



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA
Instituție Medico - Sanitară Publică Spitalul Raional Ungheni

MD-3603, mun. Ungheni, str. Națională, 37, Tel. +373 236 2 51 49; Fax. +373 236 2 21 94
www.sr-ungheni@ms.md; e-mail: srungheni@ms.md / imspsrungheni@gmail.com

ORDIN

10.10.2024

nr. 159

„Cu privire la asigurarea modului de evidență a apelurilor la linia telefonică instituțională a actelor de corupție, aprobarea modelului Registrului de evidență a apelurilor la linia telefonică instituțională a actelor de corupție și stabilirea responsabilităților”

În fapt, pentru prevenirea și combaterea corupției în cadrul autorităților administrației publice centrale de specialitate, în cadrul autorităților administrative autonome și în cadrul autorităților administrației publice locale, în conformitate cu Legea nr. 252/2013 pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție, precum și în scopul asigurării transparenței și eficienței în gestionarea apelurilor legate de corupție și alte fapte ilegale,

În drept, acționând în conformitate cu prevederile art. 10. alin. 1, lit. e, Codul Muncii R.M; Ordinul Ministerului Sănătății al Republicii Moldova nr. 34-PȘ3 din 10.03.2023 - Cu privire la delegarea funcțiilor și pct. 55, 53, lit. t) din Regulamentul de organizare și funcționare a Instituției Medico - Sanitară Publică Spitalul Raional Ungheni, - *Directorul emite ordine și dispoziții, în limita competenței, obligatorii pentru toți salariații instituției; astfel*

ORDON:

1. Se aprobă modelul **Registrului de evidență a apelurilor la linia telefonică instituțională a actelor de corupție**, conform Anexei nr. 1, la prezentul ordin;
2. Registrului de evidență a apelurilor la linia telefonică instituțională a actelor de corupție va fi gestionat de persoana responsabilă corespunzător Regulamentului de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție Anexa nr. 2, la prezentul ordin;
3. Gestionarea prin recepționarea și înregistrarea apelurilor, comunicarea informațiilor către solicitanți, precum și transmiterea informațiilor relevante către Conducerea IMSP Spitalul Raional Ungheni, va fi responsabilitatea **angajatului la Funcția de Secretar**, conform atribuțiilor prevăzute de Regulamentul de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție și legislația în vigoare.
4. Persoana desemnată din cadrul instituției va fi responsabilă de completarea corectă și completă a registrului, precum și de transmiterea informațiilor către conducerea instituției, în conformitate cu prevederile legale.
5. Registrul va fi păstrat conform legislației în vigoare și utilizat exclusiv în scopurile prevăzute de regulament, legislația anticorupție și prezentul ordin.
6. Prezentul ordin intră în vigoare la data semnării și va fi comunicat tuturor persoanelor responsabile din cadrul IMSP Spitalul Raional Ungheni.
7. Prezentul ordin intră în vigoare la data emiterii și este obligatoriu pentru toți salariații vizați;
8. Controlul executării prezentului Ordin mi-l asum;

VICEDIRECTOR
IMSP Spitalul Raional Ungheni

STATI ELVIRA

Am făcut cunoștință: Secretar - Cebotaru, Ala

REGISTRUL
de evidență a apelurilor la linia telefonică instituțională a actelor de corupție

Nr d/o	Data apelul ui	Ora apel ului	Numele persoanei/Apel anonim	Categoria apelului			Acțiunile operatorului		
				Informații despre comiterea actelor de corupție, a actelor conexe corupției ori a faptelor de comportamen t corupțional	Informații despre comiterea unor fapte ilegale, altele decît actele de corupție, actele conexe corupției sau faptele de comportamen t corupțional	Solicitarea de informații/ informații irelevante	Transmiterea informației, prin raportare către conducătorul autorității (director, vicedirector)	Oferirea datelor de contact ale structurii responsabile/ ale altei autorități (a se indica denumirea autorității)	Conținutul succint al informației oferite de operator apelantului

REGULAMENTUL

de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție

I. Dispoziții generale

1. Regulamentul de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție (în continuare – *Regulament*) are drept scop prevenirea și combaterea corupției în cadrul autorităților administrației publice centrale de specialitate, în cadrul autorităților administrative autonome și în cadrul autorităților administrației publice locale.

2. Sistemul liniilor telefonice anticorupție

Sistemul liniilor telefonice anticorupție cuprinde trei niveluri:

- a) linia națională anticorupție;
- b) liniile specializate anticorupție;
- c) liniile instituționale pentru informare.

3. Scopul liniilor telefonice anticorupție

Cele 3 niveluri de linii telefonice anticorupție sînt destinate să activeze concomitent și să se completeze reciproc în cadrul autorităților administrației publice centrale de specialitate, al autorităților administrative autonome și al autorităților administrației publice locale în vederea recepționării, prin intermediul telefonului, a informației referitoare la comiterea actelor de corupție, a actelor conexe corupției sau a faptelor de comportament corupțional, în vederea examinării informației recepționate și luării măsurilor de rigoare, inclusiv prezentării informației respective la organul competent.

4. Principiile de funcționare

Sistemul liniilor telefonice anticorupție funcționează în baza următoarelor principii:

confidențialitate – utilizarea informației recepționate doar în exercițiul funcției, înregistrarea, păstrarea și utilizarea datelor cu caracter personal în strictă conformitate cu prevederile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

colaborare – cooperarea dintre toate autoritățile administrației publice centrale de specialitate, autoritățile administrative autonome și autoritățile administrației publice locale în promovarea și eficientizarea sistemului liniilor telefonice anticorupție și în recepționarea informației prin intermediul acestui sistem;

deschiderea autorităților față de cetățean – conlucrarea autorității publice cu apelantul, gestionarea responsabilă a liniei telefonice din sistemul de linii telefonice anticorupție și informarea completă a cetățenilor privind procesele de lucru;

accesibilitate – accesul liber și nestingherit de a apela liniile telefonice anticorupție.

5. Confidențialitatea informației recepționate prin sistemul liniilor telefonice anticorupție

1) Autoritățile publice responsabile de gestionarea sistemului de linii telefonice anticorupție întreprind măsurile necesare pentru ca informațiile recepționate prin intermediul acestui sistem și datele cu

caracter personal ale apelanților să nu fie divulgate. În cazurile în care apelantul nu prezintă datele sale de identificare, apelul se consideră anonim. Informația obținută în urma apelurilor anonime nu se procesează.

2) Operatorul liniei telefonice anticorupție și alte persoane care, fiind în exercițiul funcției, iau cunoștință de informațiile furnizate de apelant au obligația să le utilizeze strict în scop de serviciu, să nu le divulge și să nu le transmită către terțe persoane, cu excepția cazurilor în care legislația prevede altfel.

6. Promovarea sistemului liniilor telefonice anticorupție

Autoritățile publice promovează liniile telefonice anticorupție prin desfășurarea unor campanii sociale de informare, utilizând diverse mijloace de informare: materiale tipărite (afișe, broșuri, pliante etc.), bannere, spoturi video/audio, paginile web ale autorităților.

II. Linia națională anticorupție

7. Scopul liniei naționale anticorupție

Linia națională anticorupție este o linie telefonică la care se recepționează informații referitoare la comiterea actelor de corupție, a actelor conexe corupției, precum și a altor fapte de comportament corupțional. Scopul funcționării liniei naționale anticorupție este recepționarea informației menționate atât în vederea examinării eventualelor fapte ilegale, cât și în vederea identificării domeniilor vulnerabile la corupție prin analiza complexă a acestei informații.

8. Regulile generale de funcționare a liniei naționale anticorupție

1) Gestionarea liniei naționale anticorupție este pusă în sarcina Centrului Național Anticorupție (în continuare – *Centru*), ale cărui acte normative reglementează funcționarea acesteia.

2) Linia națională anticorupție este apelată gratuit și funcționează în regim non-stop.

3) Toate informațiile recepționate prin linia națională anticorupție se înregistrează în Registrul de evidență a apelurilor la linia națională anticorupție, conform anexei la prezentul Regulament.

4) Centrul stabilește numărul de operatori necesar pentru funcționarea normală a liniei naționale anticorupție.

9. Apelul la linia națională anticorupție

1) La un apel efectuat pe linia națională anticorupție poate răspunde un robot sau un operator, alternativă pusă la dispoziția apelantului între orele 06.00 și 22.00. În afara acestor ore, apelul este preluat de un robot. În cazul în care operatorul este ocupat cu recepționarea unui apel anterior, apelantul poate opta între a aștepta eliberarea operatorului și a apela la serviciile robotului.

2) Apelurile recepționate nemijlocit de către operator se înregistrează în mod direct în Registrul de evidență a apelurilor la linia națională anticorupție. Apelurile recepționate de robot în intervalul orelor 06.00 și 22.00 sînt audiate și înregistrate în Registrul menționat de către un operator imediat după finalizarea apelului anterior. În cazul în care apelantul solicită numărul de înregistrare al apelului său, operatorul, în aceeași perioadă, ia măsurile necesare pentru a oferi informația solicitată.

Apelurile recepționate de robot în intervalul orelor 22.00 și 06.00 sunt audiate și înregistrate în Registrul menționat de către un operator la prima oră a zilei următoare de funcționare a liniei naționale anticorupție. În cazul în care apelantul solicită, prin intermediul robotului, să-i fie comunicat numărul de înregistrare al apelului său, operatorul ia măsurile necesare pentru a-l informa în intervalul de timp 10.00 și 17.00.

3) La înregistrarea în Registrul de evidență a apelurilor la linia națională anticorupție, fiecărui apel i se atribuie un număr de ordine.

Numărul de ordine se comunică doar apelantului care își lasă datele de identificare în scopul de a-i oferi posibilitatea de a lua cunoștință de acțiunile întreprinse de Centru după înregistrarea apelului.

4) După recepționarea apelului, operatorul liniei naționale anticorupție îi solicită apelantului datele sale de identificare în scopul conlucrării eficiente dintre acesta și autoritate, precum și în scopul informării lui cu privire la acțiunile întreprinse de Centru referitor la actul sesizat.

10. Operatorul liniei naționale anticorupție

1) Operatorul liniei naționale anticorupție este un angajat al Centrului.

2) Printre cerințele principale față de persoana angajată în calitate de operator al liniei naționale anticorupție se regăsesc următoarele:

a) cunoașterea la un nivel înalt a limbii române, o bună cunoaștere a limbii ruse și a unei alte limbi de circulație internațională;

b) deținerea de studii juridice, cel puțin a celor de licență;

c) experiență de muncă în domeniul combaterii corupției de cel puțin doi ani;

d) capacități avansate de comunicare;

e) deținerea cunoștințelor în domeniul utilizării tehnicii de calcul.

3) Centrul pune la dispoziția operatorului toate bazele de date necesare pentru activitatea sa și îi creează condiții pentru o activitate cât mai eficientă.

11. Clasificarea apelurilor efectuate la linia națională anticorupție

1) În funcție de caracterul informațiilor recepționate prin apelurile efectuate la linia națională anticorupție, acestea se clasifică în:

a) informații despre comiterea unor acte de corupție, acte conexe corupției ori a unor fapte de comportament corupțional;

b) informații despre comiterea unor fapte ilegale, altele decât actele de corupție, actele conexe corupției sau faptele de comportament corupțional;

c) solicitări de informații;

d) informații irelevante (apelurile persoanelor care în momentul efectuării apelului dau dovadă de un comportament indecent, necivilizat, care se manifestă prin cuvinte insultătoare sau mesaje denigratoare la adresa operatorului ori la adresa autorității, apeluri efectuate de copii, apeluri întrerupte înainte ca apelantul să comunice anumite fapte).

2) În cazul în care apelul conține informațiile indicate la subpct. 1) lit. b) din prezentul punct, operatorul îi comunică apelantului care este organul competent pentru examinarea faptelor invocate și îi propune să adreseze o petiție sau un denunț la organul respectiv. În cazul în care apelantul insistă asupra recepționării informației de către Centru, operatorul acceptă recepționarea informației și acționează în modul prevăzut la pct. 12 subpct. 1) din prezentul Regulament.

3) În cazul în care apelul efectuat la linia națională anticorupție are caracterul indicat la subpct. 1) lit. c) din prezentul punct, operatorul oferă un număr de contact al subdiviziunii Centrului sau al unei alte autorități competente să ofere informația solicitată.

În acest scop, operatorului i se pun la dispoziție listele complete cu numere de telefon ale autorităților publice, precum și cu numerele liniilor instituționale pentru informare prevăzute la pct. 2 lit. c) din prezentul Regulament.

4) În cazul în care apelul efectuat la linia națională anticorupție are caracterul indicat la subpct. 1) lit. d) din prezentul punct, operatorul liniei naționale anticorupție face mențiunea corespunzătoare în Registrul de evidență a apelurilor la linia națională anticorupție.

12. Examinarea informației despre comiterea actelor de corupție, a actelor conexe corupției ori a faptelor de comportament corupțional

1) După înregistrarea apelului privind comiterea unui act de corupție, a unui act conex corupției ori a unei fapte de comportament corupțional în modul prevăzut la pct. 9 subpct. 2) din prezentul Regulament, operatorul întocmește un raport către directorul sau, după caz, vicedirectorul Centrului, care dispune examinarea informației de către structura competentă din cadrul Centrului ori readresarea acesteia unui alt organ conform competenței.

2) Examinarea informațiilor despre actele de corupție, actele conexe corupției ori faptele de comportament corupțional se face în conformitate cu Codul contravențional, Codul de procedură penală (cu respectarea prevederilor actelor normative departamentale care reglementează evidența unică a infracțiunilor, a cauzelor penale și a persoanelor care au săvârșit infracțiuni) ori cu alte acte normative ce reglementează aspecte procedurale în instrumentarea faptelor de comportament corupțional.

3) În cazul în care fapta anunțată prin apelul telefonic la linia națională anticorupție ține de competența Centrului, iar acesta nu constată elementele constitutive ale unei contravenții sau infracțiuni, materialele respective sînt expediate autorității competente în examinarea necesității de tragere la răspundere disciplinară a persoanei vinovate.

4) Informațiile despre actele de corupție, actele conexe corupției ori despre faptele de comportament corupțional comise de către angajații Centrului se comunică la linia specializată anticorupție a Centrului, gestionată de subdiviziunea de securitate internă. În cazul în care apelantul intenționează să furnizeze astfel de informații, operatorul liniei naționale anticorupție redirecționează apelul către linia specializată anticorupție a Centrului.

13. Analiza și publicarea datelor

1) Informațiile despre comiterea actelor de corupție, a actelor conexe corupției ori a faptelor de comportament corupțional recepționate la linia națională anticorupție sînt supuse unei analize complexe în cadrul Centrului în vederea identificării, împreună cu alte date, a domeniilor vulnerabile la corupție, precum și a tendințelor fenomenului corupției.

2) Datele obținute în urma acestei analize se fac publice, împreună cu alte date generale despre funcționarea liniilor telefonice anticorupție, între care numărul de apeluri recepționate, categoriile acestora, precum și cu rezultatele examinării informației despre comiterea actelor de corupție, a actelor conexe corupției ori a faptelor de comportament corupțional.

III. Liniile specializate anticorupție

14. Scopul și gestionarea liniilor specializate anticorupție

1) Liniile specializate anticorupție se instituie la nivelul autorităților administrației publice centrale de specialitate, la nivelul autorităților din subordine și la nivelul autorităților administrative autonome care dispun de structuri specializate interne (de securitate, de control) și sînt gestionate de către aceste structuri.

2) Instituirea liniilor specializate anticorupție are drept scop recepționarea informației privind comiterea unor fapte de comportament corupțional de către propriii angajați, fapte ce constituie abateri disciplinare.

15. Responsabilitatea

Responsabilitatea pentru gestionarea liniei specializate anticorupție revine structurii de securitate internă.

16. Regulile generale de funcționare a liniilor specializate anticorupție

1) Apelul la linia specializată anticorupție este taxat conform tarifelor standard pentru apelurile telefonice. În cazul în care se conturează oportunitatea creării și utilizării unei linii telefonice apelabile gratuit, autoritatea publică respectivă are dreptul să întreprindă acțiunile necesare în acest sens.

2) Programul de lucru al operatorului liniei specializate anticorupție corespunde cu programul de lucru al autorității și este anunțat de către robotul telefonic persoanelor care apelează în afara orelor de program. Totodată, apelanților li se oferă posibilitatea de a înregistra informația la robot, atât în timpul programului de lucru cât și în afara lui.

3) Toate apelurile recepționate la linia specializată anticorupție de către operator sau de robot se înregistrează imediat în Registrul de evidență a apelurilor la linia specializată anticorupție, care conține, cel puțin, aceleași compartimente ca și Registrul prezentat în anexa la prezentul Regulament.

4) Registrul de evidență a apelurilor la linia specializată anticorupție poate avea și alte compartimente, care se instituie în funcție de necesitățile fiecărei entități, având în vedere specificul entității conform legislației în vigoare, în scopul asigurării unei evidențe eficiente a apelurilor telefonice.

5) Numărul de înregistrare a informației se atribuie și se comunică apelantului în modul prevăzut la pct. 9 din prezentul Regulament pentru a-i oferi posibilitatea de a lua cunoștință de acțiunile întreprinse de autoritate ulterior înregistrării apelului.

17. Operatorul liniei specializate anticorupție

Operatorul liniei specializate anticorupție este un angajat al structurii de securitate internă a autorității în care funcționează linia respectivă.

Autoritatea poate decide asupra delegării unui singur angajat în calitate de operator al liniei specializate anticorupție sau asupra instituirii principiului rotației angajaților structurii.

18. Examinarea informației recepționate prin intermediul liniei specializate anticorupție

1) După înregistrarea apelului la linia specializată anticorupție despre comiterea unui act de corupție, a unui act conex corupției ori a unei fapte de comportament corupțional ce ține de competența Centrului, operatorul redirecționează imediat apelul către linia națională anticorupție, făcând mențiunea respectivă în Registrul de evidență a apelurilor la linia specializată anticorupție.

2) În cazul în care apelantul comunică informații privind săvârșirea unor fapte ilegale ce țin de competența unui alt organ, operatorul îi comunică apelantului despre organul competent să examineze faptele invocate și îi propune să adreseze o petiție sau un denunț organului respectiv. În cazul în care apelantul insistă asupra recepționării informației, operatorul acceptă și expediază informația autorității competente conform legislației.

3) În cazul în care apelantul comunică informații privind săvârșirea unor fapte ilegale a căror examinare ține de competența unei alte structuri a aceleiași autorități, operatorul oferă datele de contact la care apelantul ar putea comunica informațiile respective.

4) Informațiile recepționate privind comiterea unor fapte de comportament corupțional pasibile doar de răspundere disciplinară sînt examinate de structura de securitate internă, cu respectarea normelor departamentale.

IV. Liniile instituționale pentru informare

19. Scopul liniilor instituționale pentru informare

1) Liniile instituționale pentru informare sînt liniile telefonice de contact instituite la nivelul fiecărei autorități a administrației publice centrale de specialitate și, după caz, al autorităților din subordine, la nivelul fiecărei autorități administrative autonome și la nivelul fiecărei autorități a administrației publice locale în scopul sporirii transparenței în funcționarea autorității, precum și al conlucrării acesteia cu societatea civilă prin oferirea de informații ce țin de propria activitate. Existența liniei specializate anticorupție nu presupune lipsa liniilor instituționale pentru informare.

2) La liniile instituționale pentru informare pot fi comunicate și informații privind faptele de comportament corupțional comise de către angajații autorității, pasibile de răspundere disciplinară, în cazul în care autoritatea nu dispune de o linie specializată anticorupție.

3) Autoritatea desemnează în mod independent structura responsabilă de gestionarea liniei instituționale pentru informare.

20. Regulile generale de funcționare a liniilor instituționale pentru informare

1) Apelul la linia instituțională pentru informare este taxat conform tarifelor standard pentru apelurile telefonice. În cazul în care se conturează oportunitatea creării și utilizării unei linii telefonice apelabile gratuit, autoritatea publică respectivă are dreptul să întreprindă acțiunile necesare în acest sens.

2) Numărul de ore destinate activității liniei instituționale pentru informare corespunde necesităților cetățenilor și volumului de servicii publice prestate, dar nu poate fi mai mic de trei ore pe zi. Programul de lucru al liniei instituționale pentru informare este anunțat în orele în care linia respectivă este nefuncțională.

3) Operatorul liniei instituționale pentru informare este obligat să-i ofere apelantului răspunsuri complete, în limita competenței, la întrebările ce țin de funcționarea și procesele de muncă din cadrul autorității, iar la necesitate să-i ofere datele de contact ale structurii ce desfășoară nemijlocit activitatea abordată de apelant.

4) În cazul în care apelul la linia instituțională pentru informare conține informații legate de comiterea unui act de corupție, a unui act conex corupției ori a unei fapte de comportament corupțional care ține de competența Centrului, operatorul redirecționează imediat apelul către linia națională anticorupție.

5) În cazul în care apelul la linia instituțională pentru informare conține informații cu privire la comiterea unei fapte de comportament corupțional de către un angajat al autorității corespunzătoare, operatorul înregistrează apelul într-un registru special, care poate să conțină compartimentele din Registrul prezentat în anexa la prezentul Regulament sau poate include alte compartimente, adaptate la necesitățile fiecărei entități, avînd în vedere specificul activității ei, iar informația este transmisă imediat conducătorului autorității respective, care este obligat să întreprindă măsuri pentru examinarea faptelor declarate și, după caz, să aplice sancțiuni disciplinare. Dacă se constată că faptele invocate cad sub incidența Codului penal sau a Codului contravențional, conducătorul autorității respective este obligat să expedieze materialele în cauză organului competent spre examinare.