



ORDIN

"24" noiembrie 2017

mun. Chișinău

nr. 351

Cu privire la aprobarea Conceptului privind funcționarea Sistemului integrat de gestionare a apelurilor de urgență parvenite la Poliție și a Planului de acțiuni privind implementarea acestuia

În scopul sincronizării activităților de organizare a unui proces național unic pentru prelucrarea și procesarea apelurilor de urgență, întru garantarea unui nivel sporit de siguranță și protecție a persoanei și a bunurilor, în contextul implementării Strategiei de Dezvoltare a Poliției pentru anii 2016 – 2020, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 587 din 12.05.2016, avînd la bază prevederile sbpct. 11, pct. 9 al Hotărîrii Guvernului nr. 693 din 30.08.2017 cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Afacerilor Interne,

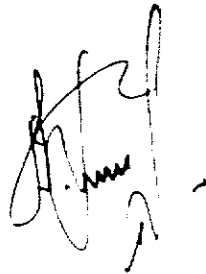
ORDON:

1. Se aprobă Conceptul privind funcționarea Sistemului integrat de gestionare a apelurilor de urgență parvenite la Poliție, potrivit anexei nr. 1.
2. Se aprobă Planul de acțiuni pentru anii 2017 – 2020 pentru implementarea Conceptului privind funcționarea Sistemului integrat de gestionare a apelurilor de urgență parvenite la Poliție, potrivit anexei nr. 2.
3. Controlul executării prezentului ordin se pune în sarcina dlui Alexandru Pînzari, șef al Inspectoratului General al Poliției al MAI.
4. Ordinul se aduce la cunoștința autorităților administrative și instituțiilor din subordinea MAI interesate.

Ministru

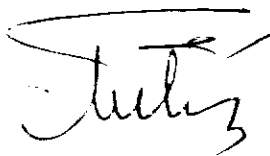
Alexandru JIZDAN

Şeful Inspectoratului General al Poliţiei



Alexandru PÎNZARI

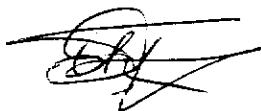
**Înalt Consilier UE în domeniul
reformei poliţiei**



Marian TUTILESCU

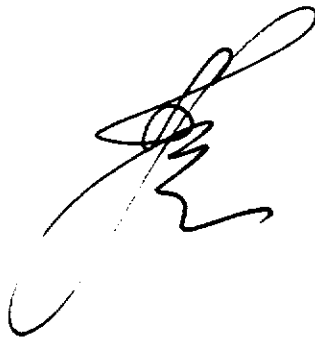
Coordonat:

Şeful Secţiei juridice a DMI



Uliana BĂDĂRĂU

Secretar de stat al MAI



Dorin PURICE

C O N C E P T U L **privind Sistemul integrat de gestionare** **a apelurilor de urgență parvenite la Poliție**

I. DESCRIEREA SITUAȚIEI

Poliția Republicii Moldova este o instituție publică specializată a statului, care are misiunea de a apăra drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei prin activități de menținere, asigurare și restabilire a ordinii și securității publice, de prevenire, investigare și de descoperire a infracțiunilor și contravențiilor.

Pentru a realiza atribuția de prevenire a infracțiunilor și contravențiilor, Poliția asigură și reacționarea promptă la sesizările despre infracțiuni și contravenții. În acest sens, capacităților funcționale și logistice ale instituției le revin cele mai importante roluri în asigurarea promptitudinii intervențiilor.

Programele de asistență externă realizate în perioada 2014 – 2016, au contribuit în mare măsură la îmbunătățirea dotării Poliției. Astfel, grație suportului acordat de Uniunea Europeană, a fost asigurată creșterea mobilității Poliției, ceea ce a permis creșterea capacității de reacție și intervenție iar dotările cu echipamente criminalistice au sporit eficiența procesului de colectare a probelor la locul incidentului și identificarea autorilor de infracțiuni.

Totuși, datorită faptului că necesitățile de dotare sunt mult mai mari, precum și având în vedere disfuncționalitățile de sistem, rămân a fi nerealizate obiectivele care țin de sporirea capacității de reacție a Poliției la apelurile cetățenilor pe întreg teritoriul țării, în special în zonele rurale.

Modificarea priorităților și politicilor de dezvoltare, devierea de la principiile stabilite și chiar aprobate prin documente de politici, au redus efectele prognozate ale reformelor realizate și, în final, au condus la înrăutățirea situației în acest domeniu prin neatingerea rezultatului scontat.

Din evaluarea activității Inspectoratului național de patrulare și a Birourilor de patrulare din cadrul subdiviziunilor teritoriale ale Poliției pe segmentul privind reacționarea la apelurile cetățenilor și asigurarea ordinii publice, se constată că activitatea este concentrată îndeosebi pe prevenirea și combaterea abaterilor în domeniul circulației rutiere, iar în cazul subdiviziunilor teritoriale, practic este neglijată sau abandonată activitatea de patrulare (*fapt care se datorează transferului funcțiilor de la serviciile de patrulare către alte servicii sau implicării angajaților serviciilor de patrulare în activități improprii*).

Pe de altă parte, centralizarea excesivă a deciziei la nivel național în cazul subdiviziunii specializate de patrulare a condiționat disfuncționalități majore în cooperarea cu inspectoratele teritoriale de poliție.

Situația descrisă nu doar crește esențial timpul de reacție la apelurile cetățenilor dar și generează cheltuieli nejustificate ale resurselor. În final, această situație afectează imaginea Poliției, rolul esențial al acesteia, de instituție

specializată a statului în domeniul asigurării ordinii și securității publice și influențează negativ percepția siguranței personale de către cetățeni.

În scopul creșterii eficienței instituționale și a implementării unor concepte moderne în activitatea Poliției, inclusiv în vederea dezvoltării capacităților de reacționare operativă la apelurile de urgență ale cetățenilor către Poliție, a fost elaborată și aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 587 din 12.05.2016 „Strategia de dezvoltare a Poliției pentru anii 2016 – 2020 și Planul de acțiuni privind implementarea acesteia”.

Obiectivul 4 al Strategiei are ca scop crearea unui serviciu polițienesc modern, în conformitate cu cele mai bune practici și standarde ale Uniunii Europene și internaționale, în măsură să răspundă proactiv și în mod egal la nevoile cetățenilor și ale societății în ansamblu, inclusiv prin consolidarea capacităților de patrulare, reacționare și intervenție ale Poliției la apelurile cetățenilor.

Rezultatul scontat privind capacitățile sporite ale Poliției de patrulare, reacționare și intervenție la toate nivelurile (atât urban, cât și rural) urmează a fi obținut prin dezvoltarea sistemului de patrulare și reacționare operativă la nivel local (deconcentrarea activității), crearea și operaționalizarea unui sistem integrat de management al resurselor la apelurile de urgență și formarea deprinderilor de comunicare și acțiune profesionistă a angajaților serviciilor de patrulare și reacționare operativă.

II. DEFINIREA PROBLEMEI

2.1. Sistemul de menținere și asigurare a ordinii publice

Reorganizarea activității Poliției începând cu anul 2013, a creat premise pentru realizarea dintr-o nouă perspectivă a activităților de asigurare a securității publice, cu atât mai mult cu cât modelul adoptat atunci reprezintă o aliniere la practica Georgiei, unde formula aplicată a determinat creșterea imaginii Poliției ca rezultat al eficienței obținute.

Deși printre principiile declarate ale reformei Ministerului Afacerilor Interne erau descentralizarea/deconcentrarea de atribuții și competențe la nivel teritorial, prin modul de organizare și funcționare al subdiviziunii specializate de patrulare s-a realizat, de fapt, concentrarea competențelor și fragmentarea schemei logice de plasare a resurselor, deciziei și responsabilităților.

La studierea Raportului privind analiza funcțională a Ministerului Afacerilor Interne al Republicii Moldova (2015), se constată că de fapt, concentrarea la Inspectoratul național de patrulare a atribuțiilor de patrulare nu este eficientă, deoarece această structură se suprapune cu misiuni peste zona de competență a inspectoratelor de poliție, la planificarea activităților fiind omise particularitățile locale.

Pe de altă parte, structurile de patrulare nu au o responsabilitate determinată pe o zonă de competență teritorială, iar activitatea lor nu este analizată în raport cu situația operativă din zona de competență teritorială.

Reorganizarea activității polițienești în cadrul contextului actual nu a îmbunătățit prezența Poliției în mediul rural, ci a înrăutățit-o esențial.

Odată cu reducerea în 2013 a unor structuri ale serviciilor de minori și moravuri, ale poliției rutiere și în transport, precum și altor structuri, inspectoratele teritoriale de poliție au fost completate cu unități funcționale suplimentare în proporție de la 10% la 25%, fiecare. O mare parte din unitățile funcționale alocate au fost distribuite serviciilor de patrulare ale secțiilor de securitate publică.

Prin urmare, începând cu trimestrul II anul 2013, cele 120 sectoare de poliție locale, preponderent din mediul rural, au fost completate cu 4-12 unități funcționale. În total, către 1 aprilie 2013 aceste structuri numărau 605 unități funcționale, suficiente pentru constituirea în fiecare inspectorat teritorial de poliție, în zonele rurale, a câte 2 -3 dispozitive mobile de patrulare și reacționare operativă.

În lipsa unor analize aprofundate privind eficiența structurilor de patrulare locale, au fost luate decizii nejustificate și neargumentate ale unor conducători de nivel teritorial, astfel încât serviciile de patrulare și reacționare operativă din localitățile rurale au fost reduse la jumătate (280 u/f), fiind astfel grav afectat sistemul de ordine publică în localitățile rurale.

În municipiul Chișinău, activitățile de răspuns la solicitările privind infracțiunile și incidentele revin în responsabilitatea Biroului reacționare operativă din subordinea Direcției de poliție a mun. Chișinău, care are în structura sa 5 plutoane (câte 1 pentru fiecare sector), cu un total de 138 posturi alocate.

Din cauza suprapunerilor și dublărilor de competențe, patrularea teritoriului nu se poate realiza coerent și coordonat. Subdiviziunile teritoriale ale Poliției nu dețin efectivele și mijloacele necesare pentru a controla situația operativă locală. Ca urmare, există deficite de capacitate în ceea ce privește asigurarea misiunilor de ordine și securitate publică prin patrulare, fapt ce afectează calitatea serviciului public.

Cu referire la activitatea Biroului reacționare operativă din subordinea Direcției de poliție a mun. Chișinău, este de remarcat și lipsa statutului de agent constator a angajaților acestuia, ceea ce determină carențe în activitatea de constatare și documentare a incidentelor raportate, fiind necesară intervenția ulterioară a ofițerilor de sector pentru luarea măsurilor legale, ceea ce de fapt, înseamnă o utilizare inefficientă a resurselor umane și de timp.

Din considerentele expuse mai sus, este complicată coordonarea acestor elemente operative fragmentate și lipsește conducerea integrată a dispozitivelor de ordine și securitate publică.

În vederea eliminării carențelor sus menționate și a eficientizării activităților de patrulare și reacționare la apelurile de urgență, în perspectiva apropiată a implementării numărului unic de apel 112, au fost examinate modelele de patrulare implementate recent în Ucraina (de fapt o extensie a modelului georgian) și modelul existent în România, care se remarcă prin simplitate și eficiență, potrivit principiului intervenției patrulei celei mai apropiate de locul evenimentului. Implementarea modulelor de tip GIS (sistem de localizare pe hartă) va permite cu ușurință atât localizarea evenimentului ce necesită intervenția cât și a patrulei celei mai apropiate. În felul acesta se reduce semnificativ timpul de intervenție și

finalitatea acesteia, deoarece toți polițiștii din echipajele de patrulare au statutul de agenți constatatori.

Datorită faptului că polițiștii din structurile de patrulare și reacționare la apelurile de urgență care se propun a fi create, interacționează permanent cu cetățenii și frecvent sunt implicați în aplanarea unor situații conflictuale (violente în familie, conflicte stradale sau între vecini, etc.), este necesară o pregătire specială, concentrată pe modalitățile de soluționare a incidentelor cu care se confruntă cel mai frecvent. În cadrul activităților de pregătire, o atenție aparte trebuie acordată îmbunătățirii abilităților de comunicare ale polițiștilor din structurile de patrulare și intervenție la apelurile de urgență, îndeosebi în gestionarea situațiilor conflictuale.

2.2. Resursele de intervenție la apelurile de urgență

Dezvoltarea fragmentară a capacităților de reacționare operativă la apelurile de urgență ale cetățenilor către Poliție, lipsa unei viziuni unice privind principiile de reacționare la nivel național, dar și capacitățile reduse la nivel rural, au determinat constituirea unui sistem de reacționare neuniform și în mare parte inefficient.

Astfel, dacă în mun. Chișinău și mun. Bălți mecanismul creat s-a dovedit a fi parțial eficient prin alocarea unor resurse dedicate, în raza raioanelor se face resimțită insuficiența forțelor alocate acestui proces.

Pe lângă Grupul operativ de urmărire penală constituit în cadrul inspectoratelor de poliție (cu activitate 24 din 24 ore), în activități de reacționare operativă mai sunt antrenati și ofițerii de sector din cadrul sectoarelor de poliție. Ca forțe de sprijin, uneori este antrenată și echipa de reacționare la accidente rutiere și forțele Inspectoratului național de patrulare. Fragmentar, la discreția șefilor inspectoratelor de poliție, au fost fortificate Sectoarele de poliție prin alocarea resurselor Birourilor de patrulare din cadrul inspectoratelor de poliție.

Organizarea activității în modul indicat s-a dovedit a fi anevoioasă, rezultate pozitive cu referire la reducerea timpului de reacție au fost obținute doar în cazurile izolate în care au fost constituite echipele mixte formate din ofițeri de sector și inspectori de patrulare din cadrul inspectoratelor de poliție, ceea ce a oferit capacități de reacționare 24 din 24 de ore.

Modelele prezentate la nivel de raioane s-au dovedit a fi în mare parte inefficiente, din motiv că resursele sectoarelor de poliție pot fi antrenate doar în timpul orelor de program, iar în afara acestora, solicitarea ieșirii la fața locului a ofițerului de sector este determinată de factorul privind domicilierea angajaților Poliției (majoritatea locuiesc în afara sectorului administrativ deservit și nu dispun de unitate de transport de serviciu).

Ineficiență s-a dovedit a fi și antrenarea angajaților birourilor de patrulare din cadrul inspectoratelor de poliție, din cauza insuficienței de personal (conform statelor), dar și datorită antrenării efectivului polițienesc în activități improprii. În cazurile în care, ca rezultat al responsabilității șefilor de inspectorate de poliție, serviciul patrulare a fost păstrat, se constată că este posibil de asigurat procesul de reacționare operativă 24 din 24 ore.

Antrenarea Serviciului supraveghere transport și accidente rutiere în activități de reacționare operativă este benefică doar la etapa inițială de intervenție, dar în cazul necesității de documentare a evenimentelor de urgență se dovedește a fi critică datorită specializării acestora doar în documentarea accidentelor rutiere. Mai mult decât atât, existența mai multor servicii cu competențe de reacționare specializată la evenimente de urgență determină și un impact asupra sistemului, din motiv că problematica de pe o linie de activitate este transferată și în alte domenii.

Spre exemplu, dotarea în 2014 a Birourilor patrulare din cadrul inspectoratelor cu unități de transport ar fi determinat înlăturarea problemei privind dotarea serviciului, totuși, la discreția unor șefi de inspectorate de poliție, ignorând ordinul șefului Inspectoratului General al Poliției, automobilele noi au fost transmise în gestionarea Serviciului supraveghere transport și accidente rutiere sau altor servicii din cadrul Secțiilor securitate publică. Acest fapt a determinat nesoluționarea în continuare a dotării Serviciilor patrulare, dar și incapacitatea Serviciului supraveghere transport și accidente rutiere de reacționare la evenimente de urgență, ca rezultat al specializării înguste a serviciului (nu a fost soluționată definitiv nici una dintre problemele existente).

Antrenarea resurselor Inspectoratului național de patrulare în activități de reacționare operativă a evidențiat o altă categorie de lacune, determinate de planificarea activității la nivel regional (uneori lipsa de coordonare cu inspectoratele de poliție), diferența în procedurile de operare, necunoașterea sectorului repartizat spre patrulare (dislocarea forțelor Inspectoratului Național de Patrulare se realizează având la bază traseele naționale și localitățile cu o populație de peste 20 000 locuitori, în cazul solicitării intervenției pe timp de noapte într-o localitate rurală misiunea devine imposibilă, având în vedere lipsa indicatoarelor de străzi, ne mai vorbind de numărul adresei).

Sub aspect practic, organizarea patrulării mixte la nivelul mun. Chișinău, cu antrenarea echipelor de reacționare formate din angajați ai Biroului de reacționare operativă a Direcției de poliție a municipiului și ai Inspectoratului național de patrulare, a reușit să rezolve temporar problema privind lipsa statutului de agent constator al angajaților BRO dar utilizarea acestui model s-a efectuat pe o perioadă limitată de timp.

Organizarea Grupurilor operative de urmărire penală în cadrul inspectoratelor de poliție asigură capacitatea de reacționare 24 din 24 ore, dar cu prejudicierea timpului de reacționare (primirea a 2 apeluri din 2 localități situate în extreme opuse ale unui raion va determina aplicarea principiului prioritizării intervenției, unicul factor care va determina timpul de reacție fiind distanța parcursă).

Practic modelul de reacționare la apelurile de urgență la nivelul mun. Chișinău, ca mecanism se dovedește a fi unul reușit, exceptând lipsa calității de agent constator al angajaților BRO. Datorită insuficienței de resurse, pe timp de noapte, un sector administrativ din capitală este acoperit cu doar 2 echipe ale Biroului de reacționare operativă a Direcției de poliție a mun. Chișinău, în timp ce ar fi necesare minim 5 echipe.

Un factor important sub aspectul activității operaționale îl reprezintă și capacitățile de poziționare geografică a forțelor disponibile pentru reacționarea Poliției la apelurile de urgență. La moment, în lipsa poziționării geografice a echipajelor nu este posibil de implementat principiul de reacționare la evenimente de urgență „cel mai apropiat polițist sau echipă a Poliției”.

Pe lângă faptul că unitățile de transport ale Poliției sunt dotate cu dispozitive GPS de localizare diferite ca standard și posibilitate de vizualizare (Moldcell, Orange, One Telecom), la etapa actuală deja apar dificultăți privind achitarea serviciilor respective (la numărul actual de unități de transport dotate cu GPS, anual sunt necesare cca 500 – 600 mii lei).

Pe de altă parte, terminalele TETRA aflate în dotarea Poliției nu dispun de modulul AVL (Automat Vehicle Localization) activat pentru asigurarea localizării, iar sistemul nu este operațional încă la nivel național.

Sistemele actuale de comunicații vor avea un impact negativ la dezvoltarea sistemului de gestionare a apelurilor de urgență, având în vedere dezvoltarea fragmentară la nivel de subdiviziuni. Se constată și capacități scăzute ale Poliției în partea ce ține de mentenanța sistemului de comunicații, fiind necesară consolidarea în continuare a serviciului creat pe domeniul de tehnologie a informației.

2.3. Sistemul integrat de management al resurselor la apelurile de urgență

La etapa actuală veriga principală în organizarea activităților de reacționare la apelurile de urgență o constituie serviciile de gardă ale inspectoratelor teritoriale.

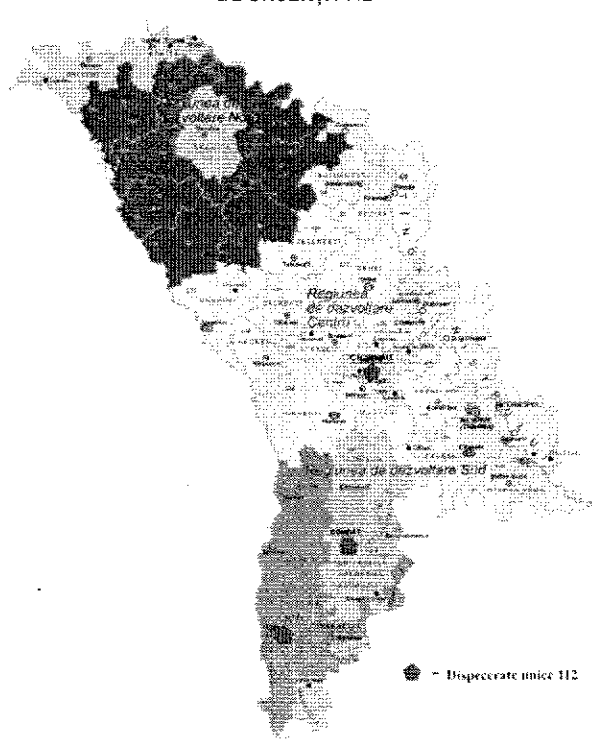
Pentru optimizarea activității, au fost create Dispecerate regionale pentru apelurile de urgență. Cu toate acestea, până în prezent nu este asigurată baza normativă pentru desfășurarea activității Poliției în cadrul acestora, deși conform statelor de organizare, au fost numiți dispeceri în toate dispeceratele regionale.

Astfel, în cazul Dispeceratului din regiunea „Nord” cu amplasare în mun. Bălți (deservește la moment 8 raioane și mun. Bălți), activitatea este asigurată de 16 angajați, amplasați în aceeași locație cu reprezentanții Inspectoratului General pentru Situații de Urgență și Centrului Național de asistență Medicală Urgentă Prespitalicească.

Pentru regiunea de Sud a fost instituit Dispeceratul „Sud” cu amplasare în mun. Cahul (deservește la moment raioanele Cahul, Taraclia, Cantemir și Leova), activitatea este asigurată de 8 polițiști, amplasați în comun cu reprezentanții Inspectoratului General pentru Situații de Urgență.

Pentru gestionarea apelurilor de

SISTEMUL DE DISPECERIZARE UNICA A APELURILOR DE URGENȚĂ 112



urgență primite din raza mun. Chișinău, a fost constituit dispeceratul format din 24 inspectori din cadrul Direcției de poliție a mun. Chișinău, care își desfășoară activitatea în incinta Inspectoratului General pentru Situații de Urgență, împreună cu dispecerii acestei instituții.

Pentru Unitatea administrativ-teritorială autonomă Găgăuzia, activitatea este asigurată de 5 angajați, amplasați în mun. Comrat (deservește la moment raioanele din cadrul autonomiei) de comun cu reprezentanții Inspectoratului General pentru Situații de Urgență și Centrului Național de asistență Medicală Urgentă Prespitalicească.

Raioanele din Centrul și Estul țării în prezent sunt deservite de serviciile de gardă ale inspectoratelor de poliție.

Deși noțiunea de dispecerat presupune atât preluarea apelurilor cât și gestionarea intervențiilor, de facto este asigurată doar activitatea de preluare a apelurilor de urgență în majoritatea dispeceratelor regionale, cu excepția mun. Chișinău. Totodată, activitatea operatorilor și dispecerilor nu este încă reglementată în actele normative departamentale ale Ministerului Afacerilor Interne.

Situația actuală de organizare a activității de gestionare a apelurilor de urgență determină un șir de probleme, care de fapt reprezintă impedimente pentru activitatea operațională.

Astfel, la moment putem constata o dispersare a informației despre incidente și infracțiuni, precum și o dublare în partea ce ține de înregistrarea și procesarea informațiilor de acest gen.

Starea dată determină extinderea timpului de transmitere a informației și necoordonarea acțiunilor subdiviziunilor Poliției în cazul incidentelor de urgență sau de altă natură.

Pe de altă parte, lipsa unei imagini de ansamblu în timp real, determină periclitarea procesului de analiză, inclusiv a riscurilor și luare a deciziilor.

Totodată, la implementarea sistemului de management integrat al situațiilor de urgență de către Poliție, este necesar de asigurat coerența cu acțiunile de lansare a Serviciul național 112, în vederea excluderii dublărilor în procedurile de achiziții, inclusiv a sistemelor informaționale și de comunicații, elaborarea procedurilor de operare și instruirea personalului.

De asemenea, constatăm că la nivel național, în perspectiva implementării sistemului de apel unic de urgență 112, nu există un consens între serviciile de urgență privind organizarea activității prin colocare¹, sau prin dezvoltarea separată a capacităților de către fiecare autoritate.

Problematică rămâne și situația existentă privind amplasarea dispecerilor Poliției prin colocare cu dispecerii Inspectoratului General pentru Situații de Urgență, deficiențele constatate privind posibilitatea de dotare și amenajare a locurilor de serviciu (sediile nu aparțin Poliției fiind imposibile investiții capitale), limitarea accesului în sedii (inclusiv în cazul vizitelor delegațiilor oficiale),

¹ Colocare – în sensul prezentului Concept, reprezintă modul de gestionare a evenimentelor de urgență prin amplasarea într-un punct unic a dispecerilor tuturor serviciilor de urgență

condițiile de lucru și odihnă pentru dispecerii polițiști, precum și imposibilitatea desfășurării activităților aferente dispecerizării în sediile ce nu aparțin Poliției.

III. DOCUMENTE DE POLITICI, ACTE NORMATIVE ÎN CONTEXT

Prin Hotărârea Guvernului 587 din 12.05.2016 a fost aprobată Strategia de dezvoltare a Poliției pentru anii 2016 – 2020 și Planul de acțiuni privind implementarea acesteia.

Strategia vizată asigură continuitatea procesului de reformă demarat prin Concepția de reformare a Ministerului Afacerilor Interne și a structurilor subordonate și deconcentrate, rezultând din necesitățile reale stabilite în procesul de implementare a reformelor și oferă posibilitatea redefinirii vectorului de dezvoltare a instituției.

Totodată, Strategia reprezintă o aliniere a acțiunilor planificate la prevederile Acordului de Asociere Uniunea Europeană – Republica Moldova, în special în Titlul II „Dialogul politic și reforma, cooperarea pe domeniul politicilor externe și de securitate” și Titlul III „Justiție, Libertate și Securitate”. Acestea se referă la domeniile de modernizare a Poliției conform standardelor europene și celor mai bune practici internaționale, îmbunătățirea capacităților de combatere a criminalității, sporirea integrității angajaților și instituționalizarea principiilor de abordare din perspectiva asigurării și respectării drepturilor omului.

În sensul prezentului Concept se remarcă faptul că unul din obiectivele Strategiei constă în consolidarea capacităților necesare pentru creșterea nivelului de încredere a societății în Poliție, prin sporirea abilităților de comunicare ale polițiștilor, amplificarea prezenței Poliției în teritoriu, reducerea timpului de reacție la apelurile cetățenilor și implementarea activității polițienești bazate pe politici comunitare, cu implicarea activă a comunității în crearea unui mediu de dezvoltare în siguranță.

În intenția de a asista Guvernul Republicii Moldova în asigurarea statului de drept, consolidarea ordinii publice, a securității personale, și protecția drepturilor omului prin dezvoltarea unei forțe de poliție accesibile, responsabile, eficiente, transparente și profesioniste, a fost semnat Acordul de finanțare cu Uniunea Europeană care prevede Suportul Bugetar pentru reforma Poliției (CRIS:ENI/2015/038-144) și mecanismul de implementare a acestuia.

În scopul asigurării implementării standardelor europene, la 25.07.2014 a fost aprobată Legea nr. 174 privind organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112. Scopul implementării Serviciului este organizarea unui serviciu național unic pentru apelurile de urgență, care să asigure preluarea, procesarea și transmiterea datelor asociate acestora către serviciile specializate de urgență, în scopul garantării unui nivel sporit de siguranță și protecție a persoanei și a bunurilor, prin utilizarea eficientă a capacităților infrastructurii de comunicații electronice moderne.

În contextul procesului demarat au fost aprobate Hotărârea Guvernului nr. 241 din 03.03.2016 „Cu privire la aprobarea Programului național privind

implementarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112”, Hotărârea Guvernului nr. 243 din 03.03.2016 „Privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112” și Hotărârea Guvernului nr. 244 din 03.03.2016 „Cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112”.

Conform actelor normative, constituirea rețelei de comunicații a Serviciului 112, crearea și dotarea Centrului principal și Centrului secundar 112 în mun. Chișinău se vor realiza în trimestrul IV 2017. În trimestrul II 2018 este planificată realizarea testării sistemului informațional și de comunicații electronice al serviciului 112 în cadrul Centrului principal și darea în exploatare a acestuia.

La prima etapă de creare a Serviciului 112 va fi necesar elaborarea unui plan de formare profesională și calificare a angajaților Serviciului 112, elaborarea materialelor didactice, schimbul de experiență cu instituțiile similare din statele-membre ale Uniunii Europene în care deja funcționează Serviciul 112 și există o bază pentru instruirea operatorilor. În funcție de complexitatea cursurilor, perioada de instruire a personalului poate dura de la 3 până la 18 luni.

Nu mai puțin important este și crearea unei infrastructuri informaționale și de comunicații electronice moderne, utilizarea tehnologiilor moderne de comunicații electronice în bandă largă și a rețelelor de generație nouă și crearea infrastructurii sistemelor de comunicații electronice care va asigura interconectarea Serviciului 112 cu dispeceratele serviciilor de urgență.

IV. VIZIUNE DE DEZVOLTARE

4.1. Constituirea Sistemului Integrat de Gestionare a Apelurilor de Urgență parvenite către Poliție

A fost stabilit mecanismul de interacțiune a Serviciului 112 cu serviciile specializate de urgență, după cum urmează: Centrul principal al apelurilor de urgență 112 recepționează, înregistrează și prelucrează apelurile de urgență primite de la populație și transmite solicitările de intervenție și datele asociate apelurilor de urgență către dispeceratele Serviciilor specializate de urgență.

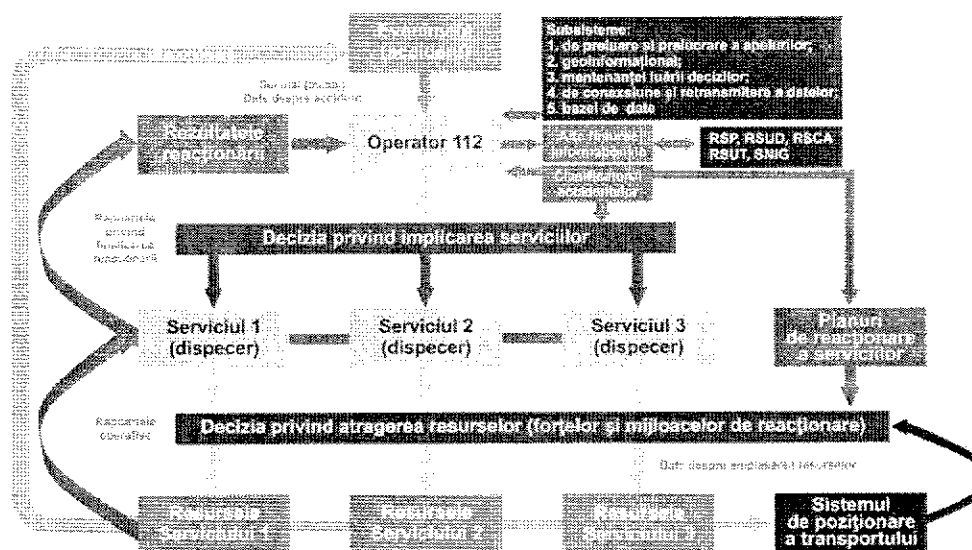
Dispeceratele Serviciilor specializate de urgență asigură preluarea solicitărilor de intervenție din partea Centrului principal al apelurilor de urgență 112, organizează intervențiile la situațiile de urgență și prezintă Serviciului 112 informația privind finalizarea intervențiilor.

Interacțiunea Serviciului 112 cu Serviciile specializate de urgență se va baza pe principiul compatibilității. În acest scop, dispeceratele Serviciilor specializate de urgență vor fi dotate cu produse program și mijloace tehnice și de comunicații electronice identice și compatibile cu infrastructura informațională și de comunicații electronice a Serviciului 112, care asigură recepționarea/transmiterea informației de la Serviciul 112.

Conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 241 din 03.03.2016 „Cu privire la aprobarea Programului național privind implementarea Serviciului

național unic pentru apelurile de urgență 112” se propune următoarea structură a Sistemului Național pentru Managementul Evenimentelor de Urgență:

Schema generală de reacționare urgentă



Pentru dezvoltarea capacităților de dispecerizare² ale Poliției, se propune consolidarea capacităților existente după principiul regionalizării Nord, Centru și Sud astfel:

- dispeceratul Poliției regiunea „Nord” - cu amplasarea în mun. Bălți (5 stații de lucru la sediul direcției regionale) pentru a fi deservite raioanele Edineț, Râșcani, Glodeni, Fălești, Sângerei, Briceni, Ocnița, Dondușeni, Soroca, Drochia, Florești și mun. Bălți;

- dispeceratul Poliției regiunea „Centru” – cu amplasare în mun. Chișinău prin colocare la Centrul principal al apelurilor de urgență 112 (6 stații de lucru) pentru deservire raioanelor, după cum urmează: 3 stații pentru Ungheni, Nisporeni, Călărași, Telenești, Strășeni, Ialoveni, Hâncești, Cimișlia, Basarabeasca și 3 stații de lucru pentru raioanele Șoldănești, Rezina, Orhei, Dubăsari, Criuleni, Anenii Noi, Căușeni, Ștefan-Vodă, mun. Bender și unitățile administrativ teritoriale din stânga Nistrului. Ca parte componentă a dispeceratului „Centru” se propune constituirea într-un sediu separat aflat în mun. Chișinău, a dispeceratului pentru mun. Chișinău (alte 7 stații de lucru), având în vedere specificul municipiului (numărul populației și faptul că cca 30% dintre infracțiuni au loc în limita unității administrativ-teritoriale indicate), inclusiv suburbiile.

- dispeceratul Poliției regiunea „Sud” – cu amplasarea în orașul Cahul (2 stații de lucru la sediul direcției regionale) pentru deservirea raioanelor Cahul, Taraclia, Cantemir și Leova și cu amplasare în orașul Comrat (alte 2 stații de lucru la sediul DP UTAG) pentru deservirea raioanelor Comrat, Ceadâr-Lunga și Vulcănești.

² Dispecerizare – în sensul prezentului Concept, reprezintă acțiunea de control și dirijare operativă și permanentă a procesului de reacționare a forțelor Poliției la apelurile de urgență ale cetățenilor

Dispeceratele regionale vor fi entitățile care vor coordona intervenția echipelor de reacționare primară³ (prin transmiterea directă a sarcinii de intervenție) după principiul „cea mai apropiată echipă a Poliției” (prioritar cea mai apropiată resursă disponibilă sau cea mai apropiată resursă din zona evenimentului, în situația în care reacția resurselor disponibile ar conduce la timpi de reacționare mai mari) și Grupurilor operative de urmărire penală (prin intermediul serviciilor de gardă ale inspectoratelor de poliție).

Dispeceratele regionale vor avea dreptul de decizie pentru sprijinirea efortului de intervenție cu echipele specializate (serviciul chinologic, laboratoare tehnico-criminalistice, ofițeri de sector în timpul programului de lucru și dotați conform necesităților de reacționare operativă - disponibili conform graficului în cadrul sectorului de poliție) sau prin coordonare cu Dispeceratul Inspectoratului General al Poliției pentru solicitarea suportului echipelor bomb-teh și intervenție specială.

Dispecerul va trebui să cunoască foarte bine teritoriul deservit, competențele fiecărei structuri de poliție și ale celorlalte forțe cu care se cooperează, conținutul planurilor de măsuri de intervenție, modul de acțiune în diferite situații, pentru a dirija cu ușurință elementele din dispozitivele antrenate în misiuni și, preferabil, să cunoască una sau mai multe limbi de circulație internațională.

Conform schemei de organizare a sistemului de management integrat al situațiilor de urgență, dispecerul va primi fișa evenimentului de urgență de la operatorul Centrului apelurilor de urgență 112 (unde se va verifica identitatea apelantului, achiziționarea de date primare și se va constata competența de soluționare a evenimentului). Odată cu transferarea apelului prin intermediul stațiilor de lucru de la operatorul 112 la dispecerul Poliției, prin intermediul terminalelor mobile, se va realiza transmiterea către echipele de reacționare primară a datelor necesare efectuării intervenției (locul producerii evenimentului, persoane implicate, evenimentul produs etc.) și informarea serviciului de gardă al inspectoratului de poliție în raza de deservire a căruia are loc evenimentul (prin plasare în copia de distribuire, cu informarea după caz a datelor de contact a polițiștilor care au fost direcționați pentru intervenție).

Practic, reieșind din evaluările realizate, ar fi suficient un număr de până la 203 echipe de reacționare primară, reieșind din numărul sectoarelor de poliție existent, precum și asigurarea unui sistem de comunicații cu cele 42 servicii de gardă ale inspectoratelor de poliție.

Pentru operativitate, dispecerul Poliției va prelua întrebările cu caracter general, asociate tipului de eveniment, obținute de operatorii 112, cu excepția situațiilor când apare necesitatea de concretizare, având în vedere mobilitatea persoanei care a devenit victima unei ilegalități sau a celei care a admis încălcarea legii. În cazul când se constată necesitatea intervenției altor servicii de urgență, care nu au fost cooptate de către operatorul 112, dispecerul solicită implicarea acestora. Dacă apelul este de competența Poliției, dar nu necesită intervenția de

³ Echipe de reacționare primară – în sensul prezentului Concept, reprezintă echipe de patrulare și reacționare operativă ale Poliției destinate reacționării în timp util la evenimente de urgență, pentru intervenție la etapa inițială în timp cât mai redus

urgență, dispecerul regional va transfera cazul către serviciile de gardă ale Inspectoratelor de poliție pentru înregistrare și examinare în ordinea stabilită.

În funcție de situație, dispecerul solicită de la serviciile de gardă ale inspectoratelor de poliție date suplimentare despre poziția mijloacelor de patrulare conform dislocării unice prezentate la preluarea schimbului, identificarea locației adresei comunicate de apelant, ce forțe specializate din cadrul inspectoratului de poliție sunt disponibile sau au intervenit la evenimentul de urgență.

Prioritate în organizarea activității de reacționare operativă se va acorda informațiilor privind incidente în derulare, în special cu referire la:

- acțiuni violente care pot afecta viața și sănătatea persoanei sau au afectat deja viața și sănătatea persoanei;
- violența asupra copiilor și incidente cu implicarea copiilor;
- atentate cu caracter terorist, luare de ostatici;
- depistare muniții sau substanțe explozive;
- incidente în locuri publice cu afectare a unui număr sporit de cetățeni;
- jafuri și tâlhării;
- violența în familie;
- violență cu caracter sexual;
- acte de huliganism;
- atentate de securitate la obiective de importanță majoră și instituțiile de învățământ sau de sănătate publică;
- accidente rutiere cu victime sau blocări ale circulației pe tronsoane de drum cu flux sporit de circulație rutieră;
- solicitare sprijin pentru polițiști aflați în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- informații de dispariție fără veste sau răpire a persoanelor.

Dispeceratul regional va avea capacitatea de a prelucra toate apelurile de urgență primite 24 ore pe zi de la Serviciul național 112, de a transmite în regim de urgență orice informație necesară activității Poliției și de a coordona toate activitățile de reacționare la evenimentele de urgență.

Serviciile de gardă ale inspectoratelor de poliție, după confirmarea evenimentului de la echipa de reacționare primară, în funcție de situația constatată în teren, coordonează celelalte măsuri din planul de intervenție, consemnează în registru ora anunțării, prezentării și finalizării activității de documentare a cazului de către polițiști, inclusiv forțe suplimentare antrenate la nivel local, cu informarea ulterioară a dispecerului regional despre finalizarea acțiunilor la fața locului evenimentului, pentru închiderea fișei de caz.

În calitate de suport pentru intervenție, serviciul de gardă al inspectoratului de poliție va asigura transmiterea, la solicitarea polițiștilor aflați la fața locului a informațiilor privind date suplimentare pe marginea evenimentului semnalat și verificarea datelor conform evidențelor operative, va contacta direct, în funcție de caracterul evenimentului de urgență, structurile specializate din cadrul inspectoratului de poliție pentru preluarea cazului, precum și va transmite directive privind măsurile preliminare care trebuie luate de către echipa de reacționare

primară în cazul evenimentelor care depășesc competența de documentare a acestora, inclusiv informarea acestora despre timpul estimativ și superiorul care trebuie să vină la fața locului.

Concomitent, de către serviciul de gardă al inspectoratului de poliție, în cazul unor infracțiuni grave, deosebit de grave, excepțional de grave sau informații cu privire la infracțiuni cu rezonanță socială sporită este informată conducerea inspectoratului de poliție și dispeceratul Inspectoratului General al Poliției. Despre producerea unui eveniment din categoria celor enunțate, conducerea direcției regionale de poliție (preconizate 5) va fi informată de către ofițerul de serviciu din cadrul Centrului operațional al direcției regionale (Dispeceratul regional al Poliției urmând să fie parte componentă a acestuia). În aceste cazuri, imediat, odată cu primirea informației despre evenimentul de urgență, serviciul de gardă va organiza ieșirea la fața locului evenimentului de urgență și altor forțe disponibile pentru suplinirea efortului de intervenție.

Informația despre evenimente din categoria celor grave, deosebit de grave, excepțional de grave sau cu rezonanță socială sporită urmează să fie diseminată către Dispeceratul Inspectoratului General al Poliției, Serviciile de gardă ale subdiviziunii specializate de investigații și celei de securitate publică.

Pentru monitorizarea unică a forțelor polițienești, inclusiv destinate reacționării operative la evenimente de urgență, se propune crearea Centrului de Coordonare Misiuni al IGP, care urmează să fie subdiviziunea de poliție ce va asigura supravegherea generală, la nivel național, asupra misiunilor/operațiunilor planificate sau în desfășurare (de reacționare operativă, de prevenire și combatere a criminalității, de asigurare a securității publice, de documentare a infracțiunilor sau contravențiilor etc.).

Activitatea entității nu va cuprinde atribuții ale serviciilor de gardă în percepția sistemului de interne creată de-a lungul timpului, ci va conține atribuții aferente organizării activității de monitorizare a misiunilor/operațiunilor și de gestionare a forțelor polițienești în contextul activității realizate în cazul situațiilor de criză, inclusiv dezvoltarea planurilor de intervenție, elaborarea procedurilor operaționale standard aferente activității de management al apelurilor și management al resurselor, ajustarea prevederilor actelor legislative și departamentale cu incidență pe domeniu, organizarea cooperării inter-instituționale.

Misiunea de monitorizare va fi completată prin activități generatoare de informații utile planificării și desfășurării misiunilor/operațiunilor, precum monitorizarea video a fluxului de transport (inclusiv cu componenta privind fixarea blocărilor de trafic, identificarea traseului optim, supravegherea video a teritoriilor aferente dispozitivelor de monitorizare în vederea identificării și altor riscuri decât cele caracteristice domeniului circulației rutiere), stabilirea mijlocului de transport anunțat în căutare sau urmărit, monitorizarea escortării deținuților, gestionarea sistemelor informaționale privind activitatea Poliției în vederea legitimării

persoanelor sau constatare integrității unităților de transport aflate în traficul rutier etc.

Capacitățile de monitorizare misiuni urmează a fi consolidate prin conexiunea diferitor sisteme informaționale gestionate de către Poliție și alte autorități, precum și prin colectarea informației din surse deschise de informare în masă a populației sau baze de date gestionate de către operatori de telefonie ori date de altă natură (în format accesibil).

4.2. Soluția informatică de platformă destinată automatizării proceselor de gestionare a apelurilor de urgență

Modulul funcțional pentru dispecerizare, descris conform Specificațiilor privind cerințele față de soluția informatică de platformă destinată automatizării business proceselor comune MAI integrată în/cu Sistemul de Management Integrat al Situațiilor de Urgență, va realiza înregistrarea evenimentelor anunțate în dispecerat și organizarea/coordonarea echipelor de intervenție pentru a elimina sau preveni urmările evenimentului. Acest modul permite organizarea la nivelul fiecărui tip de eveniment a unui plan de resurse și plan de acțiune pentru a fi executat de către dispecer. Dacă există informații disponibile referitoare la pozițiile GPS ale elementelor de dispozitiv, acestea pot fi monitorizate pe hartă.

Aplicația reprezintă o soluție integrată de dispecerizare pe baza unui plan de intervenție predefinit a resurselor disponibile pentru intervenția la un eveniment, executarea unui plan de acțiune al dispecerului predefinit și corelat cu fiecare tip de eveniment în parte, generarea de rapoarte ale evenimentului sau a unui jurnal al acțiunilor de intervenție.

Aplicația asigură dispecerizarea fiecărui eveniment de către operator în baza corelării dintre indexul de caz și georeferențierea evenimentului, astfel încât pentru fiecare categorie/tip de eveniment dispecerul să poată lua cele mai rapide și eficiente decizii. Totodată, dispecerul are posibilitatea să dispecerizeze mai multe cazuri în același timp prin intermediul aplicației, pentru fiecare dintre acestea aplicația selectând în mod corelat indexul de caz, localizarea pe hartă, planul de acțiune și cel de intervenție specifice cazului. Sistemul va permite dispecerilor monitorizarea tuturor evenimentelor care sunt introduse în sistem și raportate pe nivele ierarhice, conform criteriilor stabilite. Aplicația asigură furnizarea operativă a informației privind progresul gestiunii incidentului, pregătirea și furnizarea rapoartelor după depășirea incidentului, precum și posibilitatea de definire și utilizare a fișelor specializate, în funcție de tipul incidentului.

În același context sunt de menționat componentele funcționale ale sistemului informatic solicitat privind:

1. *Semnalări* – este modulul funcțional care realizează colectarea tuturor semnalărilor într-o bază de date unică, organizată pe diferite criterii. Prin acest modul, fiecare polițist care a intervenit la un eveniment poate raporta și introduce

informațiile pe care le deține și măsurile pe care le-a dispus. Tot în acest modul pot fi înregistrate date și informații despre legitimări, verificări auto sau persoane aflate în atenția poliției (consemne).

2. *Evaluare riscuri* – este modulul funcțional care pe baza unor indicatori stabiliți și a unui model de evaluare a riscurilor permite clasificarea fiecărui eveniment în funcție de impactul social. Acest modul ajută la fundamentarea deciziilor.

3. *Planificarea resurselor* – acest modul realizează planificarea activităților pe diverse scenarii de lucru: cu patrule, în punct fix, în echipe de intervenție, pentru linii de muncă.

4. *Rapoarte și statistici* – aplicația conține instrumente specializate pentru realizarea de rapoarte standard precum și ad-hoc pe baza informațiilor conținute la nivelul bazelor de date.

5. *Analize tactice* – aplicația realizează analize tactice tip, pe care le pune la dispoziția analiștilor și sunt utilizate pentru fundamentarea deciziilor.

6. *Gestiune resurse* – este modulul funcțional care permite gestiunea resurselor instituționale și planificarea acestora.

7. *Administrare conținut geospațial* – aplicația pune la dispoziție instrumente de gestiune a conținutului geospațial prin care utilizatorul realizează hărți tematice, definește puncte de interes, arii de responsabilitate, zone de risc și alte elemente de dispozitiv în vederea asigurării cunoașterii teritoriului cât mai detaliat.

Este de menționat, că Sistemul informatic va gestiona în mod unitar toate semnalările, indiferent de canalul prin care acestea ajung la unitățile din cadrul MAI. Toate semnalările se propun a fi înregistrate într-un Registru Unic de Semnalări, care va fi în format electronic și va fi partajat între unitățile din cadrul Ministerului Afacerilor Interne, ceea ce presupune modificarea prevederilor actelor interdepartamentale privind evidența unică a sesizărilor cu privire la infracțiuni și alte informații cu privire la infracțiuni sau incidente.

4.3. *Resurse pentru reacționare la evenimentele de urgență*

Având în vedere practica activității de reacționare la apelurile de urgență la nivelul mun. Chișinău (constituirea echipelor pentru reacționare operativă), se propune replicarea la nivel național a modelului de reacționare stabilit pe teritoriul capitalei, ceea ce ar determina crearea unor echipe de patrulare și reacționare operativă a Poliției la nivelul tuturor sectoarelor de poliție (203 la număr).

La recepționarea prin intermediul terminalelor mobile (conectate la sistemul informațional de gestionare a situațiilor de urgență) a solicitării din partea dispecerului regional sau serviciului de gardă din cadrul inspectoratului de poliție pe al cărui sector administrativ a fost repartizat, superiorul echipei de reacționare operativă primară va asigura deplasarea imediată la locul producerii evenimentului

de urgență, odată cu primirea datelor privind locul exact al producerii, natura faptei și consecințele cunoscute, folosind ruta care permite cea mai rapidă deplasare la fața locului.

Odată ajunși la fața locului, echipa Poliției va notifica despre aceasta dispeceratul regional prin orice mijloc de comunicație și se va documenta cu privire la situația existentă (dacă evenimentul se confirmă sau nu, constatarea vizuală la descinderea la fața locului, starea posibilelor victime și identitatea făptuitorului). Se vor întreprinde măsuri pentru stabilirea identității autorului/autorilor și dacă acesta/aceștia se mai află la fața locului, în raport de natura faptei, vor fi reținuți/localizați în vederea luării măsurilor legale, fapt ce presupune și dezvoltarea capacităților de accesare baze de date de pe terminalele mobile. În cazul unor situații complexe vor solicita dispecerului regional sprijinul din partea echipajelor de poliție aflate în imediata apropiere sau intervenția altor servicii specializate de urgență.

În cazul în care intervenția urmează să se realizeze împreună cu alte servicii specializate de urgență, coordonarea se va realiza prin intermediul dispecerului regional.

Dacă fapta constituie contravenție și competența de soluționare revine patrului de intervenție, se vor aplica dispozițiile Codului contravențional, iar dacă fapta constituie infracțiune și necesită deplasarea echipei de cercetare la fața locului, echipa de patrulare va solicita prin intermediul dispecerului regional deplasarea la fața locului a Grupului operativ de urmărire penală.

Echipajul va asigura conservarea mijloacelor materiale de probă aflate la locul infracțiunii, până la sosirea echipei de cercetare, utilizând în acest sens bandă inscripționată sau alte mijloace aflate la dispoziție.

La finalul misiunii, superiorul echipei de intervenție va întocmi un raport privind intervenția realizată, cu relatarea faptelor constatate și măsurile întreprinse, care va fi transmis la finalul turei de serviciu, Serviciului de gardă în raza sectorului administrativ deservit al căruia a fost solicitată intervenția la evenimentul de urgență.

Atunci când din motive temeinic justificate echipa de intervenție a Poliției aflată cel mai aproape de locul evenimentului de urgență nu poate interveni, acest fapt se comunică dispecerului regional, care retransmite sarcinile către altă echipă a Poliției.

Repartizarea forțelor și instruirea echipelor de reacționare operativă privind situația operativă și modul de organizare a serviciului se efectuează în cadrul fiecărei subdiviziuni a Inspectoratului General al Poliției antrenată nemijlocit la acțiunile de reacționare operativă primară în baza unui grafic, adus la cunoștința efectivului implicat, contra semnătură.

În cazul antrenării echipelor de patrulare și reacționare operativă ale Poliției la misiuni de reacționare de către serviciile de gardă ale inspectoratelor de poliție, ultimele vor coordona deplasarea cu Dispeceratul regional care deservește unitatea administrativ-teritorială în raza căreia a fost raportat evenimentul, misiunea de urgență sau declanșarea planurilor speciale.

Antrenarea angajaților sectoarelor de poliție în calitate de resursă pentru intervenție primară la apelurile de urgență se va realiza pe parcursul programului de activitate stabilit al acestora, cu luarea în calcul a capacităților de reacționare operativă a subdiviziunii (disponibilitate auto, echipare cu mijloace speciale de protecție individuală, mijloace de legătură, arma din dotare).

Toate aceste situații vor fi prezentate detaliat în cadrul procedurilor operaționale standard care vor fi întocmite de structurile centrale ce coordonează activitățile de patrulare și reacționare operativă.

În cazul aplicării planurilor speciale, membrii echipelor de reacționare operativă vor întreprinde măsurile necesare stabilite conform acestora, activitatea de reacționare operativă urmând a fi preluată de către echipele de patrulare și reacționare operativă dislocate în zona adiacentă sau de Grupul operativ de urmărire penală din cadrul subdiviziunilor teritoriale.

În perioada în care nu sunt solicitate să reacționeze operativ la evenimente, echipele de patrulare și reacționare operativă asigură patrularea sectorului stabilit conform planificării, cu executarea măsurilor polițienești prevăzute de fișa postului, legile și actele normative din domeniu și în baza procedurii operaționale standard pentru acest tip de activitate.

În Zona de Securitate, activitatea de reacționare operativă urmează a fi asigurată exclusiv de către angajații din cadrul subdiviziunii teritoriale responsabile. La necesitate de intervenție în flagrant a altor unități ale Poliției decât cele din Zona de Securitate, intervenția se va realiza prin informarea Serviciilor de gardă ale inspectoratelor de poliție din Zona de Securitate sau zona adiacentă pentru anunțarea observatorilor militari reprezentanți ai Forțelor de Menținere a Păcii ale Republicii Moldova în regiune (în cazul necesității deplasării Grupului Operativ de Urmărire Penală sau intervenției echipelor de reacționare operativă).

Cel mai important indicator la evaluarea activității de reacționare operativă îl constituie timpul de reacție la evenimentele de urgență, care către anul 2020 trebuie să fie în medie până la 15 minute pe întreg teritoriul țării și sub 10 minute la nivelul localităților urbane.

În cazul disponibilității resurselor sau în localitățile mai criminogene, se propune a fi examinată posibilitatea constituirii unor echipe speciale de reacționare operativă, formate dintr-un număr mai mare de angajați, pentru intervenții la evenimente cu caracter violent sau de tulburare gravă a ordinii publice.

Cu referire la necesitățile de dotare, se va urmări dotarea fiecărui polițist antrenat în activități de reacționare operativă cu cătușe, balonaș cu gaze lacrimogene, lanternă, baston tip tonfa, mănuși tactice, curea cu huse pentru armă și mijloace speciale, precum și dotarea fiecărei echipe a Poliției cu câte două unități de veste antiglonț, căști balistice, măști antigaz și un electroșoc. Intervenția la misiuni de serviciu se va realiza doar de către polițiști echipați corespunzător.

Este necesară revizuirea principiului de dotare a echipelor de reacționare operativă, prin implementarea practicilor ce ar permite extinderea capacităților de reacționare operativă (spre exemplu unități de transport cu caroseria de tip universal și puterea motorului peste 130 kp ar permite înzestrarea cu mai mult echipament).

Paralel se va asigura elaborarea normelor standard de dotare.

SCHEMA-GRAFIC ORGANIZARE SISTEM DE GESTIONARE APELURI DE URGENȚĂ LA POLIȚIE

Preluare apel

Serviciul Național Unic
pentru Apeluri de Urgență 112

Dispecerizare forțe
de intervenție

Centrul pentru Coordonarea
Misiunilor al IGP

Dispecerate regionale
ale Poliției
Nord (Bălți), Centru (Chișinău),
Sud (Cahul)

Dispeceratul IGP

Forțe reacționare primară

Echipe patrulare
și reacționare
operativă

Forțe reacționare
specializată

Servicii de Gardă
ale Inspectoratului de Poliție

Grup Operativ de
Urmărire penală

Ofițeri de secți

Accidente rutiere

Echipe sprijin
intervenție

Echipa bombteh

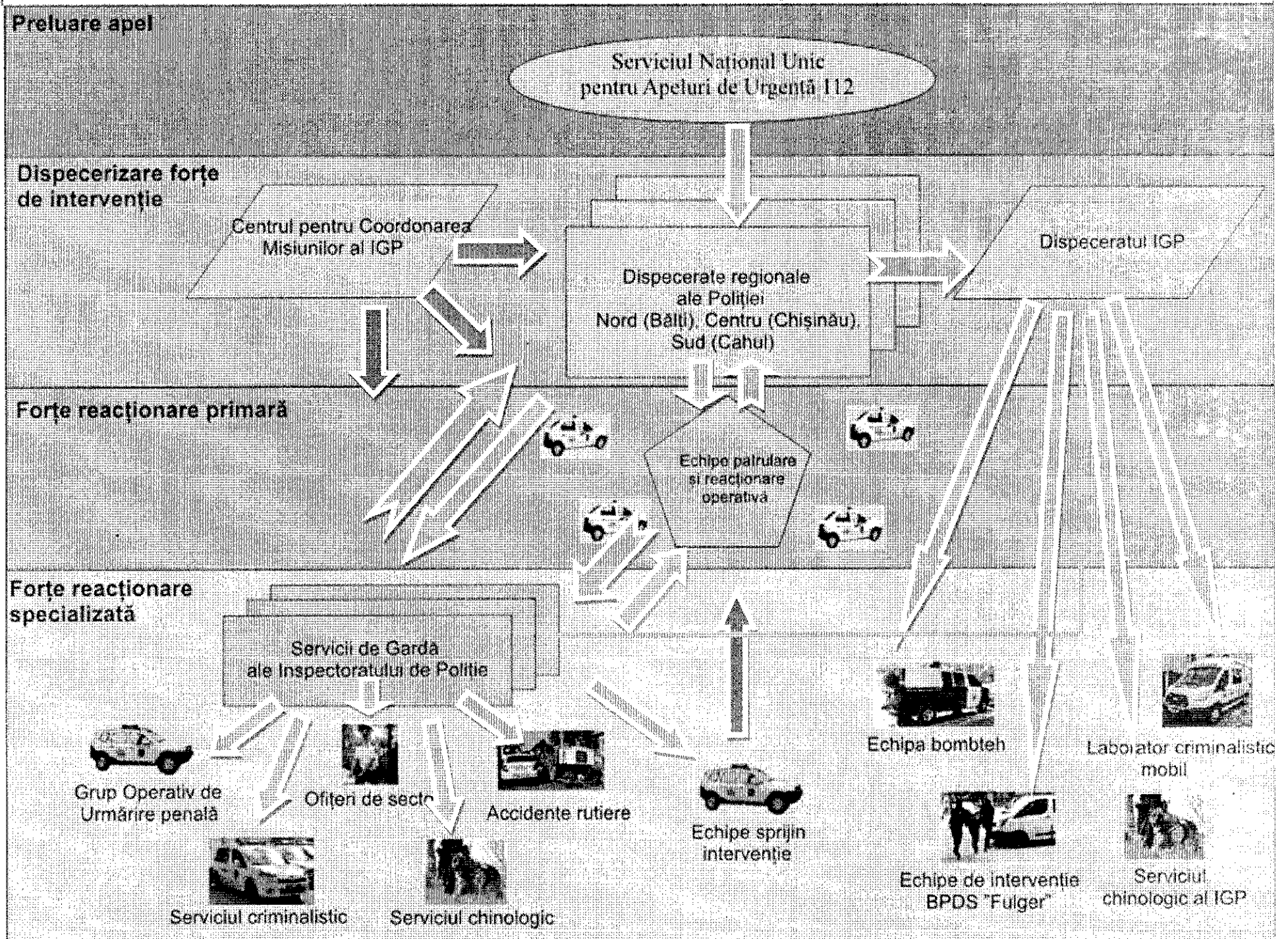
Laborator criminalistic
mobil

Serviciul criminalistic

Serviciul chinologic

Echipe de intervenție
BPDS "Fulger"

Serviciul
chinologic al IGP



V. ACTELE NORMATIVE CE URMEAZĂ A FI ELABORATE/MODIFICATE PENTRU SOLUȚIONAREA PROBLEMATICII

Pentru constituirea unui sistem viabil de gestionare a apelurilor de urgență ale cetățenilor este necesară amendarea legislației naționale din perspectiva oferirii autorităților competente a atribuțiilor de excludere din circuitul dedicat a solicitărilor ce nu reprezintă situații de urgență și reacționarea la acestea într-o ordine separată. Aceasta poate fi realizat prin definirea în cadrul Legii nr. 174 din 25.07.2014 „Cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112” a noțiunii de ”eveniment de urgență” și stabilirea concretă a statutului apelului de urgență.

Nu mai puțin important este și elaborarea procedurii cu referire la prelucrarea apelurilor de urgență parvenite din localitățile aflate sub controlul autorităților neconstituționale din regiunea transnistreană a Republicii Moldova (spre exemplu, pe parcursul a 8 luni ale anului 2017, doar în adresa Inspectoratului de poliție Rezina au parvenit 186 de apeluri din partea cetățenilor locuitori din stânga Nistrului privind situații de infracțiuni sau alte informații cu privire la infracțiuni). Situația respectivă urmează a fi remediată prin amendarea actului legislativ prenotat.

Constatăm și problema privind elaborarea aplicației privind Sistemul de Management Integrat al Situațiilor de Urgență, care presupune instituirea unui Registru Unic de Semnalări, ceea ce contravine cu prevederile Ordinului interdepartamental nr. 121/254/286-O/95 din 18 iulie 2008 „Cu privire la evidența unică a infracțiunilor, a cauzelor penale și a persoanelor care au săvârșit infracțiuni”. În contextul punctelor de vedere expuse privind revizuirea rolului Grupei operative de urmărire penală, se impune o evaluare temeinică a situației existente din perspectiva revizuirii procedurilor interne existente, dar și celor aferente procesului penal, pentru asigurarea prezenței polițiștilor în teritoriu și stabilirea unor proceduri ce ar evita situația actuală cu referire la prezența obligatorie a personalului în cadrul inspectoratului de poliție pe parcursul a 24 ore.

Soluționarea problematicei indicate în alineatul premărgător poate fi realizată prin modificarea Ordinului interdepartamental nr. 121/254/286-O/95 din 18 iulie 2008 „Cu privire la evidența unică a infracțiunilor, a cauzelor penale și a persoanelor care au săvârșit infracțiuni”, aspect care necesită constituirea unui grup de lucru împreună cu reprezentanți ai Procuraturii.

În aceeași ordine de idei este necesar de asigurat dezvoltarea procedurilor de operare a membrilor echipelor de reacționare operativă pentru întreprinderea tuturor acțiunilor în scopul asigurării realizării prevederilor alin. (2) art. 273 Cod procedură penală, conform căruia organul de constatare are dreptul să rețină făptuitorul, să ridice corpurile delictelor, să solicite informațiile și documentele necesare pentru constatarea infracțiunii, să citeze persoane și să obțină de la ele declarații, să procedeze la evaluarea pagubei și să efectueze orice alte acțiuni care nu suferă amânare, cu întocmirea proceselor-verbale în care se vor consemna acțiunile efectuate și circumstanțele constatate, precum și măsurile întreprinse

pentru conservarea mijloacelor materiale de probă și asigurarea pazei locului (desigur nu în detrimentul caracteristicii de operativitate a intervenției).

VI. EVALUAREA IMPACTULUI

Acordul de finanțare cu Uniunea Europeană ca Suport pentru reforma Poliției (CRIS:ENI/2015/038-144) presupune acordarea până în 2020 a sumei de 4,5 milioane de Euro pentru dezvoltarea capacităților de reacționare operativă a Poliției la apelurile de urgență și de reducere a timpului de reacție în mediu pe țară până la 15 minute. Concomitent, Acordul de finanțare prevede și alocarea sumei de 7 milioane Euro pentru extinderea sistemului de comunicații securizat la nivel național, obiectiv care este în strânsă dependență cu îmbunătățirea capacităților de intervenție la apelurile de urgență.

La elaborarea Cadrului Bugetar pentru Termen Mediu (2017 - 2020), cu referire la programul investițiilor capitale a bugetului de stat pe surse de finanțare și sectoare, pentru îmbunătățirea capacităților de reacție rapidă a echipelor de intervenție ale Poliției la apelurile de urgență sunt estimate alocări de 35 milioane lei, iar pentru extinderea sistemului de comunicații în standard TETRA este prevăzută suma de 27 milioane lei.

Constituirea unui sistem unic de reacționare la apelurile de urgență către Poliție va exclude dublările de competențe, respectiv excluderea dublărilor solicitărilor de dotare.

Implementarea prezentului Concept va asigura sporirea climatului de securitate în societate, percepția cetățeanului față de amenințări urmând să fie apreciată în dependență de timpul de reacție al autorităților pentru asigurarea protecției persoanei și bunurilor sale.

Indubitabil, sporirea profesionalismului și dotării polițiștilor va îmbunătăți și imaginea Poliției în societate, indicele respectiv fiind influențat în mare măsură de impresiile lăsate de primul contact al cetățeanului cu sistemul.

Parcursul pașilor pentru implementarea acestui Concept include și crearea unui serviciu polițienesc modern în conformitate cu cele mai bune standarde și practici ale Uniunii Europene și internaționale, în măsură să răspundă proactiv și în mod egal la nevoile cetățenilor și ale societății în ansamblu, investițiile urmând să fie de durată.

**Planul de acțiuni pentru anii 2017 - 2020
pentru implementarea Conceptului privind funcționarea Sistemului integrat de gestionare a apelurilor de urgență parvenite la Poliției**

Nr d/o	Denumirea acțiunii	Denumirea subacțiunii	Subdiviziunea responsabilă	Termenii de implementare						Indicatori de rezultat	Costuri (mii lei)		
				2017		2018		2019				2020	
				Trim IV	Sem I	Sem II	Sem I	Sem II	Sem I			Sem II	
1	2	3	4	5						6	7		
1.	Îmbunătățirea sistemului de comunicații și implementarea de aplicații electronice dedicate pentru managementul integrat al apelurilor de urgență	1.1 Testarea aplicației de management integrat al resurselor Poliției la apelurile de urgență	IGP STI							- proiect pilot mun. Chișinău, mun. Bălți și UTAG	1,800		
		1.2 Instruirea personalului privind utilizare aplicației de management integrat al resurselor Poliției la apelurile de urgență	IGP STI							- număr personal instruit	nu sunt necesare cheltuieli financiare		
		1.3 Configurarea stațiilor de lucru ale IGP pentru dispeceratele „Nord” și ”Sud”	IGP STI							- spații de lucru amenajate în cadruul a 3 dispecerate regionale (5 locații)	3,500		
		1.4 Operaționalizarea la nivel național al sistemului de management integrat al resurselor Poliției la apelurile de urgență	IGP STI							- sistem operațional la nivel național	5,000		
2.	Consolidarea capacităților de patrulare și reacționare operativă a Poliției	2.1 Realizarea proiectelor pilot privind organizarea Sistemului Integrat de Gestionare a Apelurilor de Urgență al Poliției	IGP							- structuri actuale de patrulare și reacționare consolidate (state aprobate)	nu sunt necesare cheltuieli financiare		

1	2	3	4	5					6	7
	la apelurile de urgență ale cetățenilor								- proiect pilot mun. Chișinău, mun. Bălți (pentru mediu urban) și UTAG (pentru mediu rural)	
		2.2 Reorganizarea structurilor de patrulare	IGP						- structuri dedicate pentru patrulare și reacționare operativă constituite	<i>nu sunt necesare cheltuieli financiare</i>
		2.3 Elaborarea Regulamentului-tip al structurilor de patrulare	IGP						- regulament de activitate aprobat	<i>nu sunt necesare cheltuieli financiare</i>
		2.4 Dezvoltarea sistemului de management integrat al apelurilor de urgență din competența Poliției	IGP SDOI						- instrucțiuni, proceduri de operare elaborate - norme de dotare elaborate - reducerea timpului de reacție - propuneri de modificare a actelor legislative și normative înaintate	<i>nu sunt necesare cheltuieli financiare</i>
		2.5 Constituirea la nivel național a echipelor de reacționare operativă la apelurile de urgență ale cetățenilor	IGP						- min 7 echipe reacționare operativă în fiecare sector administrativ al mun. Chișinău - de la 2 la 5 echipe de patrulare și reacționare	0,084

1	2	3	4	5						6	7
										operativă în inspectoratele de poliție din afara mun. Chișinău	
		2.6 Dotarea cu tehnică și echipament special de protecție a angajaților serviciilor de patrulare și reacționare operativă	IGP							- unități de transport procurate - echipament special procurat pentru angajați	99,617
		2.7 Implementare aplicații dedicate privind organizarea activității de patrulare și reacționare operativă	IGP STI							- produse de program achiziționate (planificare forțe, legitimare persoane și transport, semnalare urgențe, orientări, procedura contravențională) - mijloace tehnice achiziționate	2,800
		2.8 Optimizarea activității Serviciilor de gardă din cadrul inspectoratelor de poliție întru excluderea dublărilor de competență cu dispeceratele regionale pe domeniul de gestionare forțe reacționare evenimente de urgență	IGP							- propuneri optimizare înaintate - proceduri operaționale aprobate	<i>nu sunt necesare cheltuieli financiare</i>
		2.9 Constituirea Grupului de lucru privind evaluarea activității Grupelor operative de urmărire penală pentru optimizarea domeniului								- grup de lucru constituit	<i>nu sunt necesare cheltuieli financiare</i>
3.	Dezvoltarea infrastructurii sediilor centrale și	3.1 Elaborarea documentației de proiect pentru reconstrucția sediului pentru Centrul de	IGP							- proiect tehnic întocmit	0,250

1	2	3	4	5						6	7
	teritoriale ale Poliției de dispecerizare și monitorizare a forțelor de reacționare operativă la apelurile de urgență ale cetățenilor	Coordonare Misiuni al IGP									
		3.2 Reparația și reconstrucția clădirilor sediului Centrului de Coordonare Misiuni al IGP	IGP							- lucrări de reparație realizate (act de predare a lucrărilor semnat) - lucrări de construcție realizate (act de predare a lucrărilor semnat)	5,000
		3.3 Dotarea sediului Centrului Coordonare Misiuni al IGP	IGP							- procurare și instalare tehnică de calcul și comunicații - procurare mobilier - mijloace tehnice procurate - rețea LAN achiziționată și instalată	3,200
		3.4 Amenajarea spațiilor pentru amplasare angajaților dispeceratelor „Nord” și ”Sud”	IGP							- lucrări de reparație realizate - mobilier procurat și instalat - tehnică de calcul instalată - rețea LAN achiziționată și instalată	1,500
		3.5 Amenajarea spațiilor destinate activității serviciilor de gardă din cadrul inspectoratelor de poliție	IGP							- lucrări de reparație realizate - mobilier procurat și instalat - tehnică de calcul instalată - rețea LAN	4,200

Tabel de repartizare: a ord. MAI nr. 351 din 24.11.2017

Secția documentare a MAI 1 ex.
Secția juridică a DNI a MAI 1 ex.
Inspectoratul General al Poliției al MAI 1 ex.
Inspectoratul General pentru Situații de Urgență al MAI 1 ex.
Serviciul dirijare operațională al MAI 1 ex.
Serviciul tehnologii informaționale al MAI 1 ex.
Academia "Ștefan cel Mare" a MAI 1 ex.

TOTAL:

7 ex.

Inspectoratul General al Poliției al MAI

Sef al DMO al IGP al MAI
comandant principal
[Signature] H. Bejan