



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

**Planul de activitate
al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112
pentru anul 2025**

A P R O B A T:

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

Sergiu GOLOVACI 

Proces-verbal nr. 1
” 21 ” ianuarie 2025

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

Planul de activitate al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 pentru anul 2025

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

Aliniindu-se la prevederile Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova Europeană 2030” (*OS 9.3. Sporirea securității în funcționarea infrastructurilor și a sistemelor critice*), Programului de activitate al Guvernului „Moldova prosperă, sigură, europeană” (*Cap. V/ Securitatea Statului, pct. 7*), Programului de activitate al Guvernului ”Moldova Vremurilor Bune” (*Transformare Digitală/ Acțiuni prioritare: Consolidarea și extinderea serviciului 112*), Planul național de dezvoltare pentru anii 2025-2027, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. (OG nr.9 acțiunea nr. 83), Planul de activitate al Ministerului Afacerilor Interne pentru anul 2025, Planul de dezvoltare al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 pentru anii 2024-2026, precum și la standardele ”The European Emergency Number Association”.

Pentru măsurarea performanței, Serviciul 112 a preluat și integrat în Planul de activitate, setul de indicatori de performanță dezvoltat în anul 2024 cu suportul Cancelariei de stat. Suplimentar sunt incluși indicatori de performanță specifici domeniului de competență a instituției. Reieșind din obiectivele strategice ale Guvernului, indicatorii de performanță țintesc următoarele domenii/elemente cheie necesare pentru creșterea performanței strategice:

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

Fiecare indicator conține valoarea de referință – anul 2024 și valoarea țintă către finele anului 2025. Frecvența monitorizării indicatorilor va fi trimestrială.

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

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

- monitorizarea procesului tehnologic de recepționare, înregistrare automată și procesare a apelurilor de urgență;
- implementarea soluțiilor de reducere a timpului de procesare a apelurilor de urgență;
- organizarea și desfășurarea de sesiuni de formare în comun pentru operatorii „Serviciul 112” și dispecerii SSU;
- organizarea și desfășurarea sesiunilor de formare inițială și continuă pentru operatorii „Serviciul 112”;
- actualizarea, mentenanței și eficientizarea activității SIA 112 și a echipamentului tehnic de suport;
- extinderea capacităților de utilizare a SIA 112, prin implementarea sistemului de alertă eCall;
- implementarea Sistemului de management al securității informațiilor bazat pe standardul SM EN ISO/IEC 27001:2023
- asigurarea implementării eficiente a proiectelor de asistență externă, ale căror beneficiar este Serviciul 112;

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

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

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

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

Viziunea Ridicarea nivelului de siguranță și protecție a populației, bunurilor și mediului pe întreg teritoriul Republicii Moldova, prin utilizarea numărului unic pentru apeluri de urgență 112 și utilizarea eficientă a capacităților infrastructurii de comunicații electronice moderne și a resurselor informaționale.

Misiunea Misiunea Serviciului 112 este preluarea în regim 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână a apelurilor de urgență de la populație parvenite la numărul 112 pe întreg teritoriul Republicii Moldova, procesarea primară a acestora cu asocierea datelor relevante și alertarea serviciilor specializate de urgență (în continuare – SSU), precum și recepționarea și stocarea informației privind rezultatul intervenției SSU

Indicatori de performanță

Domeniu	Denumire indicator	Valoare de referință 2024	Valoare țintă (dec. 2025)
Performanță și eficiență	Nivelul de încredere a populației în Serviciul 112	-	-
	Gradul de satisfacție și motivare a personalului din cadrul Serviciului 112	-	90%
	Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante, în 120 de secunde, ≤90%;	≤80%	≤90%;
	Asigurarea disponibilității SIA 112	99.95%	99.95%
Politici publice	Rata de implementare a documentelor de politici	-	-
Management instituțional	Gradul de valorificare a bugetului anual preconizat pentru implementarea planului de activitate	97%	99%
	Gradul de valorificare a bugetului anual preconizat pentru proiecte de investiții capitale, %	97%	99%
	Gradul de conformare a paginilor web oficiale ale autorității/ instituției publice și a profilurilor de socializare la cerințele <i>HG nr. 728 din 26.09.2023 cu privire la paginile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora</i>	80%	90%
	Gradul de asigurare cu personal a autorității publice	96%	96%
	Rata fluctuației personalului din cadrul autorității publice	19%	10%
	Pondere angajaților instruiți cu cel puțin 1 instruire anual	78%	90%
	Pondere bugetul alocat pentru formarea și dezvoltarea profesională în total fondul de salarizare al autorității (ținta 2% conform legislației)	1%	2%
	Nivelul de transparență financiară	99%	99%
	Nivelul de transparență a activității instituției	99%	99%
	Audiența atinsă prin acțiunile de promovare, informare, comunicare în domeniul de activitate al instituției (nr. vizualizărilor, aprecierilor, urmăritorilor, beneficiarilor de programe/activități, etc.).	5 400	+5%

Nr.	Acțiuni	Indicator de monitorizare	Costul acțiunii (mii lei)	Sursa de finanțare	Termen de inițiere	Termen de realizare	Subdiviziune responsabilă	Responsabil	Document de referință
Obiectivul specific nr.1: Asigurarea preluării în regim 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână a apelurilor de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova									
Indicatori de performanță: Rata medie de preluare a apelurilor cu o durată de așteptare mai mare de 5 sec (apeluri reale) mai mare de 95%, anual									
<i>Riscuri interne:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Insuficiența resurselor umane bine pregătite și fluctuația cadrelor calificate - Acces neautorizat la SIA 112 - Lipsa măsurilor adecvate de securitate cibernetică - Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute - Eroare umană 									
<i>Riscuri externe:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Tentative de deteriorare a infrastructurii informaționale - Posibile deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională - Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute la nivel național sau regional 									
1.1	Monitorizarea procesului tehnologic de recepționare, înregistrare automată și procesare a apelurilor de urgență	Numărul apelurilor preluate; Numărul apelurilor pierdute; Numărul apelurilor abuzive; Rata de răspuns a apelurilor în mai puțin de 10 sec., 90%	15093,6	35.05	01.01.2025	31.12.2025	DPAU 1 DPAU 2	Sclifos Carolina Roșca Rodica Ghidirimschi Alexandru	Legea nr. 174/2014 EENA's Quality Standard for Public Safety Answering Points ("PSAPs")
1.2	Interacțiunea operațională la nivelul centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 și al dispeceratelor SSU	Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante, în 120 de secunde, ≤90%;	15093,6	35.05	01.01.2025	31.12.2025	DPAU 1 DPAU 2	Sclifos Carolina Roșca Rodica Ghidirimschi Alexandru	HG nr. 647/2018

		Rata apelurilor și ale datelor asociate acestuia prelucrate și direcționate incorect către serviciul (serviciile) specializate de urgență mai puțin de 8%							
1.3	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	Indexuri de caz ai SSU elaborați și incluși în spațiul funcțional al SIA 112	336,8	35.05	01.01.2025	31.12.2025	DPAU 1 DPAU 2 DTICE SSU	Sclifos Carolina Roșca Rodica Ghidirimschi Alexandru	HG nr. 647/2018
1.4	Aprobarea strategiei de implementare a Conceptului de dezvoltare al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, aprobat prin ordinul ministrului MAI nr.631/2023	Strategie elaborată și aprobată de Comitetul coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 și serviciile specializate de urgență	50,0	35.05	01.02.2025	31.12.2025	Directori adjuncți ai Serviciului 112 SSU	Gorincioi Constantin Ghidirimschi Alexandru	Conceptul de dezvoltare al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, aprobat prin ordinul ministrului MAI nr.631/2023
1.5	Organizarea ședințelor Consiliului de experți	Cel puțin 2 ședințe anuale; 2 procese – verbale întocmite;	-	35.05	01.01.2025	31.12.2025	Serviciul 112 Consiliu de experți	Bocancea Natalia	HG nr.126/2021

1.6	Asigurarea pregătirii ședințelor convocate de către Comitetul coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și SSU	Cel puțin 2 ședințe anuale; 2 procese – verbale întocmite	-	35.05	01.01.2025	31.12.2025	Serviciul 112 Comitet	Bocancea Natalia	HG nr.242/2016
1.7	Aprobarea ghidului metodic privind formarea inițială, continuă a operatorilor „Serviciul 112” și instruirea comună cu dispecerii SSU. Aprobarea curriculumului de instruire continuă	Ghid aprobat Curriculum aprobat	50,0	35.05	01.01.2025	01.07.2025	Formatori	Vlas Anastasia Untilă Tatiana Ghidirimschi Alexandru	HG nr.243/2016
1.8	Organizarea și desfășurarea sesiunilor de formare inițială și continuă pentru operatorii „Serviciul 112” pentru a asigura pregătirea adecvată și performanța optimă în procesarea apelurilor de urgență	Nr. sesiunilor de formare inițială și continuă organizate pentru operatori; ≥ 90% operatori instruiți anual; ≥ 90% operatori care finalizează sesiunea de formare inițială și continuă cu succes	100,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	Formatori	Vlas Anastasia Untilă Tatiana Ghidirimschi Alexandru	HG nr.243/2016
1.9	Organizarea și desfășurarea sesiunilor de formare în comun pentru operatorii „Serviciul 112” și dispecerii SSU, cu scopul de a îmbunătăți colaborarea interinstituțională, a armoniza procedurile de intervenție și a asigura o reacție rapidă și coordonată în gestionarea apelurilor de urgență.	Nr. sesiunilor de formare desfășurate în comun între operatorii și dispecerii SSU; 70% dispecerii SSU instruiți	100,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	Formatori	Vlas Anastasia Untilă Tatiana Ghidirimschi Alexandru	HG nr.243/2016

Obiectivul specific nr.2: Dezvoltarea și mentenanța sistemului informațional automatizat al Serviciului 112

Indicatori de performanță: Asigurarea disponibilității SIA 112 la nivelul mai mare de 99.95%, anual

Riscuri interne:

- Insuficiența resurselor umane bine pregătite și fluctuația cadrelor calificate
- Neglijența în efectuarea activităților de mentenanță și dezvoltare a SIA 112
- Lipsa măsurilor adecvate de securitate cibernetică
- Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute
- Depășirea costurilor estimative planificate

Riscuri externe:

- Prezentarea tardivă a datelor actualizate, de către furnizori
- Proceduri de achiziții și licitații tergiversate;
- Diminuarea/întreruperea asistenței financiare din partea partenerilor de dezvoltare;
- Posibile deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională.
- Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute din partea registratorilor sau furnizorilor de date
- Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute la nivel național sau regional
- Tentative de deteriorare a infrastructurii informaționale

2.1	Asigurarea mentenanței și eficientizarea activității SIA 112 și a echipamentului tehnic de suport	100% fiabilitate al SIA 112; Nr. activităților de mentenanță realizate; Nr. incidentelor identificate și soluționate; 100% stații de lucru funcționale	3 100,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	DTICE Director adjunct	Bondar Bohdan Gorincioi Constantin	HG nr. 244/2016 HG nr.1207/2018
2.2	Dezvoltarea infrastructurii informaționale și de comunicații electronice a Serviciului 112, prin actualizarea SIA 112	SIA 112 actualizat în proporție de 70% Nr. de lucrări de actualizare a infrastructurii executate	14 000,00	35.05	01.01.2025	31.12.2025	DTICE Director adjunct	Bondar Bohdan Gorincioi Constantin	HG nr. 244/2016 HG nr.1207/2018
2.3	Implementarea aplicației NG SOS (Next Generation SOS) cu funcționalitățile cheie, precum	Aplicația mobilă disponibilă	913 500,00 (50.000 USD)	35.05 730,8 (40 000 USD) din Fondul de	01.03.2025	01.12.2025	DTICE Director adjunct	Bondar Bohdan	Inițiativă

	transmiterea în timp real de imagini, text și alte date relevante către CPAU-uri și echipele de intervenție ale SSU	Portalul funcțional integrat cu SIA 112		Provocare UNDP (grant), 182 700 (10.000 USD) va fi furnizată de compania cehă Aplikace Záchranka, z.ú.				Gorincioi Constantin	
2.4	Identificarea cerințelor tehnice și funcționale necesare pentru integrarea aplicației Pan-Europene de Urgență (PEMEA) în cadrul SIA 112 Adaptarea infrastructurii SIA 112 pentru a asigura compatibilitatea cu arhitectura PEMEA	Caiet de sarcini elaborat	4.100,00	35.05	01.01.2025	01.12.2025	DTICE Director adjunct	Bondar Bohdan Gorincioi Constantin	Inițiativă HG nr.244/216 pct.2 alin.7,8,9
2.5	Administrarea, mentenanța și funcționalitatea continuă a Registrului 112	100% gestionat accesul la informația din Registrul 112; Nr. registratorilor și utilizatorilor, conform drepturilor de acces	4.100,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	DTICE	Bohdan Bondar	HG nr.1207/2018
2.6	Elaborarea Procedurii operaționale pentru gestionarea incidentelor legate de întreținerea SIA 112	Procedură elaborată	9,0	35.05	01.09.2025	31.12.2025	DTICE	Bondar Bohdan	HG nr.244/2016

Obiectivul specific nr.3: Extinderea capacităților de utilizare a SIA 112 în vederea îmbunătățirii siguranței rutiere și a gestionării situațiilor de urgență în trafic, prin implementarea sistemului de alertă eCall

Indicatori de performanță: Gradul de valorificare a alocațiilor financiare pentru anul 2025, în proporție de 100%
SIA 112 adaptat pentru primirea și gestionarea datelor transmise de dispozitivele eCall, în proporție de 70% pînă la finele anului 2025

Riscuri interne:

- Gestionarea neeficientă a resurselor;
- Lipsa capacității de implementare a proiectelor;
- Rezistența la schimbare poate încetini sau afecta implementarea proiectelor.

Riscuri externe:

- Instabilitate politică, deoarece prioritățile guvernamentale pot fi modificate;
- Variabilitatea condițiilor economice, schimbările economice bruște pot afecta sustenabilitatea proiectelor, reducând capacitatea de co-finanțare;
- Conflict și insecuritate în regiune;
- Schimbări legislative, ce pot afecta implementarea și viabilitatea proiectelor;

3.1	Extinderea capacităților de utilizare a SIA 112 în vederea implementării sistemului de alertă eCall NG	Funcționalități necesare pentru preluarea automată a apelurilor generate de sistemul eCall implementate; SBC-uri achiziționate; Sistemul TETRA Motorola integrat Interoperabilitatea SIA 112 realizată SIA 112 adaptat pentru primirea și gestionarea datelor transmise de dispozitivele eCall, în proporție de 70%	17 070,80	35.05 Programul HORIZON UE Proiectul X-HeERO-eCall NG finanțat de Comisia Europeană	01.01.2025	01.12.2025	DTICE Director adjunct	Bondar Bohdan Gorincioi Constantin	PND 2025-2027 aprobat prin HG nr. 361/2024 OG nr.9 acțiunea nr.83
3.2	Elaborarea ordinului Serviciului 112 privind componența grupului de lucru pentru implementarea proiectului eCall NG și punerea în aplicare a Acordului de Grant al Comisiei Europene	Ordin aprobat Grup de lucru instituit	58,0	35.05 Programul HORIZON UE Proiectul X-HeERO-eCall NG finanțat de Comisia Europeană	25.12.2024	30.01.2025	SREC SJ Director adjunct	Vatamaniuc Marcela Cebanenco Eugenia Gorincioi Constantin	PND 2025-2027 aprobat prin HG nr. 361/2024 OG nr.9 acțiunea nr.83 Acordul de Grant
3.3	Elaborarea Planului de acțiuni al Serviciului 112 pentru implementarea proiectului eCall	Plan de acțiuni aprobat	79,7	35.05 Programul HORIZON UE Proiectul X-HeERO-eCall NG	01.01.2025	30.02.2025	SREC SMCPD SFEC Director adjunct	Vatamaniuc Marcela Bocancea Natalia Bargan Carolina	PND 2025-2027 aprobat prin HG nr. 361/2024 OG nr.9 acțiunea nr.83

				finanțat de Comisia Europeană				Gorincioi Constantin	Acordul de Grant
3.4	Elaborarea registrului riscurilor de implementare a proiectului eCall NG pentru anul 2025	Registrul riscurilor aprobat	72,5	35.05 Programul HORIZON UE Proiectul X-HeERO-eCall NG finanțat de Comisia Europeană	01.01.2025	30.03.2025	SREC SAI SMCPD Director adjunct	Vatamaniuc Marcela Hajevschi Victor Bocancea Natalia Gorincioi Constantin	PND 2025-2027 aprobat prin HG nr. 361/2024 OG nr.9 acțiunea nr.83 Acordul de Grant
3.5	Organizarea ședințelor de lucru interne axate pe derularea proiectului eCall NG	Cel puțin 2 ședințe pe lună desfășurate Nr. procese-verbale elaborate	354,5	35.05 Programul HORIZON UE Proiectul X-HeERO-eCall NG finanțat de Comisia Europeană	01.01.2025	31.12.2025	SREC SMCPD SFEC Director adjunct	Vatamaniuc Marcela Bocancea Natalia Bargan Carolina Gorincioi Constantin	PND 2025-2027 aprobat prin HG nr. 361/2024 OG nr.9 acțiunea nr.83 Acordul de Grant
3.6	Organizarea ședințelor de lucru cu reprezentanți ai ANRCETI și furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice pentru dezvoltarea și aplicarea etapelor de integrare a sistemului eCall în infrastructura națională de telecomunicații,	Cel puțin 4 ședințe desfășurate pe parcursul anului; 4 procese-verbale elaborate	35,5	35.05 Programul HORIZON UE Proiectul X-HeERO-eCall NG finanțat de Comisia Europeană	01.01.2025	01.12.2025	DTICE Director adjunct	Gorincioi Constantin Bondar Bohdan	PND 2025-2027 aprobat prin HG nr. 361/2024 OG nr.9 acțiunea nr.83
3.7	Participarea în cadrul ședințelor de lucru organizate de către coordonatorul (ITC Mobility) proiectului eCall	Nr. de ședințe desfășurate	354,5	35.05 Programul HORIZON UE	01.01.2025	31.12.2025	SREC SMCPD Director adjunct	Vatamaniuc Marcela Bocancea Natalia Gorincioi Constantin	PND 2025-2027 aprobat prin HG nr. 361/2024 OG nr.9 acțiunea nr.83

				Proiectul X-HeERO-eCall NG finanțat de Comisia Europeană					Acordul de Grant
3.8	Realizarea procedurii de achiziție pentru contractarea unui expert juridic sau a unei firme de consultanță specializată	Contract de servicii juridice semnat și implementat. Număr de propuneri legislative elaborate cu sprijinul expertului juridic prezentate fondatorului Serviciului 112	791 721,5	35.05 Programul HORIZON UE Proiectul X-HeERO-eCall NG finanțat de Comisia Europeană	01.01.2025	01.12.2025	SREC SJ SFEC Director adjuct	Vatamaniuc Marcela Cebanenco Eugenia Bargan Carolina Gorincioi Constantin	PND 2025-2027 aprobat prin HG nr. 361/2024 OG nr.9 acțiunea nr.83
3.9	Monitorizarea și raportarea gradului de executare a Planului de acțiuni al Serviciului 112 pentru implementarea proiectului eCall NG	4 rapoarte elaborate; 95% informații complete și corecte, conform cerințelor platformei project.gov.md (PMT) Raport de progres pe platforma EU Funding & Tenders Portal în implementarea proiectului eCall elaborat la data de 31.03.2025	114,8	35.05 Programul HORIZON UE Proiectul X-HeERO-eCall NG finanțat de Comisia Europeană	01.01.2025	31.12.2025	SREC SMCPD Director adjuct	Vatamaniuc Marcela Bocancea Natalia Gorincioi Constantin	PND 2025-2027 aprobat prin HG nr. 361/2024 OG nr.9 acțiunea nr.83 Acordul de Grant
3.10	Elaborarea raportului anual consolidat privind stabilirea gradului de valorificare a bugetului anual preconizat pentru proiectul eCall, %	Raport elaborat	72,5	35.05 Programul HORIZON UE Proiectul X-HeERO-eCall NG	01.12.2025	01.01.2026	SFEC SREC SMCPD Director adjuct	Bargan Carolina Vatamaniuc Marcela Bocancea Natalia Gorincioi Constantin	PND 2025-2027 aprobat prin HG nr. 361/2024 OG nr.9 acțiune nr.83 Acordul de Grant

Obiectivul specific nr. 4: Implementarea cerințelor de asigurare a protecției datelor cu caracter personal și de asigurare a securității cibernetice

Indicatori de performanță: Rata incidentelor soluționate în raport cu numărul total al incidentelor, 100%

Măsurile de securitate implementate în proporție de cel puțin 90%.

Riscuri interne:

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

Riscuri externe:

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

4.1	Elaborarea raportului anual generalizat despre incidentele de securitate aferente datelor cu caracter personal din cadrul Registrului 112	Raport elaborat și prezentat CNPDCP	1,0	35.05	01.01.2025	31.01.2025	DTICE	Tverdohleb Alexandru	Legea nr.174/2014 HG nr.1207/2018
4.2	Monitorizarea situației privind securitatea rețelelor, protecția informației și mijloacelor de prelucrare a acesteia în SIA 112	Nr. măsurilor de securitate aplicate; Documentație privind măsurile de securitate actualizată	200,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	DTICE	Tverdohleb Alexandru	HG nr.1207/2018 HG nr.244/2016
4.3	Implementarea Sistemului de management al securității informațiilor bazat pe standardul SM EN ISO/IEC	Implementarea Sistemului de Management al	217,5	35.05	01.01.2025	31.12.2025	DTICE	Tverdohleb Alexandru	Inițiativă Standardul SM EN

	27001:2023 (Tehnologia informației, securitatea cibernetică și protecția vieții private. Sisteme de management al securității informației. Cerințe)	Riscurilor Informaționale Revizuirea documentației Sistemului							ISO/IEC 27001:2023
Obiectivul specific nr.5: 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									
Indicatori de performanță: Gradul de valorificare a alocațiilor financiare pentru anul 2025, în proporție de 100%									
<i>Riscuri interne:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Abilități insuficiente a personalului la realizarea sarcinilor; - Resurse umane limitate în raport cu sarcinile și atribuțiile delegate; - Neîncadrea în termen pentru realizarea unor acțiuni; - Gestionarea neeficientă a resurselor; - Lipsa capacității de implementare a proiectelor; - Dependența de finanțare externă 									
<i>Riscuri externe:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Posibile deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională; - Tergiversarea coordonării/aprobării proiectului de factorii decizionali; - Diminuarea/întreruperea asistenței financiare din partea partenerilor de dezvoltare 									
5.1	Elaborarea formularului standardizat pentru inițierea proiectelor și implementarea unui registru de evidență	Formular elaborat; Nr. de formulare completate	50,0	35.05	01.01.2025	01.02.2025	SREC	Vatamaniuc Marcela	HG nr.243/2016 HG nr.377/2018
5.2	Identificarea potențialilor parteneri de competență similară în scopul atragerii asistenței tehnice și financiare în domeniul de competență	Parteneri externi identificați; Nr. fișelor de proiect depuse; Documentația aferentă atragerii surselor externe elaborată	150,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SREC	Vatamaniuc Marcela	HG nr.243/2016 HG nr.377/2018
5.3	Implementare eficientă a proiectelor, gestionarea resurselor și respectarea	Nr. de acorduri de asistență externă negociate și semnate; % atins la dezvoltarea hard, soft,	203,0	35.05 asistență externă	01.01.2025	31.12.2025	SREC	Vatamaniuc Marcela	HG nr.243/2016 HG nr.377/2018

	termenelor stabilite pentru a evita întârzierile și a asigura succesul proiectelor, ale căror beneficiar este Serviciul 112	infrastructură< Asistență financiară externă identificată (construcția rezervorului de apă; surse alternative de energie electrică crearea sălii de recuperare în cadrul CPAU 2; materiale promoționale)							
5.4	Monitorizarea și raportarea proiectelor finanțate din surse de asistență externă	4 rapoarte de progres în implementarea proiectelor elaborate	150,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SREC	Vatamaniuc Marcela	HG nr.243/2016 HG nr.377/2018
Obiectivul specific nr.6: 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									
Indicator de performanță: Ponderea recomandărilor de audit realizate, 80%									
<i>Riscuri interne:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Lipsa instruirilor pe tematici relevante activității de control intern managerial; - Fluctuația personalului responsabil de procesele aferente sistemului de CIM; - Misiune de audit complexă care nu va fi efectuată în termen; - Neidentificarea tuturor riscurilor majore și/sau evaluarea incorectă a acestora; - Interesul scăzut al șefilor subdiviziunilor structurale în implementarea corectă a SNCI; - Tergiversarea termenilor de implementare/neimplementare a recomandărilor și sarcinilor trasate; - Prezentarea informațiilor necalitative/irelevante/eronate de către subdiviziunile structurale. 									
<i>Riscuri externe:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Posibile deficiențe de comunicare și colaborare cu Administratorul Serviciului 112; - Reticența unităților auditate la recomandările auditorului intern și/sau extern. 									
6.1	Efectuarea misiunilor de audit de asigurare	2 misiuni realizate	43,0	35.05	1. 01.04.2025; 2. 01.08.2025	1. 31.07.2025; 2. 31.12.2025	SAI Subdiviziunile instituției	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010 Ordin MF nr.153/2018 Ordin MF nr.161/2020

6.2	Efectuarea misiunilor de audit de consiliere	2 misiuni realizate	43,0	35.05	2. 01.04.2025; 2. 01.08.2025	2. 31.07.2025; 2. 31.12.2025	SAI Subdiviziunile instituției	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010 Ordin MF nr.153/2018 Ordin MF nr.161/2020
6.3	Elaborarea și prezentarea Raportului activității de audit pentru anul 2024	Raport elaborat și transmis MF	17,5	35.05	01.01.2025	31.02.2025	SAI	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010 HG nr.617/2019 Ordin MF nr.176/2019
6.4	Elaborarea notei informative privind implementarea recomandărilor auditorului intern în cadrul Serviciului 112	Notă informativă elaborată și prezentată către conducerea Serviciului 112	21,0	35.05	01.02.2025	31.12.2025	SAI	Hajevschi Victor	Ordin MF nr.153/2018
6.5	Aprobarea Programului de asigurare și îmbunătățire a calității activității de audit intern pentru anul 2025	Program elaborat și aprobat	14,0	35.05	01.01.2025	30.04.2025	SAI	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010
6.6	Consolidarea managementului riscurilor instituționale ale Serviciului 112	Registrul consolidat al riscurilor Serviciului 112 pentru anul 2025 aprobat; 100% Registrele riscurilor subdiviziunilor structurale ale Serviciului 112 aprobate	21,0	35.05	01.01.2025	01.04.2025	SAI Subdiviziunile instituției	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010
6.7	Elaborarea Raportului anual consolidat privind controlul intern managerial și a	Raport elaborat și transmis MF; Declarație de răspundere	14,0	35.05	01.01.2025	01.02.2025	SAI Subdiviziunile instituției	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010 Ordin MF nr.189/2015

	declarației de răspundere managerială pentru anul 2024	managerială elaborată și publicată pe pagina web a Serviciului 112							
6.8	Descrierea/actualizarea proceselor de bază identificate în cadrul Serviciului 112	Numărul proceselor de bază identificate Numărul proceselor de bază descrise/actualizate	17,5	35.05	01.01.2025	01.07.2025	SAI Subdiviziunile instituției	Hajevschi Victor	Ordin MF nr. 189/2015
6.9	Inițierea procesului de evaluare externă a Serviciului 112 prin selectarea unei entități independente de audit	Entitate identificată	17,5	35.05	01.01.2025	01.12.2025	SAI Directori adjuncți	Hajevschi Victor Gorincioi Constantin Ghidirimschi Alexandru	Inițiativă

Obiectiv specific nr.7: Implementarea cerințelor Sistemului de management al calității bazat pe standardul SM EN ISO 9001:2015 *(Sisteme de management al calității. Cerințe) (SMC)*

Indicator de performanță: Rata de implementare a Sistemului de management al calității bazat pe standardul SM EN ISO 9001:2015 în anul 2025: $\geq 90\%$ la finalul primei etape

Riscuri interne:

- Lipsa instruirilor pe tematici relevante activității de management al calității;
- Fluctuația personalului responsabil de procesele aferente SMC;
- Interes scăzut a managerilor în implementarea corectă a SMC;
- Tergiversarea termenilor de implementare/neimplementare a recomandărilor și sarcinilor trasate;
- Prezentarea informațiilor necalitative/irelevante/eronate de către subdiviziunile responsabile.

Riscuri externe:

- Posibile deficiențe de comunicare și colaborare în cadrul subdiviziunilor;
- Reticența unităților auditate la recomandările auditului

7.1	Constituirea grupului de lucru dedicat pentru implementarea SMC	Grup de lucru SMC constituit și responsabilități distribuite	35,5	35.05	15.01.2025	01.04.2025	Directori adjuncți SMCPD SAI Subdiviziunile instituției	Ghidirimschi Alexandru Gorincioi Constantin Bocancea Natalia	Inițiativă Standardul SM EN ISO 9001:2015 <i>(Sisteme de management al calității. Cerințe)</i>
-----	---	--	------	-------	------------	------------	--	---	--

								Hajevschi Victor	
7.2	Stabilirea obiectivelor de calitate în conformitate cu misiunea Serviciului 112	100% obiective de calitate aprobate	60,3	35.05	31.07.2025	01.09.2025	SMCPD SAI Grup de lucru Subdiviziunile instituției	Ghidirimschi Alexandru Gorincioi Constantin Bocancea Natalia Hajevschi Victor	Inițiativă Standardul SM EN ISO 9001:2015 (Sisteme de management al calității. Cerințe)
7.3	Definirea politicii calității	Politica calității aprobată	60,3	35.05	01.09.2025	01.11.2025	SMCPD SAI Grup de lucru Subdiviziunile instituției	Ghidirimschi Alexandru Gorincioi Constantin Bocancea Natalia Hajevschi Victor	Inițiativă Standardul SM EN ISO 9001:2015 (Sisteme de management al calității. Cerințe)
7.4	Analiza riscurilor posibile la nivel de instituție și propunerea măsurilor corective și preventive	100% dintre riscurile majore identificate și incluse în registrul de riscuri; Min. 1 măsură propusă pentru fiecare risc identificat	60,3	35.05	01.08.2025	01.09.2025	SMCPD SAI Grup de lucru Subdiviziunile instituției	Ghidirimschi Alexandru Gorincioi Constantin Bocancea Natalia Hajevschi Victor	Inițiativă Standardul SM EN ISO 9001:2015 (Sisteme de management al calității. Cerințe)

Obiectivul specific nr.8 Asigurarea unui cadru eficient pentru planificarea, monitorizarea și raportarea activităților instituționale ale Serviciului 112, aliniat la documente de politici naționale.

Indicator de performanță: Rata de implementarea a Planului de activitate pentru anul 2025, 90%
Respectarea termenelor stabilite pentru raportare în proporție de 100%

Riscuri interne

- Lipsa de operativitate din partea subdiviziunilor instituției de a prezenta informația necesară
- Prezentarea de către subdiviziunile instituției a informației necalitative/neconforme
- Cooperare insuficientă din partea subdiviziunilor instituției

<ul style="list-style-type: none"> - Volum mare de lucru care solicită resurse umane și de timp suplimentare - Reticența angajaților la aplicarea SNC <p><i>Riscuri externe</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibile deficiențe de comunicare și colaborare interinstituționale - Modificările frecvente ale legislației sau reglementărilor privind funcționarea Serviciului 112 și a sistemului de control intern 									
8.1	Elaborarea Planului de activitate al Serviciului 112 pentru anul 2025	Planul de activitate pentru anul 2025 aprobat; Rapoarte trimestriale de monitorizare elaborate 1 raport anual elaborat	174,0	35.05	01.12.2024	20.01.2025	SMCPD Subdiviziunile instituției Consiliu de administrare	Bocancea Natalia	HG nr.243/2016 HG nr.386/2020
8.2	Monitorizarea și raportarea gradului de executare a Planului de activitate al Serviciului 112 pentru anul 2025	4 rapoarte elaborate Acțiuni realizate în proporție de 95%	49,4	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SCMPD Subdiviziunile instituției	Bocancea Natalia	HG nr.243/2016 HG nr. 386/2020
8.3	Elaborarea propunerilor pentru documentele de planificare ale fondatorului și a documentelor de politici la nivel național, în scopul asigurării unei viziuni strategice coerente	Propuneri elaborate și prezentate în termenii stabiliți	49,4	35.05	01.01.2025	01.12.2025	SCMPD Subdiviziunile instituției	Bocancea Natalia	HG nr.243/2016 HG nr. 386/2020
8.4	Elaborarea și prezentarea periodică a rapoartelor privind implementarea documentelor de planificare, în vederea monitorizării progresului și asigurării conformității cu direcțiile strategice stabilite	Nr. rapoartelor elaborate și prezentate în termen; Gradul de informare și transparență asigurat, în proporție de 90%	49,4	35.05	01.01.2025 la solicitare	31.12.2025	SMCPD Subdiviziunile instituției	Bocancea Natalia	HG nr.243/2016 HG nr. 386/2020
<p>Obiectiv specific nr.9: Consolidarea și dezvoltarea cadrului normativ și instituțional în domeniul organizării și funcționării Serviciului 112</p> <p>Indicator de performanță: Gradul de acceptare a propunerilor de către autoritățile responsabile, în proporție de 100%; Transparența procesului de elaborare și consultare, în proporție de 100%;</p>									

Creșterea eficienței operaționale a Serviciului 112;
Îmbunătățirea evidenței și administrării patrimoniului Serviciului 112;

Riscuri interne:

- Fluctuația specialiștilor implicați în proces;
- Volum mare de lucru care generează depășirea termenelor;
- Necesitatea coordonării mai ample și examinării mai îndelungate a proiectelor;
- Nerespectarea termenului de realizare în urma apariției situațiilor neprevăzute.

Riscuri externe:

- Tergiversarea avizării proiectului hotărârii de către autoritățile publice și partenerii sociali;
- Imprevizibilitatea deciziilor politice;
- Posibile deficiențe de comunicare și colaborare interinstituțională

9.1	Elaborarea propunerilor privind modificarea Hotărârii Guvernului nr. 244/2016 cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112	Modificări/ amendamente elaborate și prezentate Administratorului spre promovare la Guvern	138,00	35.05	01.01.2025	30.09.2025	SJ	Cebanenco Eugenia	HG nr. 796/2023 Hotărârea Curții de Conturi RM nr.52 din 30.09. 2024
9.2	Elaborarea propunerilor privind modificarea Hotărârii Guvernului nr. 1253/2018 cu privire la transmiterea unui bun imobil, în vederea delimitării bunurilor imobile cu transmiterea acestuia, cu titlu gratuit, în gestiunea Serviciului 112	Modificări/ amendamente elaborate și prezentate Administratorului spre promovare la Guvern; Realizarea transiterii. Bun imobil înregistrat în Registrul bunurilor imobile.	40,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SJ SAI SAO	Cebanenco Eugenia Hajevschi Victor Guțanu Viorel	Legea cadastrului bunurilor imobile nr.1543-XIII/ 1998 Legea nr.100/2017

9.3	Elaborarea propunerilor privind aprobarea unei Hotărâri de Guvern cu privire la transmiterea, cu titlu gratuit, a unui bun imobil în gestiunea Serviciului 112 pentru reamplasarea CPAU 2	Propuneri elaborate și prezentate Administratorului spre promovare la Guvern; Realizarea transmiterii; Bun imobil înregistrat în Registrul bunurilor imobile	60,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SJ SAI SAO	Cebanenco Eugenia Hajevschi Victor Guțanu Viorel	Codul funciar nr.828-XII/1991/ Codul funciar nr.22/2024 Legea cadastrului bunurilor imobile nr.1543-XIII/1998 Legea nr.100/2017
9.4	Elaborarea/avizarea /coordonarea continuă a proiectelor de acte normative, acte administrative cu caracter normativ, elaborate de către subdiviziunile instituției, proiectelor de acorduri/contracte cu persoane fizice și juridice de drept public sau privat, donatori internaționali, cu furnizori și beneficiari de bunuri și servicii	Număr de proiecte elaborate/avizate/coordonate Acorduri/contracte examinate/elaborate	184,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SJ	Cebanenco Eugenia	Codul muncii nr. 154/2003, Codul civil nr.1107/200 Legea nr.100/2017 HG nr.243/2016
9.5	Aprobarea Regulamentului intern al Serviciului 112	Regulament aprobat	80,0	35.05	01.01.2025	31.03.2025	SJ	Cebanenco Eugenia	Legea nr.174/2014 HG nr.243/2016
9.6	Aprobarea Regulamentului privind eliberarea informațiilor înregistrate în SIA 112	Regulament aprobat	80,0	35.05	01.01.2025	31.03.2025	SJ	Cebanenco Eugenia	HG nr.243/2016

Obiectivul specific nr.10: Asigurarea examinării și soluționării petițiilor și cererilor de comunicare a informațiilor de interes public adresate Serviciului 112. Reprezentarea intereselor în raport cu organele/instituțiile de control al activității instituției

Indicatori de performanță: Ponderea petițiilor examinate în termen, 95%

Rata de conformare a actelor administrative elaborate de Serviciul 112 la cerințele normative, 100%

Petiții și cereri de comunicare a informațiilor soluționate favorabil solicitantului, în proporție de $\geq 80\%$

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

Riscuri interne:

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

Riscuri externe:

- Dezacordul petiționarilor cu rezultatele examinării petițiilor și solicitărilor de comunicare a informațiilor de interes public
- Carențe în actele de control (neclarități, ambiguități, omisiuni, erori)
- Decizii echivoce ale organelor/instituțiilor de control
- Posibile deficiențe de comunicare și colaborare cu factori externi implicați

10.1	Asigurarea examinării petițiilor, cererilor de comunicare a informațiilor de interes public	Numărul total al petițiilor/cererilor cu privire la acces la informație examinate și soluționate: -persoane fizice -persoane juridice	199,4	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SJ	Lisnic Ion Mașaev Denislam	Codul administrativ nr.116/2018, Legea nr. 148/2023 Legea specială conform speței
10.2	Asigurarea reprezentării intereselor instituției în raport cu organele/instituțiile de control al activității instituției	Nr. audiențelor cu reprezentanți ai instituțiilor de control; Nr. actelor elaborate (dezacorduri, cereri prelabile, ș.a.) în termenii stabiliți; ≥ 80% soluționări favorabile	6,5	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SJ SAI	Cebanenco Eugenia Hajevschi Victor	Legislația aplicabilă domeniului
10.3	Examinarea contestațiilor aferente procedurilor de achiziții desfășurate	Nr. contestațiilor examinate; Rata de contestații soluționate în	4,5	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SJ Grupul de achiziții	Lisnic Ion Mașaev Denislam	Legea nr.131/2015

			termenul legal în proporție de 100%							
Obiectivul specific nr.11: Reprezentarea intereselor în instanțele judecătorești										
Indicator de performanță: Gradul de respectare a termenelor legale și procedurale, 90%										
<i>Riscuri interne:</i>										
<ul style="list-style-type: none"> - Insuficiența resurselor umane bine pregătite și fluctuația cadrelor calificate - Abilități analitice și practice insuficiente ale personalului de a realiza sarcinile calitativ și în termenele stabilite - Volum mare de lucru și suprapunerea activităților 										
<i>Riscuri externe:</i>										
<ul style="list-style-type: none"> - Lacune și prevederi echivoce în legislație - Carențe în dispozitivul hotărârilor judecătorești (neclarități, ambiguități, omisiuni, erori) - Decizii diferite ale instanțelor judecătorești pe cauze similare - Deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională 										
11.1	Asigurarea reprezentării în instanțele de judecată a intereselor Serviciului 112	Gradul de respectare a termenelor legale și procedurale, 90%; Numărul dosarelor gestionate și ședințe de judecată asigurate; Numărul actelor de procedură (referințe, cereri de chemare în judecată, demersuri, cereri de apel și recurs, referințe la apel, recurs și cereri de revizuire etc.) elaborate în termenii stabiliți de către instanța de judecată și legislația în vigoare	18,4	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SJ	Cebanenco Eugenia Lisnic Ion Mașaev Denislam	HG nr.243/2016	
Obiectivul specific nr.12 Asigurarea managementului eficient al documentelor și consolidarea capacităților angajaților în utilizarea SIA E-Cancelarie 112										
Indicator de performanță: Eficiența operațională a sistemului de gestionare a documentelor SIA E-Cancelarie 112, 100%										
<i>Riscuri interne:</i>										
<ul style="list-style-type: none"> - Prezentarea informațiilor necalitative și nerespectarea termenelor-limită de prezentare a informațiilor. - Defecțiuni tehnice sau alți factori care pot crea situații neprevăzute 										
<i>Riscuri externe:</i>										

<ul style="list-style-type: none"> – Riscul de atacuri cibernetice sau de compromitere a securității datelor – Dependența de furnizorii de tehnologie – Schimbări legislative și reglementări – Accesul neautorizat sau utilizarea incorectă 									
12.1	Înregistrarea, distribuirea și expedierea corespondenței Serviciului 112	100% documente gestionate	130,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SSA	Roibu Mariana	HG nr. 618/1993
12.2	Gestionarea și arhivarea corectă a documentelor instituționale	Nr. de documente arhivate	19,2	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SSA	Roibu Mariana	HG nr. 618/1993
12.3	Elaborarea proceselor-verbale ale ședințelor operative din cadrul Serviciului 112	Nr. procese-verbale elaborate	130,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SSA	Roibu Mariana	HG nr. 618/1993
12.4	Ținerea Registrului privind programarea și organizarea audiențelor Serviciului 112	Registru completat	19,2	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SSA	Roibu Mariana	HG nr. 618/1993
Obiectivul specific nr. 13: Asigurarea managementului eficient al resurselor umane în cadrul Serviciului 112									
Indicatori de performanță: Gradul de ocuparea a funcțiilor, cel puțin 96%									
Gradul de instruire a personalului, cel puțin 80%									
<i>Riscuri interne:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> – Procese de recrutare, selecție și angajare a candidaților pentru posturile vacante de lungă durată – Fluctuația necontrolată a personalului din cadrul instituției – Identificarea incompletă a necesităților organizaționale de instruire profesională – Resurse financiare insuficiente pentru realizarea activităților de formare profesională a personalului – Reticența personalului la autodezvoltare profesională – Timp insuficient pentru parcurgerea orelor de dezvoltare profesională la locul de muncă 									
<i>Riscuri externe:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> – Stabilirea moratorului privind încadrarea personalului – Scăderea disponibilității candidaților potriviți pentru posturile vacante – Creșterea cererii salariale – Concurența puternică pe piața muncii pentru personal calificat – Finanțe insuficiente pentru accesarea unor programe de instruire specifice 									
13.1	Asigurarea și organizarea proceselor de recrutare a necesarului de personal	Nivelul de organizare a proceselor de recrutare, selecție și angajare a candidaților	189,0	35.05	01.01.2025	15.12.2025	SRUAP Comisiile de concurs	Badan Marina	Codul muncii RM nr. 154/2003;

		pentru posturile vacante (înalt/mediu/scăzut); Nr. concursurilor organizate; Nr. funcțiilor vacante anunțate în concurs					pentru ocuparea funcțiilor vacante		Ordinul nr.16c/01.07.2016 al Serviciului 112
13.2	Consolidarea transparenței, responsabilității și profesionalismului în procesul de gestionare a resurselor umane și a comportamentului etic în instituție	Regulamentul cu privire la recrutare, selecție și integrare al angajaților Serviciul 112 revizuit și aprobat Codul de etica și integritate profesională revizuit și aprobat.	30,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SRUAP	Badan Marina	Codul munci RM nr. 154/2003, art. 198 Legea integrității nr. 82/2017 Regulamentul intern al Serviciului 112
13.3	Dezvoltarea și evaluarea performanței individuale a angajaților	Nr. de personal evaluat; Numărul de sesiuni de evaluare realizate; Informația (raport) privind organizarea și desfășurarea activității de evaluare și datele statistice privind rezultatele evaluării angajaților întocmită	54,3	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SRUAP Șefii de subdiviziuni	Badan Marina	Codul muncii RM nr. 154/2003 (art.211 ² -art. 211 ⁵) Regulamentul cu privire la evaluarea performanței individuale a salariatului din cadrul Serviciului 112

13.4	Optimizarea mecanismelor de motivare a personalului și de menținere în serviciu	Nr. de proceduri de motivare aplicate; Nr. de personal stimulat financiar Nr. de personal stimulat nonfinanciar Rata de fluctuație a personalului, %	15,0	35.05	01.01.2025	20.12.2025	SRUAP	Badan Marina	Codul muncii RM nr. 154/2003, HG 743/2002
13.5	Asigurarea dezvoltării profesionale a personalului	Plan de dezvoltare profesională aprobat; Regulament cu privire la instruirea inițială și dezvoltarea profesională continuă în cadrul Serviciului 112 elaborat și aprobat; Nr. de activități de instruire organizate; Nr. de personal instruit Pondere angajaților instruiți cu cel puțin 1 instruire, %; Gradul de satisfacere a necesităților de instruire, %	60,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SRUAP	Badan Marina	HG nr.243/2016
13.6	Contractarea unor cursuri de limbă străină adaptate nevoilor profesionale ale angajaților Serviciului 112	Numărul de sesiuni de instruire organizate în funcție de niveluri (începător, intermediar, avansat); Rata de participare la sesiunile de formare (% din angajații înscriși)	60,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SRUAP Formatori	Badan Marina Vlas Anastasia Untilă Tatiana	HG nr.243/2016

13.7	Monitorizarea disciplinei muncii	Nr. de sesizări examinate; Nr. de sancționări aplicate	15,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SRUAP Comisia de disciplină	Badan Marina	Codul muncii RM nr. 154/2003, Ord.22c din 28.05.2018 al Serviciului 112
Obiectivul specific nr. 14: Dezvoltarea și menținerea echilibrului psiho-emoțional al angajaților Serviciului 112									
Indicatori de performanță: Gradul de instruire a personalului în dezvoltarea și menținerea echilibrului psiho-emoțional, cel puțin 80%									
<i>Riscuri interne:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Informarea insuficientă privind programele de sprijin poate reduce participarea angajaților și încrederea în acestea - Lipsa de interes sau refuzul angajaților de a participa la sesiuni de reziliență psihologică - Volumul mare de activitate și lipsa timpului liber pot reduce disponibilitatea angajaților pentru participare - Lipsa analizelor detaliate pentru identificarea problemelor reale și a nevoilor de suport psihologic - Lipsa politicilor și procedurilor clare pentru susținerea echilibrului psiho-emoțional poate afecta implementarea măsurilor 									
<i>Riscuri externe:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Colaborarea inefficientă cu alte autorități poate pune o presiune suplimentară asupra angajaților Serviciului 112 - Probleme economice și insecuritatea locului de muncă pot afecta motivația și echilibrul psihologic al angajaților - Crize externe (dezastre naturale, pandemii, accidente majore) pot genera o suprasolicitare constantă a angajaților - Percepția generală negativă asupra nevoii de suport psihologic poate limita impactul programelor la nivel organizațional 									
14.1	Dezvoltarea rezilienței psihologice a angajaților. Sesiuni de învățare și creștere a competențelor de menținere a stării psiho-emoționale (în sala de instruire și sala de reabilitare din incinta instituției).	20 de ședințe de dezvoltare a rezilienței psihologice organizate; Pondere angajaților instruiți cel puțin 80%	50,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SRUAP	Celcinschi Liliana	Regulamentul de organizare și funcționare a SRUAP
14.2	Organizarea sesiunilor psihologice individuale și de grup.	Cel puțin 80 angajați au participat la sesiunile psihologice	68,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SRUAP	Celcinschi Liliana	Regulamentul de organizare și funcționare SRUAP
14.3	Amenajarea și echiparea sălii de recuperare psiho-emoțională în cadrul CPAU 2	Sală amenajată și echipată	290,0	35.05 asistență externă	01.05.2025	31.12.2025	SRUAP DPAU2 SAO	Celcinschi Liliana	Inițiativă

Roșca
Rodica
Guțanu
Viorel

Obiectivul specific nr. 15: Desfășurarea campaniilor de informare și educare a populației privind numărul unic de urgență 112 și necesitatea apelării acestuia în situații de urgență. Administrarea și menținerea site-ului web oficial www.112.md

Indicator de performanță: Rata de conformare a instituției la cerințele HG 728 din 26.09.2023 de calitate și conformitate, 90%

Riscuri interne:

- Lipsa resurselor tehnice
- Reticența subdiviziunilor la prezentarea în termen, a informațiilor necesare pentru elaborarea materialelor de presă

Riscuri externe:

- Deficiențe de comunicare și colaborare instituțională
- Apariția unor evenimente neprevăzute sau suprapunerea acestora

15.1	Asigurarea eficiență 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	Nr. campaniilor desfășurate Nr. de parteneriate cu instituții de stat, media sau ONG-uri pentru implementarea campaniilor; Rata de creștere a apelurilor corect utilizate cu cel puțin 5% în raport cu anul precedent; Nr. aparițiilor în mass-media (articole, interviuri, reportaje) privind Serviciul 112 Nr. de localități/ regiuni în care au fost implementate campaniile de informare	290,0	35.05	02.01.2025	31.12.2025	SREC	Carpovici Ana	Legea nr.148/2023 HG nr.728/2023 HG nr.243/2016
15.2	Dezvoltarea instrumentelor de comunicare online și promovarea postărilor, în	Nr. de materiale colectate, prelucrate și pregătite pentru publicare pe site-ul	98,0	35.05	02.01.2025	31.12.2025	SREC DTICE	Carpovici Ana	Legea nr.148/2023 HG nr.728/2023

	vederea consolidării transparenței și asigurării accesului la informații de interes public	web oficial www.112.md Nr. de materiale publicate Nr de materiale plasate pe pagina rețelelor de socializare a Serviciului 112; Ponderea creșterii numărului de urmăritori pe pagina oficială www.112.md și a persoanelor care interacționează cu postările publicate, cu cel puțin 5% în raport cu anul precedent								HG nr.243/2016
Obiectivul specific nr.16: Asigurarea managementului financiar eficient al Serviciului 112 și gestionarea eficientă a fondului de retribuire a muncii										
Indicator de performanță: Gradul de gestionare eficientă a resurselor financiare și alinierea corespunzătoare a politicilor de retribuire cu obiectivele organizaționale 100%										
<i>Riscuri interne:</i>										
<ul style="list-style-type: none"> - Prelucrarea incorectă a informațiilor - Nerespectarea termenelor limită de prezentare de către instituție - Lipsa unor documente, acte justificative necesare pentru evaluarea cheltuielilor - Nerespectarea termenelor de executare a documentelor primare privind retribuirea muncii 										
<i>Riscuri externe:</i>										
<ul style="list-style-type: none"> - Posibile deficiențe de colaborare și comunicare interinstituțională - Tergiversarea coordonării/aprobării proiectului de factorii decizionali 										
16.1	Elaborarea propunerilor Cadrului Bugetar pe Termen Mediu (CBTM) pentru anii 2026-2028	Propuneri la CBTM elaborate și prezentate fondatorului	19,5	35.05	01.03.2025	30.07.2025	SFEC SMCPD	Bargan Carolina	Metodologia Ministerului de Finanțe	
16.2	Coordonarea și elaborarea proiectului bugetului pentru Serviciul 112 pentru anul 2025 -2026	Devizul de venituri și cheltuieli al Serviciului 112	38,9	35.05	01.12.2024	31.01.2025	SFEC	Bargan Carolina	Legea bugetului de stat pentru anul 2024	

		aprobat până la 31.01.2025							
16.3	Coordonarea procesului de elaborare a rapoartelor privind performanța pe programe/subprograme la situația din 31 decembrie 2024 și 30 iunie 2025	2 rapoarte elaborate și prezentate în termen fondatorului; Gradul de executare a rapoartelor financiare, 100%	126,6	35.05	02.01.2025	30.07.2025	SFEC SMCPD	Bargan Carolina	Ordin MF nr.209/2015
16.4	Monitorizarea și asigurarea executării bugetului Serviciului 112	2 Rapoarte elaborate și prezentate MAI	126,6	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SFEC	Bargan Carolina	HG nr.243/2016 Art.41 ¹ a
16.5	Elaborarea raportului anual privind executarea bugetului instituției pentru anul 2024	Raport elaborat și prezentat până la data de 1 februarie, fondatorului și Ministerului Finanțelor; Gradul de executare eficientă a bugetului, 100 %	19,5	35.05	15.01.2025	31.01.2025	SFEC	Bargan Carolina	HG nr. 243/2016
16.6	Asigurarea evidenței cheltuielilor cu personalul	Asigurarea evidenței cheltuielilor cu personalul - 100%	224,0	35.05	01.01.2025	31.01.2026	SFEC	Bargan Carolina	Legii contabilității și raportării financiare nr.278/2017
16.7	Evidența contabilă, gestionarea eficientă și transparentă a fondurilor de asistență externă	Asigurarea evidenței circulației mijloacelor financiare - 100%	224,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SFEC	Bargan Carolina	Legea nr.174/2014

Obiectivul specific nr.17: Asigurarea gestionării eficiente patrimoniului, mijloacelor fixe, valorilor materiale a Serviciului 112 și organizare conformă și transparentă a procedurilor de achiziții publice

Indicator de performanță: Gradul de îndeplinire a atribuțiilor de administrare și gestiune a patrimoniului public, 100%

Riscuri interne:

- Înregistrarea eronată a documentelor primare
- Publicarea unor criterii de calificare și selecție discriminatorii, insuficient de detaliate sau incomplete
- Omiterea procurării de bunuri sau servicii din Planul anual de achiziții;
- Riscuri legate de finanțare (neacceptarea de către conducerea Serviciului 112 a limitei estimative a cheltuielilor prognozate
- Fluctuația necontrolată și insuficiența personalului calificat
- Posibile deficiențe de comunicare și colaborare în cadrul subdiviziunilor instituției.

Riscuri externe:

- Nerealizarea în termen a contractelor de prestare a serviciilor de mentenanță, reparație și livrare de bunuri
- Prezentarea informațiilor necalitative și depășirea termenelor de prezentare a informațiilor de către factori implicați
- Neexecutarea clauzelor contractuale
- Tergiversarea serviciilor de reparație și a procedurilor de achiziții

17.1	Elaborarea Regulamentului cu privire la gestionarea bunurilor Serviciului 112	Regulament elaborat și aprobat.	38,9	35.05	01.01.2025	28.02.2025	SFEC SJ	Bargan Carolina Cebanenco Eugenia	HG nr. 243/ 2016
17.2	Asigurarea gestionării eficiente a mijloacelor fixe, valorilor materiale. Inventarierea bunurilor aflate în gestiunea instituției	Numărul rapoartelor elaborate; 100% mijloacelor fixe, valorilor materiale analizate, monitorizate și gestionate eficient	59,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SAO SFEC	Guțanu Viorel Condrea Ana	Legea nr. 181/2014 Legea nr. 113/2007
17.3	Evaluarea necesarului de achiziții bunuri, lucrări și servicii. Desfășurarea procedurilor de achiziții publice	Plan de achiziții publice elaborat, aprobat și publicat; Rata necesități și priorități anuale ale Serviciului 112 acoperite din total planificate, 100% Pondere procedurilor de achiziții publice realizate conform în raport cu numărul total al procedurilor	126,6	35.05	02.01.2025	31.01.2025	SJ Subdiviziuni structurale	Lisnic Ion Guțanu Viorel Bargan Carolina	Legea nr.131/2015

		de achiziții publice desfășurate,100%							
17.4	Elaborarea studiului de fezabilitate și a caietului de sarcini pentru proiectarea sediului destinat CPAU 2 cu integrarea dispeceratelor serviciilor specializate de urgență	Cerințe tehnice și funcționale definite Studiului de fezabilitate elaborat și validat Caietul de sarcini aprobat	700,00	35.05	01.01.2025	01.12.2025	Director adjunct al instituției DPAU DTICE SAO SAI	Ghidirimtschi Alexandru Bondar Bohdan Roșca Rodica Guțanu Viorel	Legea nr.174/2014 art. 4 alin.(2)
17.5	Optimizarea proceselor de gestionare a mijloacelor de transport auto ale instituției.	Nr.intervențiilor de întreținere și reparație realizate pe vehicule pe parcursul anului; Nr.rapoarte de testare tehnică a vehiculelor; Nr. foilor de parcurs îndeplinite; Rata de utilizare a vehiculelor în raport cu numărul total de vehicule disponibile, %	190,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SAO	Guțanu Viorel	HG nr. 357/2009 cu privire la aprobarea Regulamentului circulației rutiere; Regulamentul de organizare și funcționare al SAO
17.6	Elaborarea și aprobarea planului de acțiuni pentru impementarea recomandărilor din raportul misiunii de audit al MAI cu titlu „Evaluarea procesului de efectuare a achizițiilor publice în perioada anilor 2023-2024”	Plan aprobat	12,0	35.05	01.01.2025	01.02.2025	SAI	Hajevschi Victor	Legea nr.229/2010 Ordin MF nr.153/2018 Ordin MF nr.161/2020 Legea nr.131/2015

17.7	Elaborarea și aprobarea planului de acțiuni fundamentat pe rezultatele inventarierii	Plan aprobat	12,0	35.05	01.01.2025	01.02.2025	SAI	Hajevschi Victor	Legea nr. 181/2014 Legea nr. 113/2007
Obiectivul specific nr.18: Asigurarea protecției obiectivului de infrastructură critică. Asigurarea funcționării sistemului de apărare împotriva incendiilor și control acces.									
Indicator de performanță: Funcționalitatea și integritatea obiectivelor infrastructurii critice, 100%									
<i>Riscuri interne:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Accesul neautorizat al personalului - Neglijența sau erorile umane - Politicile și procedurile interne slabe sau neadecvate, care pot crea vulnerabilități în securitatea obiectivului. 									
<i>Riscuri externe:</i>									
<ul style="list-style-type: none"> - Atacurile fizice asupra infrastructurii critice, cum ar fi sabotarea echipamentelor sau distrugerea instalațiilor - Conflictul sau tensiunile geopolitice 									
18.1	Întreținerea sistemului de control acces și monitorizarea accesului pe teritoriu a vizitatorilor	Nr. de inspecții periodice efectuate asupra sistemului de control acces Nr. de accesuri neautorizate detectate și gestionate ≥ 98% acceselor conforme cu normele interne de securitate și acces controlat	88,6	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SAO	Guțanu Viorel	Legea nr 283/2003 privind activitatea particular de detectiv și de pază.
18.2	Întreținerea sistemului de alarmare antiincendiu	Contract de mentenanță încheiat; Sistem functional Act de verificare și testare întocmit	98,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SAO	Viorel Guțanu	Legea nr. 267/1994 Legea nr. 186/2008 HG nr.847/2022
18.3	Asigurarea funcționării eficiente, sigure și economice a sistemelor ingineresti de cazangerie și ventilare	Contract de mentenanță încheiat; Sistem functional	48,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SAO	Guțanu Viorel	Regulamentul SAO

		Act de verificare și testare întocmit							
18.4	Inițierea și identificarea soluțiilor de finanțare pentru implementarea proiectului „Sistem de stocare și de distribuire apei potabile” în cadrul CPAU 1 (bd. Dacia 58/C, com.Bacioi, mun. Chișinău)	Soluție identificată	25,00	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SAO	Guțanu Viorel	Inițiativă Legea nr. 186/2008 cu privire la securitatea și sănătatea în muncă
18.5	Asigurării sustenabilității energetice și a optimizării consumului de resurse	Documentația tehnică pentru instalarea și funcționarea a două centrale fotovoltaice cu o putere instalată de 120 kW fiecare elaborate	25,00	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SAO	Guțanu Viorel	Inițiativă
18.6	Implementarea măsurilor de instruire pentru prevenirea accidentelor de muncă și îmbolnăvirilor profesionale	Pondere angajaților instruiți, în proporție de 100%; Nr. de luni fără accidente de muncă sau îmbolnăviri profesionale	2,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SAO	Guțanu Viorel	Legea nr. 186/2008 cu privire la securitatea și sănătatea în muncă
18.7	Amenajarea unui spațiu destinat pentru coffee break-uri conform cerințelor instituționale	Spațiu amenajat	20,0	35.05	01.01.2025	31.12.2025	SAO	Guțanu Viorel	Inițiativă

LISTA DE ABREVIERI

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

COORDONAT:

Director interimar al Serviciului Național Unic
pentru Apelurile de Urgență 112

Anatolie VINICIUC

"15" ianuarie 2025

COORDONAT:

Director adjunct al Serviciului Național Unic
pentru Apelurile de Urgență 112

Constantin GORINCIOI

"15" ianuarie 2025

COORDONAT:

Director adjunct al Serviciului Național Unic
pentru Apelurile de Urgență 112

Alexandru GHIDIRIMSCHI

"15" ianuarie 2025

ELABORAT:

Specialistă principală în autorități publice
a Serviciului managementul calității, planificare și dezvoltare

Natalia BOCANCEA

"14" ianuarie 2025