Anexă

**REGULAMENTUL**

**de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupţie**

**I. Dispoziţii generale**

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

**2. Sistemul liniilor telefonice anticorupţie**

Sistemul liniilor telefonice anticorupţie cuprinde trei niveluri:

a) linia naţională anticorupţie;

b) liniile specializate anticorupţie;

c) liniile instituţionale pentru informare.

**3. Scopul liniilor telefonice anticorupţie**

Cele 3 niveluri de linii telefonice anticorupţie sînt destinate să activeze concomitent şi să se completeze reciproc în cadrul autorităţilor administraţiei publice centrale de specialitate, al autorităţilor administrative autonome și al autorităților administrației publice locale în vederea recepţionării, prin intermediul telefonului, a informaţieireferitoare la comiterea actelor de corupţie, a actelor conexe corupției sau a faptelor de comportament corupţional, în vederea examinării informaţiei recepţionate şi luării măsurilor de rigoare, inclusiv prezentării informației respective la organul competent.

**4.** **Principiile de funcţionare**

Sistemul liniilor telefonice anticorupţie funcţionează în baza următoarelor principii:

*confidenţialitate* – utilizarea informaţiei recepţionate doar în exercițiul funcţiei, înregistrarea, păstrarea şi utilizarea datelor cu caracter personal în strictă conformitate cu prevederile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecţia datelor cu caracter personal;

*colaborare –* cooperarea dintre toate autorităţile administraţiei publice centrale de specialitate, autorităţile administrative autonome și autoritățile administrației publice locale în promovarea şi eficientizarea sistemului liniilor telefonice anticorupţie şi în recepţionarea informaţiei prin intermediul acestui sistem;

*deschiderea autorităţilor faţă de cetăţean* – conlucrarea autorităţii publice cu apelantul, gestionarea responsabilă a liniei telefonice din sistemul de linii telefonice anticorupţie şi informarea completă a cetăţenilor privind procesele de lucru;

*accesibilitate* – accesul liber şi nestingherit de a apela liniile telefonice anticorupţie.

**5. Confidenţialitatea informaţiei recepţionate prin sistemul liniilor telefonice anticorupţie**

1) Autorităţile publice responsabile de gestionarea sistemului de linii telefonice anticorupţie întreprind măsurile necesare pentru ca informaţiile recepţionate prin intermediul acestui sistem şi datele cu caracter personal ale apelanţilor 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 anticorupţie şi alte persoane care, fiind în exerciţiul funcţiei, iau cunoştinţă de informaţiile furnizate de apelant au obligaţia să le utilizeze strict în scop de serviciu, să nu le divulge şi să nu le transmită către terţe persoane, cu excepţia cazurilor în care legislaţia prevede altfel.

**6. Promovarea sistemului liniilor telefonice anticorupţie**

Autorităţile publice promovează liniile telefonice anticorupţie prin desfăşurarea unor campanii sociale de informare, utilizînd diverse mijloace de informare: materiale tipărite (afişe, broşuri, pliante etc.), bannere, spoturi video/audio, paginile web ale autorităţilor.

**II. Linia naţională anticorupţie**

**7. Scopul liniei naţionale anticorupţie**

Linia naţională anticorupţie este o linie telefonică la care se recepţionează informaţii referitoare la comiterea actelor de corupţie, a actelor conexe corupției, precum şi a altor fapte de comportament corupţional. Scopul funcţionării liniei naţionale anticorupţie este recepţionarea informaţiei menţionate atît în vederea examinării eventualelor fapte ilegale, cît şi în vederea identificării domeniilor vulnerabile la corupţie prin analiza complexă a acestei informaţii.

**8. Regulile generale de funcţionare a liniei naţionale anticorupţie**

1. Gestionarea liniei naţionale anticorupţie este pusă în sarcina Centrului Naţional Anticorupţie (în continuare – *Centru*), ale cărui acte normative reglementează funcţionarea acesteia.
2. Linia naţională anticorupţie este apelată gratuit şi funcţionează în regim non-stop.
3. Toate informaţiile recepţionate prin linia naţională anticorupţie se înregistrează în Registrul de evidenţă a apelurilor la linia naţională anticorupţie, conform anexei la prezentul Regulament.
4. Centrul stabileşte numărul de operatori necesar pentru funcţionarea normală a liniei naţionale anticorupţie.

**9. Apelul la linia naţională anticorupţie**

1) La un apel efectuat pe linia naţională anticorupţie poate răspunde un robot sau un operator, alternativă pusă la dispoziţia apelantului între orele 06.00 şi 22.00. În afara acestor ore, apelul este preluat de un robot. În cazul în care operatorul este ocupat cu recepţionarea unui apel anterior, apelantul poate opta între a aştepta eliberarea operatorului şi a apela la serviciile robotului.

2) Apelurile recepţionate nemijlocit de către operator se înregistrează în mod direct în Registrul de evidenţă a apelurilor la linia naţională anticorupţie. Apelurile recepţionate de robot în intervalul orelor 06.00 şi 22.00 sînt audiate şi 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 aceeaşi perioadă, ia măsurile necesare pentru a oferi informația solicitată.

Apelurile recepţionate de robot în intervalul orelor 22.00 şi 06.00 sînt audiate şi înregistrate în Registrul menționat de către un operator la prima oră a zilei următoare de funcţionare a liniei naţionale anticorupţie. 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 şi 17.00.

3) La înregistrarea în Registrul de evidenţă a apelurilor la linia naţională anticorupţie, 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 cunoştință de acţiunile întreprinse de Centru după înregistrarea apelului.

4) După recepţionarea apelului, operatorul liniei naţionale anticorupţie îi solicită apelantului datele sale de identificare în scopul conlucrării eficiente dintre acesta şi autoritate, precum şi în scopul informării lui cu privire la acţiunile întreprinse de Centru referitor la actul sesizat.

**10**. **Operatorul liniei naţionale anticorupţie**

1) Operatorul liniei naţionale anticorupţie este un angajat al Centrului.

2) Printre cerinţele principale faţă de persoana angajată în calitate de operator al liniei naţionale anticorupţie se regăsesc următoarele:

a) cunoașterea la un nivel înalt a limbii de stat, o bună cunoaştere a limbii ruse şi a unei alte limbi de circulaţie internaţională;

b) deţinerea de studii juridice, cel puţin a celor de licenţă;

c) experienţă de muncă în domeniul combaterii corupţiei de cel puţin doi ani;

d) capacităţi avansate de comunicare;

e) deținerea cunoştinţelor în domeniul utilizării tehnicii de calcul.

3) Centrul pune la dispoziţia operatorului toate bazele de date necesare pentru activitatea sa şi îi creează condiţii pentru o activitate cît mai eficientă.

**11**. **Clasificarea apelurilor efectuate la linia naţională anticorupţie**

1) În funcţie de caracterul informaţiilor recepţionate prin apelurile efectuate la linia naţională anticorupţie, acestea se clasifică în:

a) informaţii despre comiterea unor acte de corupţie, acte conexe corupției ori a unor fapte de comportament corupţional;

b) informaţii despre comiterea unor fapte ilegale, altele decît actele de corupţie, actele conexe corupției sau faptele de comportament corupţional;

c) solicitări de informaţii;

d) informaţii 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 autorităţii,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 şi îi propune să adreseze o petiţie sau un denunţ la organul respectiv. În cazul în care apelantul insistă asupra recepţionării informaţiei de către Centru, operatorul acceptă recepţionarea informaţiei şi acţionează în modul prevăzut la pct. 12 subpct. 1) din prezentul Regulament.

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

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

4) În cazul în care apelul efectuat la linia naţională anticorupţie are caracterul indicat la subpct. 1) lit. d) din prezentul punct, operatorul liniei naţionale anticorupţie face menţiunea corespunzătoare în Registrul de evidenţă a apelurilor la linia naţională anticorupţie.

**12**. **Examinarea informaţiei despre comiterea actelor de corupţie, a actelor conexe corupției ori a faptelor de comportament corupţional**

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

2) Examinarea informaţiilor despre actele de corupţie, actele conexe corupției ori faptele de comportament corupţional se face în conformitate cu Codul contravenţional, Codul de procedură penală (cu respectarea prevederilor actelor normative departamentale care reglementează evidenţa unică a infracţiunilor, a cauzelor penale şi a persoanelor care au săvîrşit infracţiuni) ori cu alte acte normative ce reglementează aspecte procedurale în instrumentarea faptelor de comportament corupţional.

3) În cazul în care fapta anunţată prin apelul telefonic la linia naţională anticorupţie ţine de competenţa Centrului, iar acesta nu constată elementele constitutive ale unei contravenţii sau infracţiuni, materialele respective sînt expediate autorităţii competente în examinarea necesităţii de tragere la răspundere disciplinară a persoanei vinovate.

4) Informaţiile despre actele de corupţie, actele conexe corupției ori despre faptele de comportament corupţional comise de către angajaţii Centrului se comunică la linia specializată anticorupţie a Centrului, gestionată de subdiviziunea de securitate internă. În cazul în care apelantul intenţionează să furnizeze astfel de informaţii, operatorul liniei naţionale anticorupţie redirecţionează apelul către linia specializată anticorupţie a Centrului.

**13**. **Analiza şi publicarea datelor**

1) Informaţiile despre comiterea actelor de corupţie, a actelor conexe corupției ori a faptelor de comportament corupţional recepţionate la linia naţională anticorupţie sînt supuse unei analize complexe în cadrul Centrului în vederea identificării, împreună cu alte date, a domeniilor vulnerabile la corupţie, precum şi a tendinţelor fenomenului corupției.

2) Datele obţinute în urma acestei analize se fac publice, împreună cu alte date generale despre funcţionarea liniilor telefonice anticorupție,între care numărul de apeluri recepţionate, categoriile acestora, precum şi cu rezultatele examinării informaţiei despre comiterea actelor de corupţie, a actelor conexe corupției ori a faptelor de comportament corupţional.

**III. Liniile specializate anticorupţie**

**14**. **Scopul şi gestionarea liniilor specializate anticorupţie**

1) Liniile specializate anticorupţie se instituie la nivelul autorităţilor administraţiei publice centrale de specialitate, la nivelul autorităţilor din subordine şi la nivelul autorităţilor administrative autonome care dispun de structuri specializate interne (de securitate, de control) şi sînt gestionate de către aceste structuri.

2) Instituirea liniilor specializate anticorupţie are drept scop recepţionarea informaţiei privind comiterea unor fapte de comportament corupţional de către propriii angajaţi, fapte ce constituie abateri disciplinare.

**15.** **Responsabilitatea**

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

**16. Regulile generale de funcţionare a liniilor specializate anticorupţie**

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

2) Programul de lucru al operatorului liniei specializate anticorupţie corespunde cu programul de lucru al autorităţii şi este anunţat de către robotul telefonic persoanelor care apelează în afara orelor de program. Totodată, apelanţilor li se oferă posibilitatea de a înregistra informaţia la robot, atît în timpul programului de lucru cît şi în afara lui.

3) Toate apelurile recepţionate la linia specializată anticorupţie de către operator sau de robot se înregistrează imediat în Registrul de evidenţă a apelurilor la linia specializată anticorupţie, care conține, cel puţin, aceleaşi compartimente ca și Registrul prezentat în anexa la prezentul Regulament.

4) Registrul de evidenţă a apelurilor la linia specializată anticorupţie poate avea şi alte compartimente, care se instituie în funcție de necesităţile fiecărei entităţi, avînd în vedere specificul entităţii conform legislaţiei în vigoare, în scopul asigurării unei evidenţe eficiente a apelurilor telefonice.

5) Numărul de înregistrare a informaţiei se atribuie şi se comunică apelantului în modul prevăzut la pct. 9 din prezentul Regulament pentru a-i oferi posibilitatea de a lua cunoştință de acţiunile întreprinse de autoritate ulterior înregistrării apelului.

**17. Operatorul liniei specializate anticorupţie**

Operatorul liniei specializate anticorupţie este un angajat al structurii de securitate internă a autorităţii în care funcţionează linia respectivă.

Autoritatea poate decide asupra delegării unui singur angajat în calitate de operator al liniei specializate anticorupţie sau asupra instituirii principiului rotaţiei angajaţilor structurii.

**18.** **Examinarea informaţiei recepţionate prin intermediul**

**liniei specializate anticorupţie**

1) După înregistrarea apelului la linia specializată anticorupţie despre comiterea unui act de corupţie, a unui act conex corupției ori a unei fapte de comportament corupţional ce ţine de competenţa Centrului, operatorul redirecţionează imediat apelul către linia naţională anticorupţie, făcînd mențiunea respectivă în Registrul de evidenţă a apelurilor la linia specializată anticorupţie.

2) În cazul în care apelantul comunică informaţii privind săvîrşirea unor fapte ilegale ce ţin de competenţa unui alt organ, operatorul îi comunică apelantului despre organul competent să examineze faptele invocate şi îi propune să adreseze o petiţie sau un denunţ organului respectiv. În cazul în care apelantul insistă asupra recepţionării informaţiei, operatorul acceptă şi expediază informaţia autorității competente conform legislaţiei.

3) În cazul în care apelantul comunică informaţii privind săvîrşirea unor fapte ilegale a căror examinare ţine de competenţa unei alte structuri a aceleiaşi autorităţi, operatorul oferă datele de contact la care apelantul ar putea comunica informaţiile respective.

4) Informaţiile recepţionate privind comiterea unor fapte de comportament corupţional pasibile doar de răspundere disciplinară sînt examinate de structura de securitate internă, cu respectarea normelor departamentale.

**IV. Liniile instituţionale pentru informare**

**19.** **Scopul liniilor instituţionale pentru informare**

1) Liniile instituţionale pentru informare sînt liniile telefonice de contact instituite la nivelul fiecărei autorităţi a administraţiei publice centrale de specialitate şi, după caz, al autorităţilor din subordine, la nivelul fiecărei autorităţi administrative autonome și la nivelul fiecărei autorități a administrației publice locale în scopul sporirii transparenţei în funcţionarea autorităţii, precum şi al conlucrării acesteia cu societatea civilă prin oferirea de informaţii ce ţin de propria activitate. Existenţa liniei specializate anticorupţie nu presupune lipsa liniilor instituţionale pentru informare.

2) La liniile instituţionale pentru informare pot fi comunicate şi informaţii privind faptele de comportament corupţional comise de către angajaţii autorităţii, pasibile de răspundere disciplinară, în cazul în care autoritatea nu dispune de o linie specializată anticorupţie.

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

**20**. **Regulile generale de funcţionare a liniilor instituţionale**

**pentru informare**

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

2) Numărul de ore destinate activităţii liniei instituţionale pentru informare corespunde necesităţilor cetăţenilor şi volumului de servicii publice prestate, dar nu poate fi mai mic de trei ore pe zi. Programul de lucru al liniei instituţionale pentru informare este anunţat în orele în care linia respectivă este nefuncţională.

3) Operatorul liniei instituţionale pentru informare este obligat să-i ofere apelantului răspunsuri complete, în limita competenţei, la întrebările ce ţin de funcţionarea şi procesele de muncă din cadrul autorităţii, iar la necesitate să-i ofere datele de contact ale structurii ce desfăşoară nemijlocit activitatea abordată de apelant.

4) În cazul în care apelul la linia instituţională pentru informare conţine informaţii legate de comiterea unui act de corupţie, a unui act conex corupției ori a unei fapte de comportament corupţional care ţine de competenţa Centrului, operatorul redirecţionează imediat apelul către linia naţională anticorupţie.

5) În cazul în care apelul la linia instituţională pentru informare conţine informaţii cu privire la comiterea unei fapte de comportament corupţional de către un angajat al autorităţii corespunzătoare, operatorul înregistrează apelul într-un registru special, care poate să conţină compartimentele din Registrul prezentat în anexa la prezentul Regulament sau poate include alte compartimente, adaptate la necesităţile fiecărei entităţi, avînd în vedere specificul activităţii ei, iar informaţia este transmisă imediat conducătorului autorităţii respective, care este obligat să întreprindă măsuri pentru examinarea faptelor declarate şi, după caz, să aplice sancțiuni disciplinare. Dacă se constată că faptele invocate cad sub incidenţa Codului penal sau a Codului contravenţional, conducătorul autorităţii respective este obligat să expedieze materialele în cauză organului competent spre examinare.

Anexă

la Regulamentul de funcționare

a sistemului liniilor telefonice anticorupţie

**REGISTRUL**

**de evidenţă a apelurilor la linia naţională anticorupţie**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.**  **d/o** | **Data apelului** | **Ora apelului** | **Numele persoanei/Apel anonim** | **Categoria apelului** | | | **Acţiunile operatorului** | | |
| Informaţii despre comiterea actelor de corupţie, a actelor conexe corupției ori a faptelor de comportament corupţional | Informaţii despre comiterea unor fapte ilegale, altele decît actele de corupţie, actele conexe corupției sau faptele de comportament corupţional | Solicitarea de informaţii/ informaţii irelevante | Transmiterea informaţiei, prin raportare către conducătorul autorităţii  (director, vicedirector) | Oferirea datelor de contact ale structurii responsabile/ ale altei autorităţi  (a se indica denumirea autorităţii) | Conţinutul succint al informaţiei oferite de operator apelantului |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |