10	Elaborarea raportului anual generalizat despre incidentele de securitate aferente datelor cu caracter personal din cadrul Registrului 112	Raport elaborat și prezentat CNPDCP Gradul de conformitatea cu cerințele legale și reglementările privind protecția datelor cu caracter personal de cel puțin 90%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim. I, 2024 - trim. IV, 2026	Serviciul 112	Legea nr.174/2014 HG nr. 1207/2018		

Nr.	Denumirea acțiunii	Indicatori de monitorizare	Costuri			Perioada de realizare	Responsabili	Documente de referință
			2024	2025	2026			
11	Monitorizarea situației privind securitatea rețelelor, protecția informației și mijloacelor de prelucrare a acesteia în SIA 112	Rata incidentelor soluționate în raport cu numărul total al incidentelor, de cel puțin 90 % Măsuri de securitate implementate în proporție de cel puțin 90%.	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. I. 2024 - trim. IV. 2026	Serviciul 112	HG nr.1207/2018 HG nr.244/2016
12	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 implementat Gradul de conformitate cu cerințele standardului 95%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. III. 2024 - trim. IV. 2026	Serviciul 112	Inițiativă Standardul SM EN ISO/IEC 27001:2023
Obiectivul strategic 3: Gestionarea asistenței externe								
Obiectivul specific nr.3.1: Gestionarea eficientă și valorificarea asistenței externe în scopul bunei desfășurări a proceselor în domeniul de activitate al Serviciului 112, monitorizarea privind implementarea proiectelor de asistență externă								
13	Identificarea potențialilor parteneri de competență similară în scopul atragerii asistenței tehnice și financiare în domeniul de competență	Parteneri externi identificați Documentația aferentă atragerii surselor externe elaborată	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	HG nr.243/2016 HG nr.377/2018
14	Asigurarea implementării eficiente a proiectelor de asistență externă, ale căror beneficiar este Serviciul 112	Gradul de valorificare a alocațiilor financiare pentru anul 2024, în proporție de 100% % atins la dezvoltarea hard, soft, infrastructură % de implementare a proiectelor de asistență aflate în derulare Demers privind accesarea fondurilor în contextul implementării Hub-ului de Securitate al Uniunii Europene elaborat și prezentat Administratorului	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	HG nr.243/2016 HG nr.377/2018
Obiectivul strategic 4: Dezvoltarea instituțională și a sistemului de control intern managerial								
Obiectivul specific nr.4.1: Asigurarea procesului de planificare instituțională în cadrul Serviciului 112 și buna funcționare a sistemului de control intern managerial								
15	Planificarea și monitorizarea stadiului de realizare /implementare a documentelor de planificare instituționale	Rata de implementarea a Planului de activitate pentru anul 2024, nu mai puțin de 80%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	HG nr.243/2016 HG nr.386/2020
16	Implementarea Conceptului de dezvoltare a Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 aprobat prin ordinul MAI nr.631 din 22.12.2023	Strategia de implementare a Conceptului și planul de acțiuni elaborate și aprobate Gradul implementare a Conceptului 90%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	Planul de activitate al Ministerului Afacerilor Interne pentru anul 2024

Nr.	Denumirea acțiunii	Indicatori de monitorizare	Costuri			Perioada de realizare	Responsabili	Documente de referință
			2024	2025	2026			
17	Implementarea Sistemului de management al calității bazat pe standardul SM EN ISO 9001:2015 (Sisteme de management al calității. Cerințe)	Sistem implementat Gradul de conformitate cu cerințele standardului 95%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. III.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	Inițiativă Standardul SM EN ISO 9001:2015 (Sisteme de management al calității. Cerințe)
18	Descrierea/actualizarea proceselor de bază identificate în cadrul Serviciului 112	Procese de bază descrise/ actualizate, nu mai puțin de 95%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	Ordin MF nr. 189/2015
19	Evaluarea sistematică și metodică a proceselor de bază inclusiv cele de management al riscurilor, control și guvernare a entității în vederea asigurării realizării eficiente a misiunii Serviciului 112	Registrul al riscurilor consolidat anual Ponderea recomandărilor de audit realizate, nu mai puțin de 80%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	Legea nr. 229/2010 Ordin MF nr.153/2018 Ordin MF nr.161/2020
Obiectivul specific nr.4.2: Implementarea cadrul normativ-juridic în domeniul de activitate al Serviciului 112								
20	Elaborarea proiectelor de propuneri pentru modificarea /completarea cadrului normativ aferent funcționării Serviciului 112	Proiecte de propuneri privind modificarea legii nr.174/2014, hotărârii Guvernului nr.243/2016 elaborate și promovate Proiecte de propuneri privind implementarea proiectului eCall și alinierea la Directiva europeană 2015/758 a Comisiei Europene pentru implementarea eCall elaborate și promovate	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim.I.2025 - trim.I. 2026	Serviciul 112 MAI STI IGP IGSU MS ANRCETI	Planul de activitate al Ministerului Afacerilor Interne pentru anul 2024 Legea nr.100/2017 HG nr.243/2016 Directiva Europeană 2015/758 a Comisiei Europene pentru implementarea eCall (Regulamentul (UE) 2015/758 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2015 privind cerințele de omologare de tip pentru instalarea sistemului eCall bazat pe serviciul 112 la bordul vehiculelor)
Obiectivul specific nr. 4.3: Asigurarea managementului eficient al resurselor umane în cadrul Serviciului 112								
21	Asigurarea și organizarea proceselor de recrutare a necesarului de personal	Gradul de ocuparea a funcțiilor, cel puțin 96.6%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	Codul muncii RM nr. 154/2003
22	Asigurarea dezvoltării profesionale a personalului	Gradul de instruire a personalului, cel puțin 80% Amenajarea și echiparea unei săli de instruire în cadrul CPAUI	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă			trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	Codul muncii RM nr. 154/2003

Nr.	Denumirea acțiunii	Indicatori de monitorizare	Costuri			Perioada de realizare	Responsabili	Documente de referință
			2024	2025	2026			
Obiectivul specific nr. 4.4: Asigurarea managementului financiar eficient al Serviciului 112								
23	Gestionare eficientă a resurselor financiare și alinierea corespunzătoare a politicilor de retribuire cu obiectivele organizaționale	Gradul de aprobare a propunerilor de modificare a bugetului, nu mai puțin de 90% Gradul de executare a rapoartelor financiare, 100%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	Legea bugetului de stat Ordin MF nr.209/2015		
24	Gestionarea eficientă a patrimoniului, mijloacelor fixe, valorilor materiale a Serviciului 112, organizare conformă și transparentă a procedurilor de achiziții publice	Rata necesității și priorității 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, 99%	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	Legea nr. 181/2014 Legea nr. 113/2007		
Obiectivul specific nr. 4.5: Desfășurarea campaniilor de informare și educare a populației privind numărul unic de urgență 112 și necesitatea apelării acestuia în situații de urgență								
25	Asigurarea eficienței a comunicării prin implementarea campaniilor de informare, în scopul creșterii nivelului de conștientizare și înțelegere a activităților Serviciului 112, promovarea imaginii instituției și consolidarea încrederii cetățenilor în Serviciul 112	7 campanii de informare desfășurate, anual	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	Legea nr.148/2023 HG nr.728/2023 HG nr.243/2016		
26	Dezvoltarea instrumentelor de comunicare online și promovarea postărilor, în vederea consolidării transparenței și asigurării accesului la informații de interes public	Ponderea creșterii numărului de urmăritori pe pagina oficială www.112.md și a persoanelor care interacționează cu postările publicate	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim. I.2024 - trim. IV.2026	Serviciul 112	Legea nr.148/2023 HG nr.728/2023 HG nr.243/2016		
Obiectivul specific nr. 4.6: Identificarea sediului și transmiterea acestuia în gestiunea și folosința Serviciului 112								
27	Realizarea studiului de fezabilitate pentru construcția sediului destinat CPAU 2	Studiul de fezabilitate pentru construcția sediului destinat CPAU realizat	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim.II.2025- trim.IV.2025	Serviciul 112	Planul de activitate al Ministerului Afacerilor Interne pentru anul 2024 Legea nr.174/2014		
28	Realizarea procesului de achiziție a serviciilor de proiectare a sediului	Proiectul de proiectare recepționat	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim.IV.2025- trim.II.2026	Serviciul 112	Planul de activitate al Ministerului Afacerilor Interne pentru anul 2024 Legea nr.174/2014		
29	Realizarea procesului de achiziție a serviciilor de construcție a sediului	Sediul construit și dat în exploatare	Bugetul de stat în conformitate cu CBTM și Legea bugetului de stat pentru perioada respectivă	trim.II.2026- trim.IV.2027	Serviciul 112	Planul de activitate al Ministerului Afacerilor Interne pentru anul 2024 Legea nr 174/2014		

LISTA DE ABREVIERI

Serviciul 112	Instituția publică "Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112"
CPAU	Centrul de preluare a apelurilor de urgență 112
SSU	Serviciile specializate de urgență
MAI	Ministerul Afacerilor Interne
STI	Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI
IGP	Inspectoratul General al Poliției
IGSU	Inspectoratul General pentru Situații de Urgență
MS	Ministerul Sănătății
AGE	Agencia de Guvernare Electronică
ANRCETI	Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației
SIA 112	Sistemului Informațional Automatizat 112
Registrul de stat SIA 112	Registrul de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112
CBTM	Cadrului bugetar pe termen

COORDONAT:

Director interimar al Serviciului Național Unic
pentru Apelurile de Urgență 112

Anatolie VINICIUC

"06" 06 / 2024

ELABORAT:

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

Natalia BOCANCEA

"04" 06 / 2024