

R A P O R T
 privind implementarea Proiect ”4.3. Îmbunătățirea capacităților de reacție rapidă
 a echipelor de intervenție ale Poliției la apelurile de urgență” pe parcursul anului 2020

Nr.ord.	Denumirea acțiunii	Denumire subacțiune	Termen	Indicatori de rezultat	Informație cu privire la realizare
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	2018	- proiect pilot mun. Chișinău, mun. Bălți și UTAG	SIA 112 al Serviciului Național Unic de Urgență complet operațional. Este necesar a fi dezvoltate capacități tehnice pentru transmitere automatizată a fișei de caz din sistemul informațional către terminale mobile ale echipelor de patrulare și reacționare operativă ale Poliției; A fost dezvoltat Sistemul Informațional Automatizat al MAI pentru monitorizarea GPS a flotei de automobile ale subdiviziunilor MAI, în cazul Poliției fiind instalate 699 trackere pe automobilele specializate
		1.2 Instruirea personalului privind utilizare aplicației de management integrat al resurselor Poliției la apelurile de urgență	2018	- număr personal instruit	56% dintre dispecerii Poliției au fost instruiți pe parcursul anului 2019 privind utilizarea SIA 112. În anul 2020 angajații au beneficiat de următoarele instruirii: - Curs de instruire (online) „Protejarea ofițerilor de poliție în timpul stopării și verificării unităților de transport, interceptării persoanei, precum și reacționarea la apelurile de urgență 112”, instruiți 42 de angajați (femei – 1, bărbați –41), organizat în cadrul proiectului UE „Suport pentru reforma poliției în Republica Moldova”, cu suportul experților germani. Temei: Dispoziția IGP nr.268 din 04.09.2020 - Cursul de perfecționare/specializare (online) „Gestionarea apelurilor 112”, instruiți 14 angajați/ dispeceri din cadrul subdiviziunilor Poliției (femei – 7, bărbați–7). Temei: Dispoziția IGP nr.278 din 09.09.2020, în cadrul Academiei „Ștefan cel Mare”;
		1.3 Configurarea stațiilor de lucru ale IGP pentru dispeceratele ”Nord” și ”Sud”	2018	- spații de lucru amenajate în cadrul a 3 dispecerate regionale (5 locații)	Spațiile de lucru au fost amenajate, stațiile configurate în 2018.

		1.4 Operaționalizarea la nivel național al sistemului de management integrat al resurselor Poliției la apelurile de urgență	2018	- sistem operațional la nivel național	Pentru managementul situațiilor de urgență este utilizat Sistemul Informațional Automatizat 112 al Serviciului Național Unic de Urgență 112, fiind configurate modulele de primire-transmitere fișe de caz cu localizare, suport interviu, resurse disponibile, monitorizare timpi reacționare.
2.	Consolidarea capacităților de patrulare și reacționare operativă a Poliției la apelurile de urgență ale cetățenilor	2.1 Realizarea proiectelor pilot privind organizarea Sistemului Integrat de Gestionare a Apelurilor de Urgență al Poliției	2018	- structuri actuale de patrulare și reacționare consolidate (state aprobate) - proiect pilot mun. Chișinău, mun. Bălți (pentru mediu urban) și UTAG (pentru mediu rural)	Începând cu 04.01.2019 a fost inițiată evidența centralizată a dislocării resurselor de patrulare și reacționare operativă ale Poliției la apelurile de urgență ale cetățenilor conform Dispoziției IGP nr. 34/1-564 din 26 decembrie 2018, reieșind din practica activităților realizate pe parcursul anului 2018 la nivelul municipiilor Chișinău, Bălți și UTAG.
		2.2 Reorganizarea structurilor de patrulare	2017	- structuri dedicate pentru patrulare și reacționare operativă constituite	În baza HG nr.547/2019 s-a stabilit regulamentul, structura, lista subdiviziunilor și organigrama Inspectoratului General al Poliției. Ca urmare a fost aprobat Ordinul MAI nr.351/2020 care prevede regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspectoratului național de securitate publică din subordinea Inspectoratului General al Poliției.
		2.3 Elaborarea Regulamentului-tip al structurilor de patrulare	2017	- regulament de activitate aprobat	Ulterior a fost stabilit regulamentul cu privire la activitatea de patrulare a Poliției, care vizează și organizarea și desfășurarea activității de supraveghere a traficului rutier aprobat prin Ordinul IGP nr.431/2020.

		2.4 Dezvoltarea sistemului de management integrat al apelurilor de urgență din competența Poliției	2020	<ul style="list-style-type: none"> - instrucțiuni, proceduri de operare elaborate - norme de dotare elaborate - reducerea timpului de reacție - propuneri de modificare a actelor legislative și normative înaintate 	<p>Prin Ordinul IGP nr. 454 din 25.11.2019 a fost aprobat Regulamentul-tip privind organizarea și funcționarea Serviciilor de gardă din cadrul subdiviziunilor Poliției. Elaborat ordinul IGP nr. 483 din 11.12.2019 privind intervenția primară a Poliției la sesizări și informații cu privire la infracțiuni.</p> <p>Prin Ordinul IGP nr. 500 din 24.12.2019 a fost aprobată Procedura operațională standard privind acțiunile efectivului Serviciului de gardă în cazul parvenirii informațiilor despre infracțiuni și contravenții.</p> <p>Termenul mediu de reacție la apelurile de urgență la nivel național este de 35 min. Conform informațiilor furnizate de Serviciul Național Unic Pentru Apelurile de Urgență 112, durata medie a apelurilor solicitanților constituie circa 4 minute, media de reacționare la apelurile cetățenilor constituie circa 32 minute. Media zilnică de apeluri de urgență 112 de competența Poliției este de 773 cazuri.</p> <p>Comparativ cu datele pentru anul 2019, timpul mediu de reacționare a diminuat cu 3 minute sau 8,6%.</p> <p>A fost revizuit și ajustat cadrul normativ care reglementează coordonarea operațională a acțiunilor Poliției de reacționare la apelurile 112 (Ordinul IGP nr.293/2020);</p>
		2.5 Constituirea la nivel național a echipelor de reacționare operativă la apelurile de urgență ale cetățenilor	2019	<ul style="list-style-type: none"> - min 7 echipe reacționare operativă în fiecare sector administrativ al mun. Chișinău - de la 2 la 5 echipe de patrulare și reacționare operativă în inspectoratele de poliție din afara mun. Chișinău 	<p>În vederea asigurării numărului necesar de patrulare a fost aprobat Ordinul șefului IGP nr. 232 din 07.05.2018 cu privire la stabilirea principiilor unice de reacție primară la apelurile de urgență, unde este stabilit un număr de minim 2 echipe de patrulare și reacționare operativă ce urmează a fi constituite în cazul inspectoratelor de poliție (din resursele interne și Inspectoratul național de patrulare) și 5 în cazul sectoarelor mun. Chișinău și Bălți.</p> <p>La moment activează câte 2-3 echipe de patrulare și reacționare operativă la nivel de sector al mun. Chișinău și 1-2 la nivel de raion, din cadrul subdiviziunilor specializate de patrulare și reacționare operativă. Suplimentar, la nivel de mun. Chișinău sunt instituite câte o Grupă operativă de urmărire penală și o echipă de patrulare a Inspectoratului Național de Patrulare, iar la nivel de raioane câte o GOUP și o echipă de patrulare INP la 2 raioane în mediu.</p>

	2.6 Dotarea cu tehnică și echipament special de protecție a angajaților serviciilor de patrulare și reacționare operativă	2020	- unități de transport procurate - echipament special procurat pentru angajați	<p>Pentru dotarea echipelor de patrulare și reacționare operativă, au fost achiziționate încă 270 terminale radio TETRA.</p> <p>Totodată, subdiviziunile Poliției dispun de 90 unități de transport și 735 efectiv pe listă, fiind create 76 echipe de patrulare EPRO, 11 grupe de patrulare pedestre, și 42 posturi fixe, fiind necesară achiziționarea de 129 echipamente și terminale mobile de procesare a datelor.</p> <p>În anul 2020 pentru echipele de reacționare operativă ale subdiviziunilor teritoriale ale Poliției au fost achiziționate 59 de autospeciale operaționale de teren.</p> <p>Suplimentar, au fost procurate și repartizate subdiviziunilor subordonate IGP în total 170 terminale de modele diverse: Terminale portabile camuflante-10, Terminale radio mobile Tetra-130, Terminale radio staționare Tetra-30.</p> <p>Subdiviziunile Poliției care realizează misiuni de reducere a numărului de accidente de rutiere și sporirea calității documentării acestora au fost dotate cu 42 dispozitive de măsurarea alcoolului în aerul expirat (drager) și 13 dispozitive de măsurarea a vitezei (TruCam2).</p>
	2.7 Implementare aplicații dedicate privind organizarea activității de patrulare și reacționare operativă	2018	- produse de program achiziționate (planificare forțe, legitimare persoane și transport, semnalare urgențe, orientări, procedura contravențională) - mijloace tehnice achiziționate	<p>În scopul optimizării procesului de planificare a forțelor de patrulare și reacționare operativă a fost dezvoltată aplicația online ”Harta amenințărilor”, care permite identificarea situațiilor de amenințare la ordinea și securitatea publică prin consultarea cetățenilor.</p> <p>A fost elaborat caietul de sarcini pentru dotarea unităților de transport specializate ale Poliției pe principiul „Police inteligent Car”. Ulterior la 15.11.2019 a fost lansată procedura de achiziții publice a serviciilor și echipamentului necesar pentru dotarea a 50 unități de transport specializate ale Poliției conform principiului „Police Inteligent Car” care a fost anulată., deoarece oferta prezentată de operatorul economic SRL ”Bass-Systems” depășește cu 30% valoarea estimată a achiziției, calculată conform Legii privind achizițiile publice nr.131 din 03.07.2015</p>

		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	2020	- propuneri optimizare înaintate - proceduri operaționale aprobate	Prin Ordinul IGP nr. 454 din 25.11.2019 a fost aprobat Regulamentul-tip privind organizarea și funcționarea Serviciilor de gardă din cadrul subdiviziunilor Poliției. Prin ordinul IGP nr. 253 din 26.04.2019 a fost optimizată structura serviciilor teritoriale de management operațional conform viziunii anterior aprobate, prin constituirea secțiilor coordonare operațională și implicit optimizarea serviciilor de gardă. Prin Ordinul IGP nr. 500 din 24.12.2019 a fost aprobată Procedura operațională standard privind acțiunile efectivului Serviciului de gardă în cazul parvenirii informațiilor despre infracțiuni și contravenții.
		2.9 Constituirea Grupului de lucru privind evaluarea activității Grupelor operative de urmărire penală pentru optimizarea domeniului	2018	- grup de lucru constituit	Prin Dispoziția șefului IGP nr. 34/1-166 din 24 aprilie 2018 a fost creat Grupul de lucru pentru evaluarea activității Grupelor operative de urmărire penală. Pe marginea activității grupului de lucru a fost depus un raport în adresa conducerii IGP. Înaintate propuneri de modificare Ordinul IGP nr. 138, iar prin ordinul IGP nr. 174/2019 a fost revizuit modul de activitate al GOUP.
3.	Dezvoltarea infrastructurii sediilor centrale și teritoriale ale Poliției de dispecerizare și monitorizare a forțelor de reacționare operativă la apelurile de urgență ale cetățenilor	3.1 Elaborarea documentației de proiect pentru reconstrucția sediului pentru Centrul de Coordonare Misiuni al IGP	2017	- proiect tehnic întocmit	La 09.03.2018 de către "MIHANCONS - GRUP" S.R.L a fost întocmit proiectul de execuție privind reconstrucția sediului Centrului de Coordonare Misiuni.
		3.2 Reparația și reconstrucția clădirilor sediului Centrului de Coordonare Misiuni al IGP	2019	- lucrări de reparație realizate (act de predare a lucrărilor semnat) - lucrări de construcție realizate (act de predare a lucrărilor semnat)	La 16.09.2019 a fost inițiată procedura de licitație a lucrărilor de reconstrucție a Centrului de Coordonare Misiuni a Poliției amplasat pe str. A. Mateevici 10, mun. Chișinău (ocds-b3wdp1-MD-1568632803829). În urma evaluării, câștigător a fost desemnată SRL "IGOSTAFF Construct", suma contractului fiind de 5 745 000 MDL.

		3.3 Dotarea sediului Centrului Coordonare Misiuni al IGP	2019	<ul style="list-style-type: none"> - procurare și instalare tehnică de calcul și comunicații - procurare mobilier - mijloace tehnice procurate - rețea LAN achiziționată și instalată 	<p>La 16.09.2019 a fost inițiată procedura de licitație a mobilierului pentru sediile sectoarelor de poliție și unităților regionale de investigații (ocds-b3wdp1-MD-1603112543540).Astfel Centrul de Coordonare Misiuni a Poliției a fost dotat cu mobilierul necesar.</p> <p>Rețelele pentru infrastructură de comunicare au fost construite în procesul renovării capitale a obiectivului.</p>
		3.4 Amenajarea spațiilor pentru amplasare angajaților dispeceratelor ”Nord” și ”Sud”	2019	<ul style="list-style-type: none"> - lucrări de reparație realizate - mobilier procurat și instalat - tehnică de calcul instalată - rețea LAN achiziționată și instalată 	Dispeceratele regionale sunt operaționale fiind asigurate cu necesarul.
		3.5 Amenajarea spațiilor destinate activității serviciilor de gardă din cadrul inspectoratelor de poliție	2020	<ul style="list-style-type: none"> - lucrări de reparație realizate - mobilier procurat și instalat - tehnică de calcul instalată - rețea LAN achiziționată și instalată 	Odată cu aprobarea Ordinului IGP nr. 454 din 25.11.2019 privind Regulamentul-tip privind organizarea și funcționarea Serviciilor de gardă din cadrul subdiviziunilor Poliției, a fost aprobat Nomenclatorul privind dotarea spațiilor serviciilor de gardă. În perioada de referință au fost renovate încăperile serviciilor de gardă din Criuleni, Telenești, Soroca.
4.	Îmbunătățirea capacităților de comunicare a personalului antrenat în dispecerizarea și reacționarea operativă la apelurile de	4.1 Identificarea oportunităților de instruire a formatorilor pe domenii de interes în contextul acordurilor bilaterale semnate cu structuri omoloage din alte țări	2018	<ul style="list-style-type: none"> - formatori instruiți pe domeniul de dispecerizare și comunicare 	Prin intermediul proiectului TWINING de suport a implementării Suportului Bugetar a fost selectat un reprezentant al Direcției de poliție a mun. Chișinău pentru preluarea de practici bune din Polonia pe domeniul de instruire a dispecerilor și angajaților serviciilor de gardă

	urgentă	4.2 Elaborarea metodologiei de instruire și perfecționare a personalului (dispecerilor)	2018	- metodologie elaborată - manual de proceduri de operare tipărit	Elaborat Plan de instruire Dispeceri ai Poliției cu participarea Academiei „Ștefan cel Mare” și Serviciul Național Unic 112.
		4.3 Realizarea sesiunilor de instruire a dispecerilor și angajaților serviciilor de patrulare și reacționare operativă	2020	- sesiuni de instruire realizate	<p>56% dintre dispeceri au fost instruiți cu privire la utilizarea SIA 112 în 2019. În cadrul sesiunilor de instruire organizate cu participarea experților germani și suedezi, au fost instruiți 270 polițiști ai serviciilor de ordine publică.</p> <p>Pe parcursul anului 2020 au fost organizate 6 activități de instruire cu participarea a 173 de angajați:</p> <p>1) Cursul de perfecționare/specializare ”Managementul operațional”, instruiți 18 angajați (femei-7, bărbați-11). Temei: Dispoziția IGP nr.77 din 20.02.2020 în cadrul Academiei „Ștefan cel Mare”;</p> <p>2) 2 cursuri (online) de specializare pentru personalul serviciului de gardă și dispecerat, instruiți 80 de angajați (ofițeri și subofițeri) din cadrul serviciilor de gardă/dispecerat (femei-21 și bărbați-59), în cadrul CIPAL</p> <p>3) Curs de instruire (online) „Protejarea ofițerilor de poliție în timpul stopării și verificării unităților de transport, interceptării persoanei, precum și reacționarea la apelurile de urgență 112”, instruiți 42 de angajați (femei – 1, bărbați –41), organizat în cadrul proiectului UE „Suport pentru reforma poliției în Republica Moldova”, cu suportul experților germani. Temei: Dispoziția IGP nr.268 din 04.09.2020</p> <p>4) Cursul de perfecționare/specializare (online) „Gestionarea apelurilor 112”, instruiți 14 angajați/ dispeceri din cadrul subdiviziunilor Poliției (femei – 7, bărbați–7). Temei: Dispoziția IGP nr.278 din 09.09.2020, în cadrul Academiei „Ștefan cel Mare”;</p> <p>5) Cursul (online) de perfecționare/specializare „Managementul operațional I”, în cadrul căruia au fost studiate aspecte ce țin de comunicare profesională și personală. Instruiți: 19 angajați din cadrul subdiviziunilor Poliției (femei-8, bărbați-11), în cadrul Academiei „Ștefan cel Mare”; Temei: Dispoziția IGP nr.320 din 02.10.2020.</p> <p>De asemenea, conform Planului de studii la pregătirea profesională la locul de muncă pentru anul 2020 (aprobat prin Ordinul IGP nr.25 din 20.01.2020) în cadrul orelor de pregătire profesională la locul de muncă, de către efectivul Serviciilor de patrulare, asigurare, menținere și restabilire a ordinii publice, dispeceratelor a subdiviziunilor Poliției au fost studiate subiecte și tematici cu referire la:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POS reacționarea primară a echipelor de intervenție ale Poliției la apelurile de urgență; - Organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 -Regulamentul de interacțiune între Serviciul național unic pentru apelurile de urgență și serviciile specializate de urgență.

		4.4 Preluarea bunelor practici privind dispecerizarea și reacționarea operativă la apeluri de urgență	2020	- vizite de studiu realizate țări cu practici bune pe domeniu	În perioada 03-08.11.2020 a fost realizată o vizită în Austria și Germania, iar în perioada 27 – 29.11.2020 în Polonia, pentru preluarea de bune practici și dezvoltarea cooperării inclusiv pe domeniul de reacționare la apeluri de urgență.
		4.5 Activități de sensibilizare a opiniei publice privind situațiile de urgență (excluderea abuzurilor la apelarea Poliției) și sporirea atractivității serviciilor de patrulare și reacționare operativă	2020	- spoturi video realizate - materiale pliante tipărite	Pe parcursul anului 2019 a fost realizată o campanie de informare cu repartizarea de material informativ pentru popularizarea platformei on-line „Harta amenințărilor” . În cadrul Proiectului „Monitorizarea civică a reformei poliției în Republica Moldova”, în anul 2019, de către Asociația Promo-LEX a fost realizat un spot video privind apelarea către 112, doar în cazurile de necesitate.