

CENTRUL NAȚIONAL ANTICORUPȚIE
Dirrecția comenduire

**„FUNCȚIONAREA LINIILOR TELEFONICE
ANTICORUPȚIE”**

08 decembrie 2023

1. Înființarea și obiectivele liniei anticorupție

În esență, linia națională anticorupție oferă angajaților organelor publice și publicului larg un **mecanism pentru a semnală fapte de corupție**, creând simultan oportunități pentru diferiți actori-cheie din cadrul instituției de a coopera mult mai eficient în planul primirii, transmiterii și valorificării informațiilor din această categorie. Inițierea funcționării **Liniei naționale anticorupție** a Centrului a avut loc urmare a elaborării și adoptării începând cu anul 2004, a unui șir de acte și norme juridice de către organul legislativ și executiv al statului.

Astfel, la **16 decembrie 2004, prin Hotărârea Parlamentului nr.421-XV (abrogată din 2011)** a fost aprobată „**Strategia națională de prevenire și combatere a corupției**” precum și „**Planul de acțiuni pentru realizarea Strategiei naționale de prevenire și combatere a corupției pe anul 2005**”, punctul 10 din capitolul II al căruia, prevedea următoarele: „**Crearea, în cadrul instituțiilor publice, a unor mecanisme de control administrativ intern asupra implementării măsurilor instituționale de prevenire a corupției.**”, Ulterior, întru executarea îndeplinirii acesteia în cadrul administrației publice, de către Guvern a fost aprobată **Hotărârea nr. 615 din 28.06.2005** „**privind unele măsuri de prevenire a corupției și protecționismului în cadrul instituțiilor publice**” care stipula în punctele sale mecanismul intern de recepționare a informației din diferite surse printre care și prin intermediul telefoanelor de încredere, referitoare la comiterea actelor de corupție de către angajații instituției publice respective.

În scopul executării și ajustării bazei normative interne a Centrului la actele enumerate, prin **ordinul nr. 91 din 24.07.2006**, a fost aprobat „**Planul intern de acțiuni pentru prevenirea fenomenului corupției în cadrul Centrului pentru Combaterea Crimelor Economice și Corupție**”. Potrivit acestuia, de organizarea funcționării liniei telefonice „**telefonul de încredere**” este responsabilă Direcția comenduire a Centrului - reieșind din specificul activității diurne a acesteia, fapt ce asigură în regim non-stop recepționarea apelurilor de la populație. Mai târziu, conform lit. b) pct. 2 art.14 a Legii RM nr. 90 din 25.04.2008 „**Cu privire la prevenirea și combaterea corupției**” se stipulează: *Autoritățile*

administrației publice evaluează periodic instrumentele juridice și măsurile administrative pentru a determina dacă sânt adecvate prevenirii și combaterii corupției, **organizând**, în limitele competenței:

b) recepționarea informației din diferite surse (audiență, scrisori anonime, **prin intermediul telefonului de încredere**, poștei electronice etc.) referitor la comiterea faptelor de comportament corupțional sau actelor de corupție de către salariați, examinarea administrativă a acestei informații și întreprinderea măsurilor de rigoare, inclusiv prezentarea materialelor respective organului specializat;

O reorganizare majoră a activității și reglementării Liniei anticorupție a avut loc odată cu adoptarea de Parlamentul Republicii Moldova a *Legii pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție nr. 252 din 25.10.2013* și aprobarea prin *ordinul directorului CNA nr. 66 din 23 aprilie 2014* a regulamentului respectiv și ajustarea actelor interne ale Direcției Comenduire la noua bază legală.

Gestionarea Liniei Naționale Anticorupție este pusă în sarcina Direcției comenduire, în Regulamentul de activitate al Direcției fiind făcute mențiunile despre aceasta, având în vedere responsabilitățile sale în domeniul prevenirii și combaterii corupției din cadrul instituției. Pornind de la mandatul specific al unității, reprezentat de promovarea unor standarde ridicate de etică profesională, respectiv managementul riscurilor și vulnerabilităților la corupție, linia și-a propus încurajarea cetățenilor, a categoriilor largi de beneficiari ai serviciilor publice, precum și a terților asociați cu funcția publică, să se implice în mod activ în denunțarea cazurilor de corupție, participând la prevenirea și combaterea acesteia.

Obiectivele liniei au fost și sunt reprezentate de:

- **semnalarea centralizată a faptelor de corupție ale angajaților instituțiilor publice**, contribuindu-se în acest mod la evitarea duplicării investigațiilor și utilizării nejudicioase a resurselor umane, financiare sau tehnice (situație la care s-ar fi ajuns prin multiplicarea acestui tip de linie la

nivelul tuturor autorităților publice), asigurându-se crearea unei baze de date centralizate pentru semnalarea și monitorizarea cazurilor de corupție;

- **asigurarea posibilității de a realiza denunțări anonime ale faptelor de corupție**, încurajându-se astfel avertizarea de integritate;
- **descurajarea faptelor (potențiale) de corupție, a comportamentelor profesionale contrare eticii și deontologiei profesionale**, prin faptul de a-i convinge pe angajații instituției ori părțile interesate (populația, alte instituții publice, O.N.G.-uri, organisme internaționale etc.) că serviciul public furnizat de către CNA nu este o țintă facilă din perspectiva corupției, sporind nivelul de conștientizare a faptului că instituția manifestă seriozitate atunci când discută despre prevenirea și combaterea corupției;
- **descoperirea faptelor de corupție săvârșite de către angajații CNA**, prin încurajarea personalului și a cetățenilor, care sunt martori ori implicați direct, să semnaleze faptele, comportamentele ori atitudinile din această sferă;
- **asigurarea succesului investigațiilor și anchetelor privind faptele de corupție**, în cadrul CNA existând angajați specializați în analiza informațiilor, sarcina acestora fiind și aceea de verificare a sesizărilor primite la linia anticorupție, atât timp cât acestea din urmă au conținut ce poate fi verificat și coroborât cu alte date existente;
- **oferirea suportului pentru identificarea zonelor vulnerabile, caracterizate prin riscuri de corupție**, în cadrul instituțiilor/structurilor publice, pentru ca măsurile de control preventiv să poată fi ameliorate ori dezvoltate de o manieră adaptată contextului instituțional specific acestora;
- **sensibilizarea conducerii CNA și a instituțiilor/structurilor componente** ale statului pentru a trata cu seriozitate și responsabilitate fenomenul corupției.

Promovând în manieră specifică atingerea unor **standarde înalte de etică profesională** în sectorul public, menirea liniei este și aceea de a încuraja majoritatea tăcută, reprezentată de angajați și populație, să vorbească și să ia

atitudine fermă față de problemele care dau naștere unor practici contrare eticii, care erodează integritatea și prestigiul funcției publice.

2. Disponibilitatea, programul de funcționare și sarcinile operatorilor

Linia națională anticorupție este apelată gratuit și e operațională 24 de ore din 24, șapte zile pe săptămână. Publicul larg și personalul instituțiilor publice au la dispoziție diverse modalități pentru semnalarea faptelor de corupție, acestea incluzând telefon, e-mail, pagina web: cna.md, poșta normală sau vizite personale la oricare dintre sediile serviciilor teritoriale anticorupție, fiind aplicabile următoarele informații de contact:

- **telefon**, folosind numărul **0 800 55555**, apelabil gratuit din rețelele Moldtelecom și cele de telefonie mobilă (începând cu 01 ianuarie 2014);
- **telefon** (0231 27052) Direcția Teritorială Nord, taxabil;
- **telefon** (0299 21677) Direcția Teritorială Sud, taxabil;
- **poștă**, prin trimiterea de informații la adresa: Centrul Național Anticorupție, bul. Ștefan cel Mare și Sfânt, Nr. 198, mun. Chișinău;
- **cutie poștală (boxă) la sediul CNA**: Centrul Național Anticorupție, bul. Ștefan cel Mare și Sfânt, Nr. 198, mun. Chișinău.;
- **pagina web a CNA**, ce include un model de sesizare: cna.md;
- **e-mail** la secretariat@cna.md.

Concomitent, apelanților li s-a oferit posibilitatea ca, prin intermediul liniei, să obțină informațiile necesare formulării de plângeri/denunțuri referitoare la săvârșirea unor (potențiale) fapte de corupție sau adresarea unei petiții către structurile centrale/teritoriale ale CNA.

Solicitanților li se pot furniza, de asemenea, informații publice referitoare la activitatea unității ori datele de contact ale altor instituții publice, în situația în care aspectele semnalate nu sunt de competența CNA. Disponibilitatea manifestată de angajații CNA în această direcție vine astfel să sublinieze **rolul de consilier** prezent în activitatea celor care asigură funcționarea liniei.

În momentul înființării liniei, pentru asigurarea primirii și gestionării apelurilor, instituția nu a beneficiat de operatori specializați în acest gen de activitate, apelanții fiind consiliați și îndrumați de către angajați din cadrul unităților sale, de la nivel central și teritorial. Serviciul la linia telefonică anticorupție a fost realizat exclusiv de către operatori din cadrul Secției de gardă, activitatea acestora fiind reglementată printr-o metodologie specifică, revizuită și actualizată.

În perioada care face obiectul analizei programul de funcționare a liniei telefonice poate fi caracterizat printr-o relativă dinamică și adaptare, ajustările permanente fiind menite să sporească accesibilitatea liniei și eficiența manierei de preluare a sesizărilor.

Operatorii liniei au obligația de a acorda atenția cuvenită acestui serviciu public, comunicând în mod constructiv și eficient cu apelanții. Încă de la începutul convorbirii, ei solicită acestora datele de identificare (inclusiv numărul de telefon, în vederea contactării ulterioare), fiind datori să redacteze conținutul apelului în concordanță cu înregistrarea, conform codurilor stabilite.

În situația în care apelantul sesizează o faptă care nu este de competența CNA, acesta este îndrumat către instituția abilitată în soluționarea problemei. Dacă solicitantul parcurge această etapă și este nemulțumit, el este îndrumat să se adreseze structurilor centrale și teritoriale ale CNA.

Modul în care operatorii își desfășoară activitatea constituie un criteriu fundamental de evaluare în momentul întocmirii fișei de apreciere anuale, nerespectarea tuturor obligațiilor enumerate mai sus putând angaja răspunderea lor disciplinară.

3. Sistemul de gestiune a apelurilor și maniera de soluționare a sesizărilor

Gestionarea informațiilor furnizate prin intermediul liniei naționale anticorupție este realizată în conformitate cu legislația și regulamentele în vigoare. Pentru asigurarea evaluării activității desfășurate la nivel central și teritorial, evidența apelurilor se realizează atât prin intermediul *Registrului de*

evidență a apelurilor recepționate la Linia națională anticorupție, instituit la nivelul Secției de gardă și al structurilor teritoriale ale CNA (pe suport hârtie), cât și în format electronic, conform metodologiei privind managementul aplicației de evidență a apelurilor.

La nivelul S.G. a D.C., apelurile primite la operator se înregistrează în cele două evidențe, în ziua primirii acestora, soluția aprobată implementându-se imediat. Șeful acestui serviciu analizează zilnic apelurile preluate și redactate de către operatori, putând propune conducerii CNA soluționarea acestora prin:

Clasificarea apelurilor efectuate la linia națională anticorupție

1) În funcție de caracterul informațiilor recepționate 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 (informații ce țin de competența Centrului);

b) informații despre comiterea unor fapte ilegale, altele decât actele de corupție, actele conexe corupției sau faptele de comportament corupțional (informații ce nu țin de competența Centrului);

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.11 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 telefoane ale autorităților publice, precum și cu numerele liniilor telefonice anticorupție.

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 recepționate la linia națională anticorupție.

ANALIZA SESIZĂRILOR PRIMITE LA LINIA ANTICORUPȚIE

Statistici de ansamblu privind apelurile recepționate

În perioada de referință, în baza de date a liniei au fost înregistrate **17.494** apeluri.

Din totalul apelurilor recepționate la Linia națională anticorupție, în medie 5% din ele s-au prezentat informații despre comiterea infracțiunilor.

În celelalte cazuri, cetățenii s-au referit la alte probleme, în special de ordin social, soluționarea cărora este în sarcina altor instituții, precum: calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor publice prestate de către APL, alte instituții și organizații (preponderent cele de nivel municipal), probleme de ordin organizatoric în activitatea diferitor organe ale APC (în special: din învățământ, medicină, poliție, procuratură, judecătoria).

De asemenea, au fost înaintate plângeri care țin de relațiile de muncă, civile, protecția familiei, construcții neautorizate.

Totodată, la examinarea petițiilor, s-a stabilit problema necunoașterii de către cetățeni a legilor și actelor normative care reglementează problemele invocate în petiții, a drepturilor sale de bază în relațiile cu funcționarii publici.

În multe din petiții, cetățenii interpretează eronat în calitate de acte de corupție orice problemă personală apărută în relațiile cu funcționarii publici, antreprenorii sau alte persoane, inclusiv: adoptarea unei decizii contrară intereselor petiționarului, activitatea neprofesională sau contrară normelor etice ale funcționarilor publici, calitatea joasă a serviciilor prestate de autoritățile locale sau comunale, litigiile de muncă dintre petiționari și antreprenori, diferite litigii procesual-civile, sustragerea prin escrocherie a bunurilor de către persoanele fizice, litigiile de contencios administrativ, raporturile juridice reglementate de legislația fiscală, încălcarea normelor procedurale de examinare a cererilor de către judecători, procurori sau polițiști etc.

În același timp, din motiv de frică de răfuială din partea funcționarilor publici sau pur și simplu ca "să nu-și strice relațiile" cu aceștia, părțile vătămate

nu totdeauna și-au dat acordul să participe personal în acțiunile de documentare a actelor de corupție și să depună declarații asupra funcționarilor corupți.

În acest context, în toate cazurile, cetățenii care au apelat la Linia națională anticorupție sau au adresat petiții și plângeri au fost consultați de către ofițerii CNA referitor la procedurile stabilite de examinare a petițiilor și plângerilor, precum și competențele organelor APC.

Analiza petițiilor și apelurilor la Linia națională anticorupție denotă că, în majoritatea cazurilor, cetățenii și-au exprimat încrederea în CNA în calitate de instituție capabilă să combată actele de corupție,, au consemnat necesitatea existenței, consolidării și dezvoltării capacităților CNA.

Menționăm că prin demersul nr. 09/8699/2018 Centrul a solicitat autorităților în temeiul prevederilor pct. 19 și pct. 20 din Regulamentul de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție, aprobat prin Legea nr. 252 din 25.10.2013, care dețin linii specializate anticorupție și linii instituționale pentru informare să informeze trimestrial prin scrisoare despre apelurile parvenite privind comiterea actelor de corupție, a actelor conexe corupției și a manifestărilor de comportament corupțional.

Până la momentul actual autoritățile care ne informează regulat sunt:

- Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare
- Ministerul Apărării al Republicii Moldova
- Agenția Servicii Publice
- Ministerul Justiției

Restul autorităților care nu au fost nominalizate au remis scrisori de informare doar în primii 2-3 ani, neregulat, de la recepționarea demersului Centrului.