



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

## Planul de activitate al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 pentru anul 2023

COORDONAT:

Director al Serviciului Național Unic  
pentru Apelurile de Urgență 112



Liviu OBOROC

*[Signature]*  
19 aprilie 2023

APROBAT:

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

Mihai LUPAȘCU

Proces-verbal nr.

"19" aprilie 2023

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

Tel.: /+373 22/ 553 112

E-mail: [office@112.md](mailto:office@112.md)

[www.112.md](http://www.112.md)

Misiunea Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 (în continuare – Serviciul 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

Serviciul 112 are drept scop ridicarea nivelului de siguranță și protecție a populației, bunurilor și mediului pe întreg teritoriul Republicii Moldova, prin utilizarea unui număr unic pentru apeluri de urgență 112 și utilizarea eficientă a capacităților infrastructurii de comunicații electronice moderne și a resurselor informaționale.

Planul de activitate al Serviciului 112 pentru anul 2023 a fost elaborat în corespundere cu prevederile din pct. 29 subpct.5) lit.c) din Regulamentul cu privire la planificarea, elaborarea, aprobarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea documentelor de politici publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 386/2020.

Principalele componente ale Planului sunt:

- Prioritatea I: Mentenanța și dezvoltarea sistemului informațional automatizat al Serviciului 112
- Prioritatea II: Interacțiunea Serviciului 112 cu serviciile specializate de urgență
- Prioritatea III: Logistica și administrarea
- Prioritatea IV: Instruirea personalului

Compartimentele sunt prezentate într-o structură unică, care include obiective și acțiuni concrete, cu indicarea subdiviziunii responsabile pentru implementare. De asemenea sunt stabilite surse de finanțare și termenul de realizare a acțiunilor, precum și indicatorii de impact.

Monitorizarea și evaluarea Planului de activitate al Serviciului 112 va fi efectuat de către Serviciul analiză, planificare și dezvoltare din cadrul Serviciului 112.

Nr.	Acțiuni	Indicatori de monitorizare	Termen de realizare	Responsabil	Document de referință
<b>Prioritatea I: Mentenanța și dezvoltarea sistemului informațional automatizat al Serviciului 112</b>					
<b>Obiectivul nr.1: Administrarea Registrului de stat format de sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (RS 112)</b>					
<b>Riscuri:</b>					
1. Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute					
2. Prezentarea tardivă a datelor actualizate					
3. Nerespectarea procedurii de autorizare la accesarea Registrului de către registratori și utilizatori					
4. Delapidarea și scurgerea de informații					
1.1.1	Monitorizarea și gestionarea actualizării datelor din Registru	Număr de actualizări	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice  Secția asigurare resurse informaționale	Hotărârea Guvernului nr.1207/2018 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (pct. 7 subpct. 5))
1.1.2	Gestionarea accesului la informația din Registru și monitorizarea modului de accesare a Registrului de către registratori și utilizatori	Număr de registratori și utilizatori	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice  Secția asigurare resurse informaționale	Hotărârea Guvernului nr.1207/2018 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (pct. 7 subpct. 8))
1.1.3	Instruirea registratorilor și utilizatorilor Registrului privind utilizarea Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112	Număr de registratori și utilizatori instruiți	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice  Inginer securitatea informației	Hotărârea Guvernului nr.1207/2018 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (pct. 7 subpct. 9))
<b>Obiectivul nr.2: Asigurarea mentenanței și eficientizarea activității Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112 (SIA 112) și a echipamentului tehnic de suport</b>					
<b>Riscuri:</b>					
1. Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute					
2. Insuficiența finanțării					
1.2.1	Monitorizarea activității echipamentului tehnic	Număr de activități realizate Număr de incidente identificate	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice	Hotărârea Guvernului nr. 244/2016 cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112

				Secția asigurare tehnică și aplicativă	(pct. 11 lit. E)
1.2.2	Monitorizarea funcționalității stațiilor de lucru. Asigurarea executării lucrărilor de conectare a locurilor de muncă ale registratorilor la Registru	Număr de stații de lucru funcționale	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice  Secția asigurare tehnică și aplicativă	Hotărârea Guvernului nr.1207/2018 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (pct. 22)
<b>Obiectivul nr. 3: Asigurarea securității informaționale</b>					
1. Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute 2. Posibile deficiențe la implementarea metodelor software și hardware 3. Tentative de deteriorare a infrastructurii informaționale					
1.3.1	Monitorizarea respectării de către registratorii Registrului a cerințelor de securitate informațională	Număr de incidente identificate	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice  Inginer securitatea informației	Hotărârea Guvernului nr.1207/2018 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (pct. 11 subpct. 3)
<b>Obiectivul nr. 4: Implementarea cerințelor de asigurare a protecției datelor cu caracter personal</b>					
<b>Riscuri:</b> 1. Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute 2. Posibile deficiențe la implementare a activităților					
1.4.1	Prezentarea anuală, Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal a raportului anual generalizat despre incidentele de securitate aferente datelor cu caracter personal din cadrul Registrului,	Raport elaborat și prezentat	Ianuarie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice  Inginer securitatea informației	Legea nr.174/2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (art. 9)  Hotărârea Guvernului nr. 1207/2018 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (pct. 7 subpct. 16)
<b>Obiectivul nr. 5: Monitorizarea procesului tehnologic de recepționare, înregistrare automată și procesare a apelurilor de urgență</b>					
<b>Riscuri:</b> 1. Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute 2. Tentative de deteriorare a infrastructurii informaționale 3. Insuficiența resurselor umane					

<b>4. Deficit de personal calificat</b>					
1.5.1	Preluarea, înregistrarea și procesarea apelurilor de urgență	Rata apelurilor pierdute redusă pînă la 12% din numărul total de apeluri inițiate la numărul 112	Decembrie	Direcția preluarea apelurilor de urgență 1 Direcția preluarea apelurilor de urgență 2	Legea nr. 174/2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (art. 6 lit. b)  EENA's Quality Standard for Public Safety Answering Points ("PSAPs")
1.5.2	Realizarea evidenței statistice privind apelurile inițiate la numărul 112	Număr de informații statistice elaborate	Decembrie	Direcția tehnologia informației și comunicații electronice	Hotărârea Guvernului nr. 244/2016 cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (pct. 4 subpct. 10 lit. e)
<b>Prioritatea II: Interacțiunea Serviciului 112 cu serviciile specializate de urgență</b>					
<b>Obiectivul nr.1: Interacțiunea operațională la nivelul centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 și al dispeceratelor serviciilor specializate de urgență</b>					
<b>Riscuri:</b>					
1. Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute					
2. Deficiențe de comunicare și colaborare interinstituțională					
3. Deficit de personal calificat					
3. Resurse umane insuficiente					
2.1.1	Prelucrarea și transferul apelului și ale datelor asociate acestuia către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante de către Serviciului 112 într-un termen mediu ce nu va depăși 40 de secunde de la momentul recepționării apelului.	Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante, în 40 de secunde - 90%	Decembrie	Direcția preluarea apelurilor de urgență 1 Direcția preluarea apelurilor de urgență 2	Hotărârea Guvernului nr. 647/2018 privind aprobarea Regulamentului de interacțiune între Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență (pct. 17)
2.1.2	Furnizarea către serviciile specializate de urgență a informației procesate referitor la situația de urgență	Rata de direcționare incorectă către serviciul (serviciile) specializate de urgență a apelurilor de urgență redusă pînă la 8%.	Decembrie	Direcția preluarea apelurilor de urgență 1 Direcția preluarea apelurilor de urgență 2	Legea nr. 174/2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (art. 6 lit. f)  EENA's Quality Standard for Public Safety Answering Points ("PSAPs")
<b>Obiectivul nr. 2: Realizarea activităților de secretariat ce țin de activitatea Comitetului coordinator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență</b>					

<b>Riscuri:</b>					
1. Deficiențe de comunicare și colaborare interinstituțională					
2.2.1	Asigurarea pregătirii ședințelor convocate de către Comitetul coordinator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență	Număr de procese – verbale întocmite	Decembrie	Serviciul 112	Hotărârea Guvernului nr.242/2016 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Comitetului coordinator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență (pct.9)
<b>Prioritatea III: Logistica și administrarea</b>					
<b>Obiectivul nr. 1: Asigurarea procesului de planificare, monitorizarea rezultatelor obținute</b>					
<b>Riscuri:</b>					
1. Posibile deficiențe de comunicare și colaborare					
2. Prezentarea propunerilor necalitative și cu întârziere					
3. Neprezentarea informațiilor relevante/rapoartelor în termen					
4.1.1	Planificarea anuală a activității instituției	Plan de activitate aprobat	Ianuarie	Serviciul analiză, planificare și dezvoltare Subdiviziunile instituției	Hotărârea Guvernului nr. 386/2020 cu privire la planificarea, elaborarea, aprobarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea documentelor de politici publice
4.1.2	Monitorizarea realizării Planului anual de activitate al instituției	2 rapoarte semestriale de progres, 1 raport anual elaborate și prezentate Conducerii instituției	Iulie Ianuarie	Serviciul analiză, planificare și dezvoltare Subdiviziunile instituției	Hotărârea Guvernului nr. 386/2020 cu privire la planificarea, elaborarea, aprobarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea documentelor de politici publice
4.1.3	Coordonarea procesului de elaborare a rapoartelor privind performanța pe programe/subprograme la situația din 31 decembrie 2022 și 30 iunie 2023	2 rapoarte elaborate și prezentate Administratorului	Februarie August	Serviciul analiză, planificare și dezvoltare Serviciul finanțe și evidență contabilă Subdiviziunile instituției	Ordinul Ministrului Finanțelor nr.209/2015
<b>Obiectivul nr.2: Coordinarea proiectelor/programelor de asistență în domeniul de activitate al Serviciului 112</b>					
<b>Riscuri:</b>					
1. Deficiențe de comunicare și colaborare instituțională;					
2. Insuficiența resurselor umane;					
3. Prezentarea informațiilor necalitative și nerespectarea termenelor-limită de prezentare a informațiilor					

4.2.1	Identificarea potențialilor parteneri de competență similară în scopul atragerii asistenței tehnice și financiare în domeniul de competență	Notă informativă privind propuneri de inițiere a colaborării elaborate Număr de proiecte de scrisori privind inițierea colaborării elaborate Număr de participări ale angajaților Serviciului 112 la întruniri organizate la nivel regional și internațional	Decembrie	Serviciul relații externe și colaborare internațională	Hotărârea Guvernului nr.243/2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 <b>(din Anexa nr. 1 pct. 9 subpct. 19)</b>  Hotărârea Guvernului nr.377/2018 cu privire la reglementarea cadrului instituțional și mecanismului de coordonare și management al asistenței externe
4.2.2	Coordonarea negocierilor și promovarea acordurilor naționale și internaționale cu partenerii de dezvoltare privind finanțarea /implementarea proiectelor de asistență externă	Proiecte de acorduri negociate și promovate	Decembrie	Serviciul relații externe și colaborare internațională	Hotărârea Guvernului nr.243/2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 <b>(din Anexa nr. 1 pct. 9 subpct. 19)</b>  Hotărârea Guvernului nr.377/2018 cu privire la reglementarea cadrului instituțional și mecanismului de coordonare și management al asistenței externe

**Obiectivul nr. 3 : Asigurarea managementului eficient al resurselor financiare alocate și a activității financiar-contabile**

**Riscuri:**

1. Repartizarea incorectă a alocațiilor bugetare și neprezentarea în termenii stabiliți a planurilor de finanțare;
2. Neprezentarea documentelor primare în termenii stabiliți;
3. Admiterea supra cheltuielilor și a cheltuielilor nejustificate;
4. Prezentarea dărilor de seamă cu erori și întârzieri față de termenii stabiliți;
5. Acces neautorizat la sistemul informațional de date.

4.3.1	Coordonarea și elaborarea proiectului bugetului pentru Serviciul 112 pentru anul 2023 <i>(Devizul de venituri și cheltuieli al Serviciului 112)</i>	Proiect de buget elaborat și remis către Administrator	Decembrie	Serviciul finanțe și evidență contabilă	Legea bugetului de stat
4.3.2	Monitorizarea și asigurarea executării bugetului Serviciului 112	Numărul notelor de contabilitate elaborate; Numărul rapoartelor statistice, fiscale, financiare elaborate; Numărul documentelor de plată elaborate;	Lunar	Serviciul finanțe și evidență contabilă	Legea bugetului de stat; Ordin Ministerului Finanțelor nr.208 din 24.12.2015; Ordin Ministerului Finanțelor nr.216 din 28.12.2015; Legea finanțelor publice și responsabilități bugetar-fiscale nr.181/2014; Legea contabilității nr. 113/2007

		Notă informativă conform Devizului de venituri și cheltuieli elaborată; Notă informativă conform bugetului elaborată.			
4.3.3	Elaborarea raportului anual privind executarea bugetului instituției pentru anul 2022	Raport elaborat și prezentat pînă la data de 1 februarie, fondatorului și Ministerului Finanțelor	Ianuarie	Serviciul finanțe și evidență contabilă	Hotărârea Guvernului nr.243/2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (pct.41 <sup>1</sup> )
4.3.4	Asigurarea evidenței contabile. Calculul și contabilizarea salariului.	Note de contabilitate, documente primare de evidență contabilă, borderouri elaborate	Lunar	Serviciul finanțe și evidență contabilă	Legea contabilității nr. 113/2007
4.3.5	Asigurarea integrității valorilor materiale. Inventarierea bunurilor aflate în gestiunea instituției	Numărul rapoartelor elaborate Numărul documentelor primare intrate/ieșite; Numărul listelor de inventariere	Ianuarie- Decembrie	Serviciul finanțe și evidență contabilă  Serviciul administrativ-organizatoric	Legea contabilității nr.113/2007; Ordinul Ministerului Finanțelor nr.60 din 29.05.2012
<b>Obiectivul nr. 4: Asigurarea gestionării și exploatării bunurilor, inclusiv a procesului de achiziții publice de bunuri și servicii pentru necesitățile instituției</b>					
<b>Riscuri:</b>					
1. Omiterea procurării de bunuri sau servicii din Planul anual de achiziții publice;					
2. Procurarea de bunuri fără contract.					
4.4.1	Evaluarea necesarului de achiziții bunuri, lucrări și servicii	Plan de achiziții aprobat; Numărul de achiziții publice organizate; Numărul contractelor.	Decembrie	Serviciul administrativ-organizatoric Serviciul finanțe și evidență contabilă Serviciul juridic	Lege nr.131/2015 privind achizițiile publice
4.4.2	Realizarea acțiunilor de asigurare a securității muncii și sănătății salariaților din cadrul instituției	Număr de activități realizate; Număr de instrucțiuni de securitate și	Decembrie	Serviciul administrativ-organizatoric	Legea nr. 186/2008 securității și sănătății în muncă

		sănătate în muncă elaborate; Număr de accidente de muncă.			
4.4.3	Realizarea acțiunilor de asigurare a protecției anti-incindiere și a protecției civile la instituție	Număr de activități realizate	Decembrie	Serviciul administrativ-organizatoric	Legea nr. 186/2008 securității și sănătății în muncă

**Obiectivul nr.5: Promovarea și implementarea unui management eficient al resurselor umane în cadrul Serviciului 112**

**Riscuri:**

1. Implicarea factorilor interni și externi pentru favorizarea candidaților care urmează a fi angajați;
2. Capacități reduse pentru instruire a debutanților;
3. Fluctuația necontrolată a personalului calificat din cadrul instituției

4.5.1	Organizarea și desfășurarea concursurilor pentru ocuparea funcțiilor vacante	Număr de concursuri desfășurate; Număr de procese verbale elaborate; Număr persoane angajate prin concurs; Pondere funcțiilor ocupate prin concurs din totalul de funcții ocupate, %;	Decembrie	Serviciul resurse umane Comisia de concurs	Codul Muncii RM nr. 154/2003 Regulament cu privire la recrutări, selecție și integrare al angajaților Serviciului 112, aprobat prin <b>Ordinul nr.16C din 01.07.2016</b> al Serviciului 112
4.5.2	Coordonarea și monitorizarea procesului privind perioada de probă și integrare a angajaților debutanți	Nr. angajaților confirmați în funcție	Decembrie	Serviciul resurse umane Conducătorii subdiviziunilor	Codul Muncii RM nr. 154/2003 Regulament cu privire la recrutări, selecție și integrare al angajaților Serviciului 112, aprobat prin <b>Ordinul nr.16C din 01.07.2016</b> al Serviciului 112
4.5.3	Acordarea asistenței informaționale și metodologice privind elaborarea fișelor postului pentru funcțiile din statul de personal al instituției	Nr. de fișe de post aprobate; Registru de evidență a fișelor postului completat	Decembrie	Serviciul resurse umane Conducătorii subdiviziunilor	Hotărârea Guvernului nr.201/2009 privind punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public. <b>(Anexa nr. 3 Capitolul III)</b>
4.5.3	Asigurarea trimiterii la examenele medicale a operatorilor la telecomunicați	Număr de liste nominale elaborate Număr de angajați examinați	Decembrie	Serviciul resurse umane	Codul Muncii RM nr. 154/2003 Hotărârea Guvernului nr. 1025/2016 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind supravegherea sănătății persoanelor expuse acțiunii factorilor profesionali de risc <b>(Capitolul II, pct.15, subpct. 3)</b>

**Obiectivul nr.6: Consolidarea sistemului de control intern și audit intern în cadrul Serviciului 112**

<b>Riscuri:</b>					
1. Misiune de audit complexă care nu va fi efectuată în termen;					
2. Reticența subdiviziunilor auditate față de schimbări;					
3. Conflict de interese între auditorul intern și personalul unității auditate;					
4. Influență necorespunzătoare a auditorului intern.					
4.6.1	Organizarea și desfășurarea misiunii de audit în cadrul instituției	Cel puțin 3 subdiviziuni auditate 3 Rapoarte elaborate	Decembrie	Serviciul control intern și audit	Legea nr. 229/2010 privind controlul financiar public intern Ordin MF nr. 189 din 05.11.2015 Standarde Naționale de Control Intern în sector public
4.6.2	Elaborarea raportului anual al auditorului pentru anul 2022	Raport elaborat și prezentat spre examinare Consiliul de administrare al Serviciului 112 și Ministerului Finanțelor	Ianuarie	Serviciul control intern și audit	Legea nr. 229/2010 privind controlul financiar public intern Ordin MF nr. 189 din 05.11.2015 Standarde Naționale de Control Intern în sector public Hotărârea Guvernului nr.243/2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (pct. 13, subpct. 6)
<b>Obiectivul nr. 7: Asigurarea avizării/coordonării actelor normative, altor acte administrative cu caracter normativ, soluționarea petițiilor</b>					
<b>Riscuri:</b>					
1. Stabilirea termenelor restrânși de examinare/avizare/coordonare;					
4.7.1	Avizarea/coordonarea continuă a proiectelor de acte normative, altor acte administrative cu caracter normativ, elaborate de către subdiviziunile instituției	Număr de proiecte avizate/coordonate	Decembrie	Serviciul juridic	Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative
4.7.2	Efectuarea expertizei juridice a proiectelor de contracte cu persoane fizice și juridice de drept public sau privat, donatori internaționali, cu furnizori și beneficiari de bunuri și servicii	Număr de proiecte de contracte examinate/coordonate	Decembrie	Serviciul juridic	Hotărârea Guvernului nr.243/2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (pct. 10 subpct. 11))
4.7.3	Examinarea în termen legal a petițiilor	Număr de petiții soluționate	Decembrie	Serviciul juridic	Codul administrativ nr.116/2018
<b>Obiectivul nr. 8 Reprezentarea intereselor Serviciului 112 în instanțele judecătorești</b>					
<b>Riscuri:</b>					
1.Nerespectarea termenilor stabiliți de instanță;					
2. Indisponibilitatea anumitor reprezentanți responsabili					

4.8.1	Reprezentarea eficientă a intereselor Serviciului 112 în instanțele de judecată națională și depunerea efortului necesar pentru apărarea intereselor instituției	Număr de cereri prezentate/întocmite Număr de ședințe de judecată	Decembrie	Serviciul juridic	Codul administrativ nr. 116/2018 Codul de procedură civilă Legile speciale conform speței
<b>Obiectivul nr. 9: Organizarea eficientă a procesului de evidență a corespondenței, de control asupra executării documentelor și arhivarea</b>					
4.9.1	Evidența și înregistrarea corespondenței, petițiilor, ordinilor, dispozițiilor	Număr de scrisori, petiții, ordine, dispoziții intrate/ieșite	Decembrie	Serviciul secretariat și arhivă	Hotărârea Guvernului nr. 618/1993 pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și Instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale ale Republicii Moldova
4.9.2	Pregătirea documentelor pentru predare și păstrare la arhivă	Număr de documente arhivate	Decembrie	Serviciul secretariat și arhivă	Hotărârea Guvernului nr. 618/1993 pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și Instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale ale Republicii Moldova
<b>Obiectivul nr. 10: Mediatizarea și desfășurarea campaniilor de informare și educare a populației privind numărul unic de urgență 112 și necesitatea apelării acestuia în situații de urgență</b>					
<b>Riscuri:</b>					
1. Lipsa resurselor tehnice;					
2. Deficiențe de comunicare și colaborare instituțională;					
3. Apariția unor evenimente neprevăzute sau suprapunerea acestora;					
4. Reticența subdiviziunilor la prezentarea în termen, a informațiilor necesare pentru elaborarea materialelor de presă					
4.10.1	Elaborarea Planului de comunicare pentru anul 2023	Plan de comunicare aprobat	Ianuarie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	Legea nr.982/2000 privind accesul la informație Hotărârea Guvernului nr.243/2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 <b>(din Anexă nr. 1 pct. 8 subpct. 8))</b>
4.10.2	Implementarea Planului de comunicare	Gradul de realizare a Planului de comunicare, %	Decembrie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	Legea nr.982/2000 privind accesul la informație Hotărârea Guvernului nr.243/2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112

					<b>(din Anexă nr. 1 pct. 8 subpct. 8))</b>
4.10.3	Dezvoltarea campaniilor de informare către publicul larg cu privire la numărul unic de urgență 112	Număr de campanii desfășurate	Decembrie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	Legea nr.982/2000 privind accesul la informație Hotărârea Guvernului nr.243/2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 <b>(din Anexă nr. 1 pct. 8 subpct. 8))</b>
4.10.4	Gestionarea și actualizarea paginii web oficiale și a paginilor de pe rețelele de socializare a Serviciului 112	Număr de publicații plasate pe site	Decembrie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	Legea nr.982/2000 privind accesul la informație Hotărârea Guvernului nr.243/2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 <b>(din Anexă nr. 1 pct. 8 subpct. 8))</b>
<b>Prioritate IV. Instruirea personalului</b>					
<b>Obiectivul nr.1: Dezvoltarea și menținerea standardelor înalt profesionale</b>					
<b>Riscuri:</b>					
1. Insuficiența resurselor umane pentru coordonarea și organizarea procesului de instruire internă și externă a angajaților instituției;					
2. Fluctuația înaltă a cadrelor;					
3. Delegarea angajaților neeligibili peste hotarele țării sau fără perfectarea actului administrativ respectiv;					
4. Cheltuieli nejustificate de delegare;					
5. În cadrul instruirilor interne organizarea unui mediu înconjurător nefavorabil pentru cei care se instruiesc					
5.1.1	Desfășurarea procesului de identificare a necesităților de dezvoltare profesională a angajaților, elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională pentru anul 2023	Planul de dezvoltare profesională elaborat și aprobat	Iulie Decembrie	Serviciul resurse umane Subdiviziunile instituției	Hotărârea Guvernului nr.243/2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 <b>(din Anexa nr. 1 pct. 9 subpct. 15))</b>
5.1.2	Coordonarea și organizarea procesului de instruire internă și externă a angajaților din cadrul Serviciului 112, conform Planului de instruire pentru anul 2023	Număr de seminare de instruire desfășurate; Număr de angajați instruiți; Gradul de instruire a personalului, %; Număr de ordine de delegare la cursuri de instruire aprobate	Decembrie	Serviciul resurse umane Subdiviziunile instituției	Hotărârea Guvernului nr.243/2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 <b>(din Anexa nr. 1 pct. 9 subpct. 15))</b> Hotărârea Guvernului nr.10/2012 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la delegarea salariaților entităților din Republica Moldova
5.1.3	Coordonarea și organizarea procesului de instruire internă a angajaților din cadrul Serviciului	Număr de instruirii realizate Număr de angajați instruiți	Decembrie	Serviciul administrativ-organizatoric	Legea nr. 186/2008 securității și sănătății în muncă

	112 privind securitatea și sănătatea în muncă				
5.1.4	Consolidarea capacităților de comunicare eficientă dintre operatorul Serviciului 112 și apelant	Număr de ședințe tematiche, teste psihologice și tehnici de specialitate Număr de operatori instruiți	Decembrie	Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică	Regulament al Serviciului informare, comunicare și asistență psihologică