

# **Cerințe minime de funcționare a Sistemului Informațional E-Ombudsman**

**Tabel nr.1: Cerințe generale pentru subsistemul: Management general**

Identificator	Descrierea cerinței
CERMG 001	<p data-bbox="414 289 1120 325"><b>Înregistrare Plan General în e-Ombudsman:</b></p> <div data-bbox="430 367 1518 1270"> <pre> sequenceDiagram     actor Inspector as Inspector (from Actors)     participant Management as «Subsystem» Management general (from Sub sistemele e-Ombudsman)     actor Manager as Manager (from Actors)     actor Ombudsman as Ombudsman (from Actors)      Inspector-&gt;&gt;Management: Crează Registru: Plan General anual()     activate Management     Inspector-&gt;&gt;Management: Încarcă fișierul cu proiectul : Planul general anual()     deactivate Management     activate Inspector     Inspector-&gt;&gt;Management: Încarcă componentele Planului General()     deactivate Inspector     activate Management     Manager-&gt;&gt;Management: Aprobă Planul General()     deactivate Manager     activate Management     Ombudsman-&gt;&gt;Management: Prioritizează Obiectivele, Stabilește termeni de execuție()     deactivate Ombudsman     activate Management     Ombudsman-&gt;&gt;Management: Monitorizează executare Plan General()     deactivate Ombudsman     deactivate Management                     </pre> </div> <p data-bbox="576 1276 1372 1312">Figura nr. cermg001.1: înregistrarea planului general</p> <p data-bbox="414 1365 1534 1690">Sistemul trebuie să permită încărcarea fișierelor în format pdf, doc, docx. La etapa de planificare anuală, utilizatorii cu rol de execuție (Inspector) trebuie să aibă posibilitatea de a încărca proiectul Planului General. Ulterior, utilizatorii cu rol de control (Manager) va activa funcționalul de aprobare/dezaprobară a proiectului de document. Funcționalul de aprobare/dezaprobară a documentului cu Planul general se finalizează cu aplicarea semnăturii digitale (utilizând interfața client a sistemului e-Ombudsman).</p> <p data-bbox="414 1701 1534 1774">Componentele Planului General conțin cel puțin următoarele metadata: obiective, acțiuni, termen de executare, indicatori, rezultat.</p> <p data-bbox="414 1785 1534 1858">Utilizatorul cu rol de execuție, va încărca în formulare predefinite obiectivele și acțiunile din Planul General. Fiecare obiectiv poate conține</p>

mai multe acțiuni. Fiecare acțiune trebuie să conțină minim următoarele câmpuri (metadate): descriere, termen, indicatori, rezultat, stare de executare.

Utilizatorul cu rol Ombudsman trebuie să aibă o interfață de căutare a Planului General Anual și posibilitatea de generare a raportului privind nivelul de executare: pentru fiecare componentă a Planului General să fie generată descrierea și statutul de executare.

În dependență de nivelul de executare sistemul trebuie să ofere posibilitate de atrebuire a culorilor pentru fiecare componentă a Planului General, aranjare în ordine crescătoare/descrescătoare conform procentului de executare.

CERMG 002

### Executare Plan General

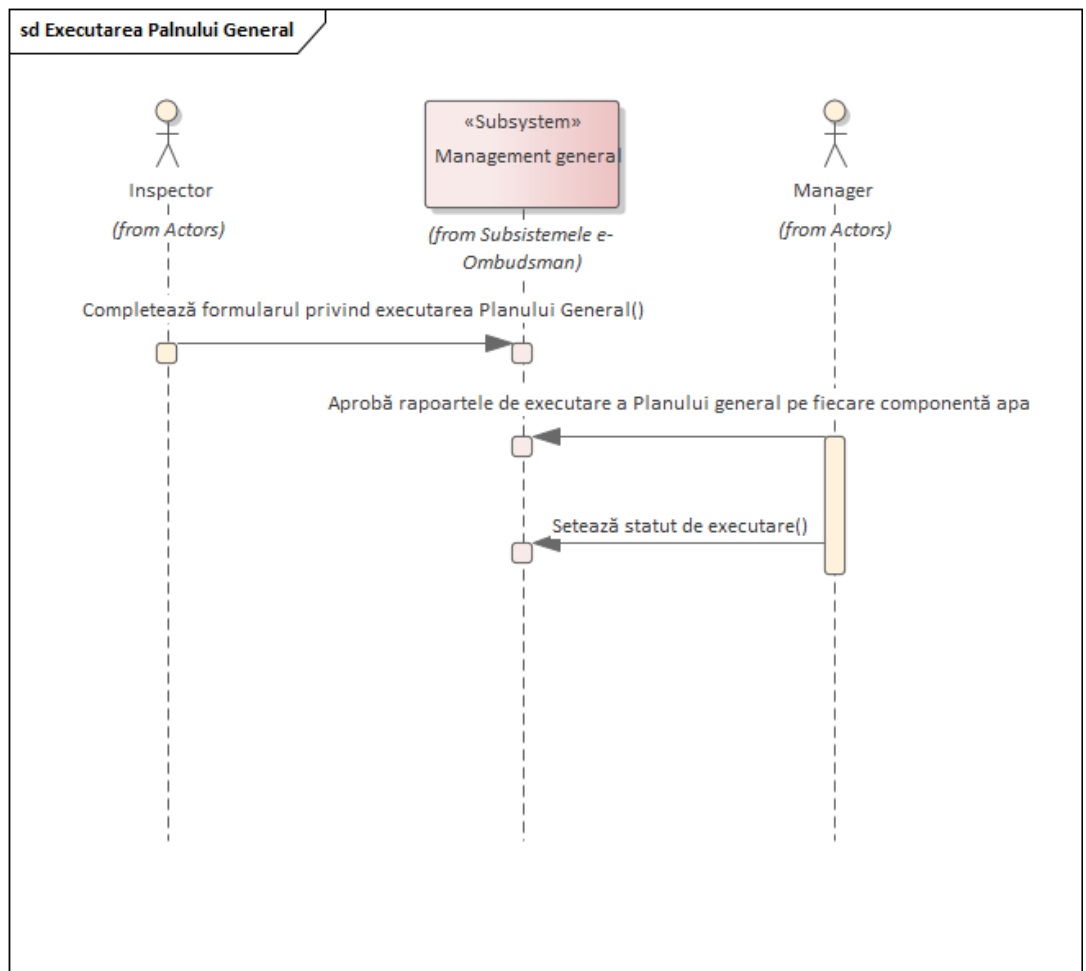


Figura nr. cermg002.1: executarea planului general

La fiecare etapă de executare a Planului General, utilizatorul cu rol Manager trebuie să aibă posibilitate de a seta starea curentă pentru fiecare componentă a Planului.

Executarea completă a fiecărei componente din Planul General se finalizează atunci când în sistem este încărcat Raportul de executare de către utilizatorul cu rol de Inspector, semnat cu semnătură digitală, și aprobat (semnat cu semnătură digitală) de către utilizatorul cu rol de Manager.

**Tabelul nr.2 : Cerințe generale pentru subsistemul: Management documente**

<p><b>CERMD 001</b></p>	<p><b>Înregistrare document intrare/ieșire/petiție/document intern</b></p> <div data-bbox="467 415 1526 1381" data-label="Diagram"> <pre> sequenceDiagram     actor UA as Utilizator Autorizat (from Actors)     participant S as «Subsystem» Management documente (from Subsistemele e-Ombudsman)     actor M as Manager (from Actors)      UA-&gt;&gt;S: Completează formularul de înregistrare()     UA-&gt;&gt;S: Încarcă fișier intrare/ieșire()     M-&gt;&gt;S: Înregistrează rezoluția()     M-&gt;&gt;S: Înregistrează executori()     UA-&gt;&gt;S: Monitorizează executarea documentelor()     </pre> </div> <p>Figura nr. cermd001.1: înregistrare document intrare/ieșire/petiție</p> <p>Sistemul trebuie să permită evidența, importul stocarea și căutarea diferitor tipuri de documente: <b>petiții, documente de intrare, de ieșire, interne.</b></p> <p>Operațiunile de bază cu tipurile de documente enumerate sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Înregistrarea:</b> în procesul de înregistrare Utilizatorul autorizat trebuie să aibă posibilitatea de a completa un formular cu metadate, care, vor fi procesate pe întreg parcursul etapei de evidență. Formularele de evidență trebuie să conțină cel puțin următoarele atribute:</li> </ul>
-------------------------	---

a) **Pentru documentele de Întrare:** Identificatorul registrului de înregistrare, Număr de intrare, Număr document (se generează automat), Data intrare, Data document, Document referit (se indică documentul la care se înregistrează răspusul), Documente corelate (se indică alte documente care au legături tematice cu documentul înregistrat), Expeditor (Nomenclator predefinit), Conținut succint, Categorie (Nomenclator: tipuri de documente – scrisoare, cerere, aviz, citație, interpelare ș.a.), modul de recepționare a scrisorii, Coordonator (Nomenclator a utilizatorilor cu drept de coordonare), Rezoluția (cu posibilitate de standartizare a rezoluțiilor predefinite: exemplu – spre executare, spre informare ș.a.), Termen de executare, Atribut de control permanent.

b) **Pentru documente de Ieșire:** Număr de ieșire (se generează automat), Data ieșire, Document referit, Documente corelate, Destinatar (Nomenclator predefinit), Conținut succint, Categorie (Nomenclator: tipuri de documente – scrisoare, cerere, aviz, citație, interpelare ș.a.), Expediat (Nomenclator: moduri de expediere – prin e-mail, poștă, fax, personal ș.a.), Semnat (Nomenclatorul personalului cu drept de semnătură), Executant (Nomenclator al personalului conform organigramei instituției), Termen executare, Atribut de control permanent.

c) **Pentru documente de tip Petiții:** Număr de intrare, Număr document, Data intrare, Data document, Readresant (Nomenclator predefinit), Petiționar persoană juridică (Nomenclator predefinit), Petiționar persoană fizică {Nume, Prenume, adresa e-mail, Număr de telefon, Adresa poștală, Oraș, Sat}, Reclamat (Nomenclator predefinit), Conținut succint, Tematică (Nomenclator predefinit), Categorie (Nomenclator predefinit), Recepționat (Nomenclator predefinit: mod recepționare- poștă, e-mail, personal ș.a.), Coordonator (Nomenclator predefinit: lista personalului cu drept de coordonare), Rezoluție (cu posibilitate de standartizare a rezoluțiilor predefinite: exemplu – spre executare, spre informare ș.a.), Termen de executare, Atribut de control permanent.

d) **Pentru documente de tip Document intern:** Clasificare (Nomenclator predefinit de clasificare), Număr de înregistrare (Se generează automat), Data înregistrare, Document referit, Documente corelate, Entitate externă (Nomenclator predefinit), Conținut succint, Categorie (Nomenclator predefinit: Raport, Indicație, Notă ș.a.), Executor (Nomenclator predefinit din lista personalului conform organigrama instituției), Semnatar (Nomenclator predefinit din lista personalului cu drept de semnătură), Coordonator (Nomenclator predefinit: lista personalului cu drept de coordnare), Rezoluție (cu posibilitate de standartizare a rezoluțiilor predefinite: exemplu – spre executare, spre informare ș.a.), Termen de executare, Atribut de control permanent.

- **Monitorizarea:** Funcționalul de monitorizare a executării documentelor trebuie să ofere posibilitatea generalizării informației (cantitativ: număr total de cazuri, și calitativ: la accesarea numărului total să se afișeze descriere detaliată pe metadata) pe cel puțin următoarele categorii: Documente semnate, Documente înregistrate și pentru care nu au fost indicați executori, Documente în expirare (interval de la 7 zile), Documente expirate (fără executare și cu executare tardivă), Documente aflate la control de executare, Documente nevizualizate (pentru utilizatorul curent), Documente aflate la examinare (pentru utilizatorul curent), Documente transmise spre vizare.

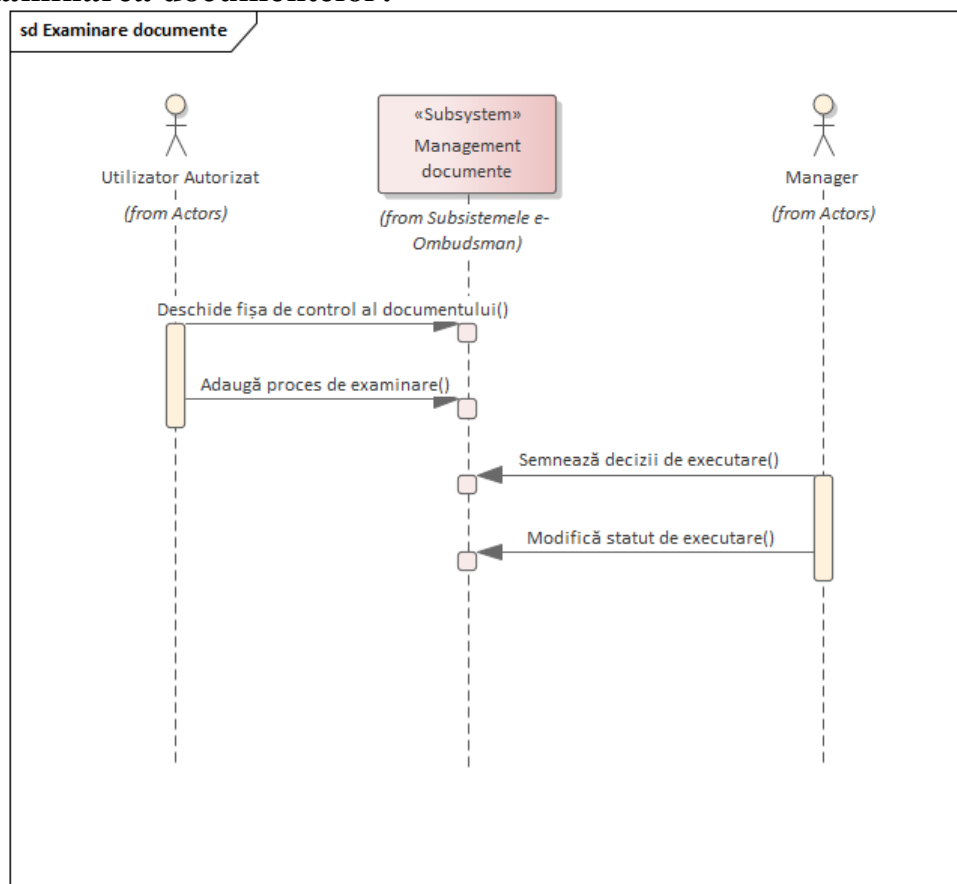


Figura nr. cermd002.1: examinarea documentelor

Sistemul trebuie să permită evidența și controlul procesului de examinare și executare a documentelor. Toate etapele sunt salvate în ordine cronologică. Procesul de examinare constă în completarea formularului de evidență de către fiecare executor desemnat în lista de executori ai documentului.

Formularul de evidență a procesului de examinare a documentului trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- **Stare proces de examinare:** Nomenclator predefinit alcătuit din cel puțin următoarele opțiuni: Comentariu privind mersul examinării, Spre vizare, Vizat, Spre semnare, Semnat, Respins, Executat ș.a.
- **Descriere proces de examinare**
- **Posibilitate de anexare a fișierelor** conexe procesului de examinare

Sistemul trebuie să permită semnarea electronică a fișierelor rezultat utilizând interfața proprie cu apelarea serviciului Msign.



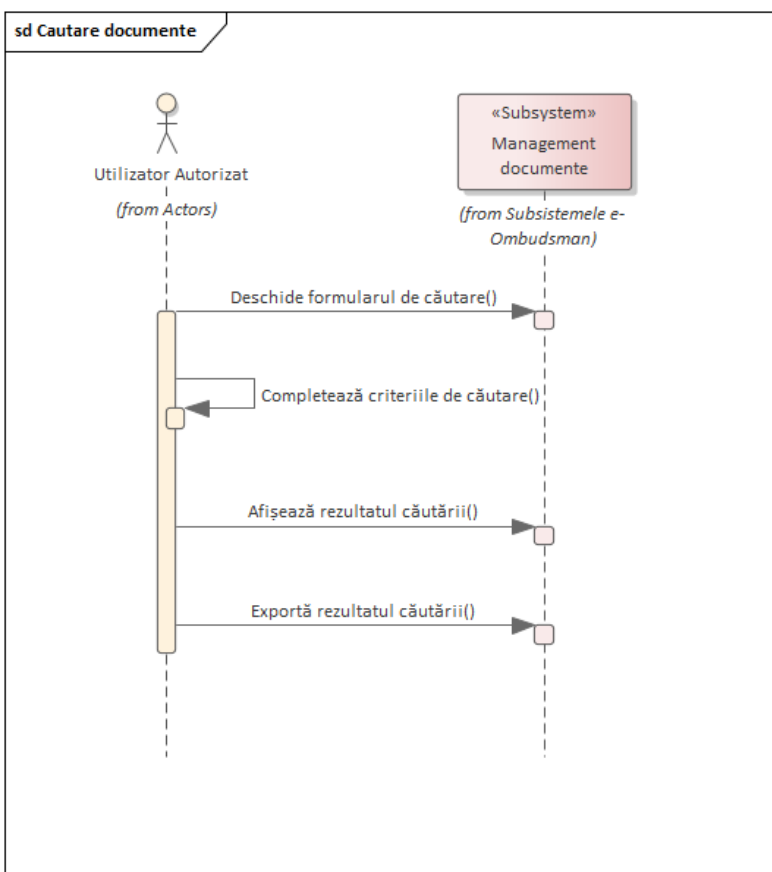


Figura nr. cermd003.1: căutarea documentelor

Sistemul trebuie să permită căutarea documentelor după diferite criterii de căutare. Procesul de căutare este inițiat prin afișarea formularului cu lista de criteriilor de căutare predefinite. În lista criteriilor de căutare vor intra toate atributele (câmpurile) cu metadate care descrie orice document salvat în sistemul de evidență. Pentru utilizare eficientă lista criteriilor de căutare trebuie să fie aranjată ergonomic și cu posibilitate de vizualizare în cel puțin două moduri: primul mod de căutare va conține lista de criterii cel mai des utilizate și va include cel puțin următoarele atribute: Fluxul de documente: intrare, ieșire, interne, petiții, Registrul de căutare, Număr de intrare, Data intrare (perioada), Număr de document atribuit, Data înregistrare (perioada), Conținutul succint, Expeditor (Corespondent), Coordonator, Executant, Subdiviziune executanți; al doilea mod de căutare va conține restul atributelor posibil de inclus în criterii de căutare: Categorie

document (Cerere, Petiție, Aviz, Citație, Indicație ș.a.), Canal de comunicare, Tematică, Etapa de executare ș.a.

După selectarea/completarea criteriilor de căutare, Utilizatorul autorizat va lansa comanda de căutare și va vizualiza rezultatul căutării afișat în formă de tabel.

Formatul de vizualizare a rezultatului căutării trebuie să fie posibil de definit: vizualizare în format de tabel, numărul de coloane și conținutul afișat să fie posibil de predefinit.

Rezultatul căutării trebuie să fie posibil de exportat în cel puțin următoarele formate (tip fișier exportat): Word, Excel.

**CERMD – 004****Cerințe generale obligatorii:**

- clasificarea documentelor (după tip: scrisoare, sesizare, indicație, demers, solicitare etc.; după mijloacele de comunicare: prin poștă, prin e-mail, prin curierul corespondentului, prin curierul propriu; fax etc.);
- notificarea (prin e-mail) privind mersul executării documentelor (atenționări, avertizări ș.a.);
- accesul personalizat al utilizatorilor la documente în funcție de rolul exercitat de utilizator;
- posibilitatea reînnoirii sau modificării drepturilor de acces;
- informarea automatizată (prin e-mail) a utilizatorilor (angajaților) organizației privind actualizarea documentelor sau elaborarea altora noi;
- jurnalizarea acțiunilor utilizatorilor: accesare document, deschidere document etc.;
- crearea, administrarea, redactarea și completarea clasificatoarelor Sistemului;
- generator de date statistice, constructor de rapoarte;
- asigurarea securității informației la toate etapele de creare, redactare și transportare a documentelor prin rețele;
- identificarea documentelor, navigarea prin bazele de date, căutarea documentelor după criteriile de înregistrare ale acestora;
  - regăsirea documentelor după legăturile funcționale (fiecare document poate conține referințe la alte documente);
- stabilirea termenelor-tip și a celor individuale de examinare a documentelor;
- asigurarea accesului conducătorilor de subdiviziuni la documentele elaborate de subalterni;
- asigurarea, până la distribuirea documentului spre examinare, accesului la document exclusiv pentru personalul cu funcții de registrator, administrator și coordonator;
- posibilitatea efectuării auditului (analizei) comportamentului utilizatorilor în cadrul Sistemului Informatic (audit gestiune, audit confirmare, audit accesare, audit orice modificare, inclusiv adăugarea executanților);
- numerotarea mixtă (generarea numărului de ordine automat a documentelor începând cu nr.1 anual, adăugarea manuală a indicelui subdiviziunii);
- oferirea soluțiilor pentru implementarea prevederilor Hotărârii de Guvern nr.1123/2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea

	<p>securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- clasificarea petițiilor după tipuri, tematică, localități, rezultate examinare, corespondenți etc.;</li> <li>- instrument bazat pe interfață web.</li> </ul>
--	---

**Tabelul nr.3: Cerințe generale pentru subsistemul Biblioteca**

<b>CERB 001</b>	<p><b>Cerințe generale obligatorii</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stocarea și distribuirea documentelor cu caracter de dispoziție destinatarilor;</li> <li>- Clasificarea documentelor după tip (nomenclator);</li> <li>- Menținerea istoriei de modificare a documentelor (note informative referitor la modificările introduse în documentelor sunt anexate electronic la document);</li> <li>- Accesul personalizat al utilizatorilor la documente în dependență de funcția executată;</li> <li>- Posibilitatea reînnoirii drepturilor de acces;</li> <li>- Informarea automatizată (prin e-mail) a utilizatorilor (angajaților) organizației privind actualizarea/elaborarea documentelor;</li> <li>- Identificarea documentelor, navigarea prin biblioteca de documente, căutarea documentelor după criteriile de înregistrare ale acestora;</li> <li>- Selectarea documentelor în ordinea cronologică a aprobării, după criteriile de înregistrare;</li> </ul> <p>Regăsirea documentelor după legăturile funcționale (fiecare document poate conține referințe la alte documente);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comentarea documentului de către utilizatori;</li> <li>- Divizarea accesului la modificarea bazei de date;</li> <li>- Posibilitatea efectuării auditului (analizei) comportamentului utilizatorilor în cadrul Sistemului Informatic (audit gestiune, audit confirmare, audit accesare, audit orice modificare, inclusiv adăugarea executanților);</li> <li>- Evidența executării documentelor cu caracter de dispoziție;</li> <li>- Instrument bazat pe interfață web.</li> </ul>
-----------------	---

**Tabelul nr.4 : Cerințe generale pentru subsistemul: Mandat**

**CERM 001**

**Analiza și influența legislației**

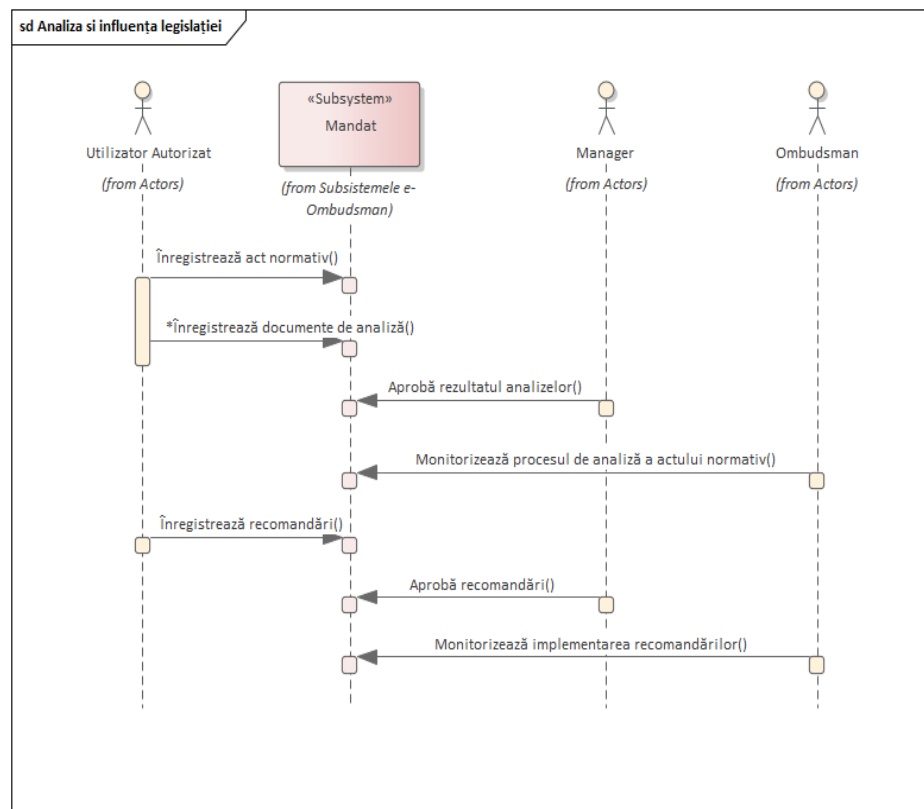


Figura nr. cerm001.1: analiza și influența legislației

Sistemul trebuie să permită înregistrare, în ordine cronologică a etapelor de analiză și evidență a recomandărilor asupra actelor normative aflate în vigoare.

Pentru inițierea procesului de analiză, utilizatorul autorizat, în interfața formularului de analiză, încarcă fișierul cu actul normativ (și/sau link-ul către resursa publicată în rețeaua Internet). Sistemul înregistrează într-un format unic formularul de analiză. Conducătorul direct al angajatului (utilizatorul unic autorizat) trebuie să aibă posibilitatea să înregistreze și alți coexecutori ai procesului de analiză (formularul de analiză nou creat), să desemneze executorul principal. În compartimentul "Procesul de examinare" ,a formularului de analiză, toți executorii să aibă posibilitate să înregistreze comentarii, fișiere care să descrie fiecare etapă de examinare. La fel, în interfața

rubricii "Procesul de examinare" să fie posibil de încărcat fișierul cu rezultatul final al analizei și să fie posibil de semnat electronic prin acționarea unui buton destinat în acest sens. În formularul de analiză să fie posibil de înregistrat starea curentă a etapei de analiză: înregistrat, analiza, recomandări, monitorizare recomandări.

Interacțiunea cu alte module este prezentată în figura ne mai jos (figura cerm001.2):

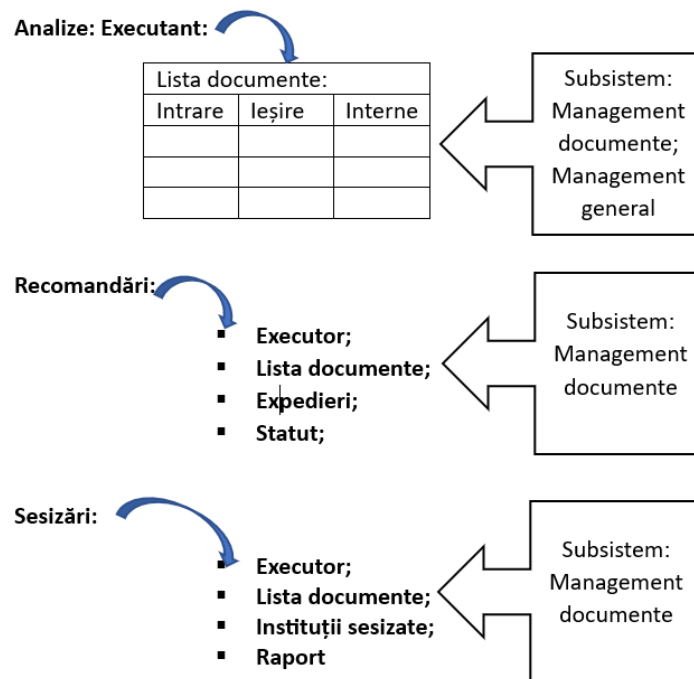


Figura cerm001.2: etapele de interacțiune a subsistemului Mandat cu alte subsisteme ale SI "e-Ombudsman"

Procesul de înregistrare a etapei de analiză poate fi inițiat ca urmare a unei sesizări înregistrate în registrul documentelor de intrare, ieșire sau interne. Respectiv, în formularul de analiză vor fi înregistrate legăturile conexe cu documentele din registrele menționate. Ulterior, fiecare executor, care a fost desemnat în cadrul procesului de analiză curent, poate să înregistreze proiecte de documente sau documente finale aprobate, semnate și expediate către alte instituții, să modifice statutul etapei de examinare, să înregistreze sesizări și instituțiile care au fost

sesizate, la fel, să înregistreze rapoartele sau notele informative cu referire la diferite etape ale analizei.

## CERM 002

## Monitorizare și raportare

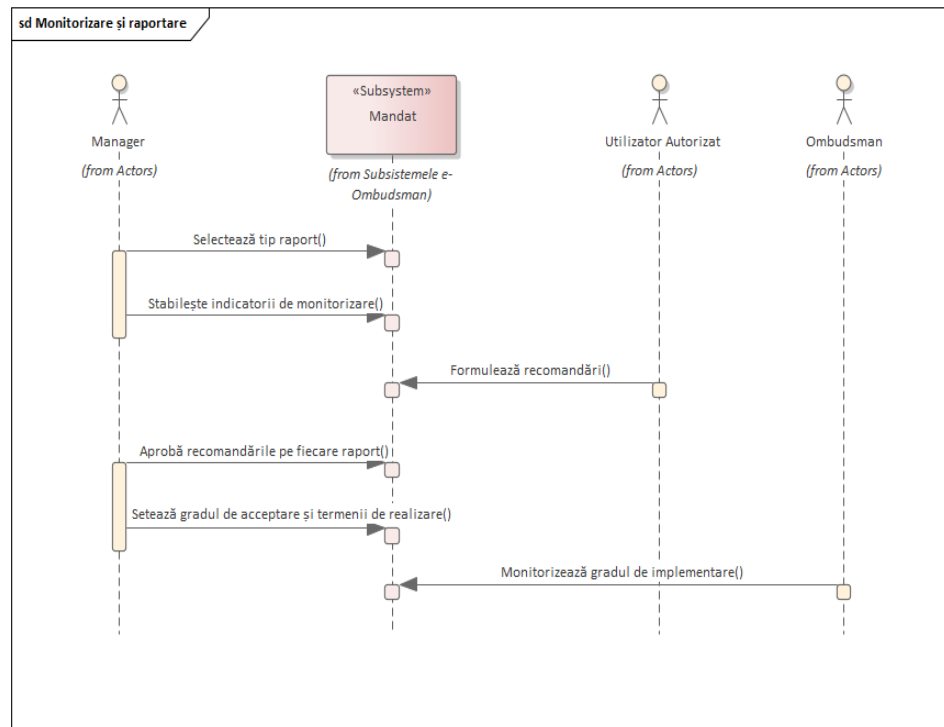
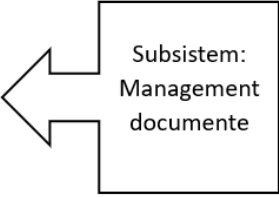
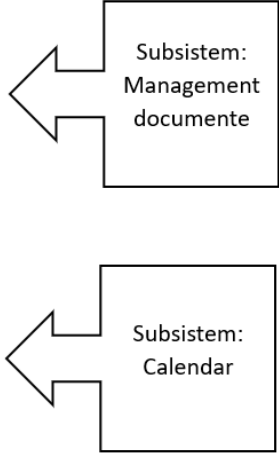


Figura nr. cerm002.1: monitorizarea recomandărilor Oficiului Avocatului Poporului

Sistemul trebuie să permită implementarea algoritmului de monitorizare a implementării recomandărilor emise de către Oficiul Avocatului Poporului conform schemei din figura nr. cerm002.1.

Tipul de rapoarte sunt enumerate în figura nr. cerm002.2, inclusiv, fiecare tip de raport, în descrierea lui trebuie să aibă inclus cel puțin următoarele informații: enumerarea recomandărilor, instituția (instituțiile) vizate pentru fiecare recomandare în parte, gradul de acceptare (nomenclator), termen de realizare pentru fiecare recomandare, statutul de implementare (nomenclator), descriere nivel de implementare.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapoarte alternative, recomandări pe fiecare raport, instituția vizată, gradul de acceptare</li> <li>• Rapoarte tematice, recomandări pe fiecare raport, instituția vizată, termeni de realizare, gradul de acceptare</li> <li>• Rapoarte MNPT, recomandări pe fiecare raport, instituția vizată, termeni de realizare, gradul de implementare</li> <li>• Rapoarte de monitorizare a implementării politicilor publice, recomandări pe fiecare raport, instituția vizată, termeni de realizare, gradul de acceptare</li> </ul>	
<p><b>CERM 003</b></p>	<p><b>Responsabilizarea titularilor de drept</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cereri depuse</li> <li>b. Desemnarea funcționarului responsabil</li> <li>c. Notă informativă pe caz cu posibilitatea de acceptare a acestora de șefii relevanți de subdiviziuni și AP</li> <li>d. Decizii de restituire</li> <li>e. Decizii de acceptare spre examinare</li> <li>f. Planuri de investigație cu posibilitatea de acceptare a acestora de șefii relevanți de subdiviziuni și AP</li> <li>g. Note informative / rapoarte privind finalitatea investigației, cu posibilitatea de acceptare a acestora de șefii relevanți de subdiviziuni și AP</li> <li>h. Aviz cu recomandări cu posibilitatea de acceptare a acestora de șefii relevanți de subdiviziuni și AP</li> <li>i. Fiecare recomandare urmează să includă: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ perioadă de timp</li> <li>✓ instituția sau persoana vizată</li> </ul> </li> <li>i. Gradul de implementare a fiecărei recomandări.</li> </ul>	
	<p>Figura cerm003.1: tipuri de documente, descrierea și interacțiunea cu alte subsisteme</p>	



Utilizatorul autorizat, în procesul derulării procedurii de monitorizare trebuie să aibă posibilitate să încarce tipurile de documente reprezentate în figura nr. cerm003.1. Fiecare tip de document urmează să fie înregistrat în registrul corespunzător din subsistemul "Management documente". Descrierea documentului care are mențiuni de executare în timp sau monitorizare în timp să fie vizibilă (înregistrată) în subsistemul Calendar. Fiecare document ce are atribut de executare în timp să fie afișat cu ajutorul funcționalului Notificare a subsistemului "Calendar".

**Tabelul nr.5: Cerințe generale pentru subsistemul: Calendar**

**CERC 001**

**Gruparea evenimentelor**

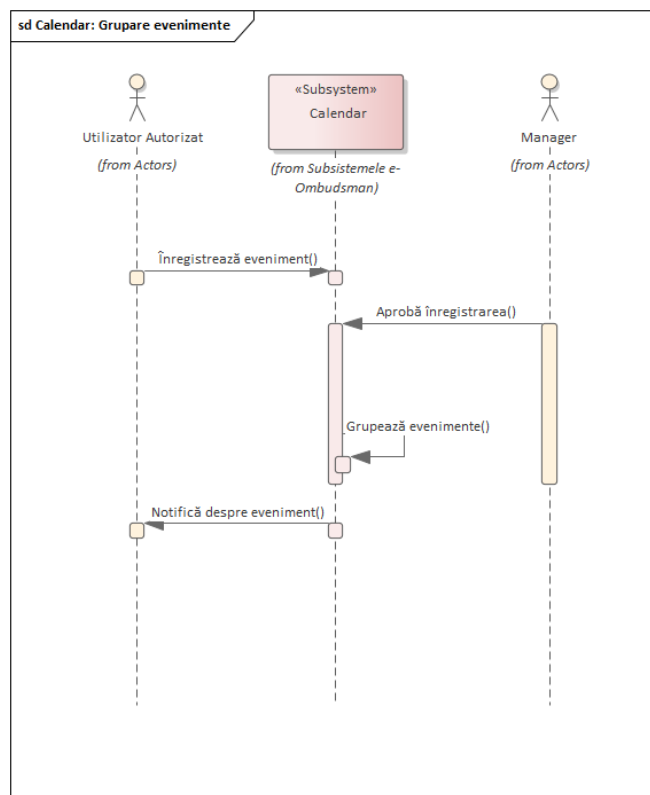


Figura nr. cerc001.1: gruparea evenimentelor

Subsistemul trebuie să permită înregistrarea și gruparea evenimentelor ce au în descriere obligatorie componenta de timp. Subsistemul va colecta toate entitățile înregistrate în toate

	<p>componentele sistemului informațional e-Ombudsman și care au setat activ atributul de timp. Toate evenimentele vor fi grupate conform descrierii semantice din fiecare subsistem în parte. Spre exemplu: sarcini de executat, documente intrare cu termen (în expirare, spre monitorizare), documente ieșire cu termen de monitorizare, planuri, activități, evenimente ș.a.</p> <p>Aprobarea evenimentelor trebuie să fie realizată de căducătorul direct al utilizatorului autorizat. Aprobarea se realizează prin apăsarea butonului ”Aprob” cu înregistrarea datei și ora aprobării. Evenimentul aprobat devine cu statut activ.</p> <p>Notificarea evenimentelor se realizează în interfața sistemului informațional cu simbolizae grafică de alertă.</p>
<p><b>CERC 002</b></p>	<p><b>Cerințe generale obligatorii</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Subsistemul Calendar, va avea o interfață grafică sub forma unui pătrat secționat în părți egale care vor semnifica fiecare zi în perioada de o lună. În fiecare secțiune vor fi înscrise evenimentele ce au componenta de timp înregistrată în ziua respectivă sau au setate evenimente de notificare timpurie.</li> <li>- Vizualizarea evenimentelor pe zi se va realiza gradual, în mai multe zone de vizualizare avînd diferit nivel de generalizare. Cel mai înalt nivel de generalizare este reprezentarea statistică a evenimentelor. Cel mai jos nive de reprezentare este afișarea tuturor componentelor ce descrie evenimentul cu referințe active către detalii chiar dacă sunt înregistrate în alte subsisteme.</li> <li>- Sub noțiunea de eveniment se subînțelege orice set de date, înregistrat în oricare subsistem al sistemului informațional e-Ombudsman și care are setată componente de timp.</li> <li>- Utilizatorul trebuie să aibă posibilitate de vizualizare (imprimare la necesitate, export în fișier extern de format (DOCX, PDF)) a venimentelor grupate pe zi, lună, an.</li> <li>- Actualizarea evenimentelor în interfața subsistemului trebuie să se realizeze în regim online.</li> <li>- Notificările de alertă trebuie să dispară ca rezultat a acțiunii utilizatorului autentificat pentru deconectarea notificării.</li> </ul>

**Tabelul nr. 6: Cerințe generale pentru subsistemul: Logistica**

<p>CERL 001</p>	<p><b>Suport de logistică pentru activități</b></p> <p>Figura nr. cerl001.1: suport de logistică pentru activități</p> <p>Subsistemul trebuie să poată înregistra activități noi, să poată face referințe la activități din Planul general de activitate, înregistrat în subsistemul Management general. Pentru fiecare activitate se înregistrează lista de echipament necesar și limita bugetului.</p> <p>Monitorizarea activității se realizează prin înregistrarea evenimentelor de procurare sau alocare de echipament din lista de necesități fixată în subsistemul Managementul echipamentului și înregistrarea alocărilor financiare pentru evenimentul dat.</p> <p>La necesitate, sunt generate lista activităților ce necesită suport de logistică, lista necesităților de echipament și lista echipamentului alocat, lista necesităților financiare și alocațiile eliberate.</p>
<p>CERL 002</p>	<p><b>Cerințe generale obligatorii</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Subsistemul trebuie să aibă interfață proprie de gestionare a informației;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilitate de export a informației afișate în documente externe de format: DOCX, PDF.</li> <li>- Posibilitate de a crea referințe cu informații sau documente înregistrate în alte subsisteme ale sistemului informațional e-Ombudsman;</li> <li>- Posibilitate de a genera statistici conform criteriilor prestabilite.</li> <li>- Posibilitate de căutare a informației după diferite criterii de căutare: descrierea activităților, referințe la activități din Planul general, statutul activității ș.a.</li> <li>- Posibilitate de transmitere a notificărilor cu privire la nivelul de alocare cu resurse necesare, pentru activitatea înregistrată, în alte subsisteme: Managementul general, Managementul documentelor, Calendar, Mandat, Managementul financiar, Managementul echipamentului.</li> </ul>
--	--

**Tabelul nr. 7: Cerințe generale pentru subsistemul: Resurse umane**

<p>CERRU 001</p>	<p><b>Evidența personalului</b></p> <div data-bbox="483 1056 1401 1701" data-label="Diagram"> <pre> sequenceDiagram     actor Actor as Utilizator Autorizat (from Actors)     participant Subsystem as «Subsystem» Resurse umane (from Subsistemele e-Ombudsman)     Actor-&gt;&gt;Subsystem: Completează fișa personală a angajatului()     activate Subsystem     Subsystem-&gt;&gt;Subsystem: Clasifică fișa personală în schema de încadrare()     Subsystem-&gt;&gt;Subsystem: Actualizează informația cu privire la statutul de personal, posturi vacante     deactivate Subsystem     Actor-&gt;&gt;Subsystem: Verifică statistica cu privire la statele de funcții()     activate Subsystem     deactivate Subsystem   </pre> </div> <p>Figura nr. cerru001.1: evidența personalului</p> <p>Subsistemul trebuie să poată construi și clasifica informații cu privire la statul de personal. Informația (metadatele ce descriu</p>
------------------	---

entitatea de persoanl) trebuie să fie grupată în fișa personală a angajatului, iar împreună cu alte documente ce descriu activitate angajatului să formeze dosarul personal.

Fișa personală trebuie să conțină minimum următoarele categorii și seturi de date:

- Date Generale: număr dosar, Nume, Nume anterior, Prenume, Patronimic, Cod personal, Sex, Data naștere, Domiciliu, Stare civilă, Statut de activitate, Apartenența la sindicat, Cetățenie, Cunoașterea limbilor străine, Membrii de familie, Contacte;

- Documente: posibilitatea de a salva fișiere externe cu următoarele tipuri de informații: CV, Caracteristica, Rapoarte, Cereri, Note informative, alte tipuri de documente salvate în format PDF;

- Agajări anterioare: Instituția, Funcția, Data Angajării (perioada de activitate), Vechimea, Activitate clasificată după funcțiile deținute;

- Sutdii: Instituția, Tipul de studii, Perioada, Specializarea, Alte descrieri;

- Concedii: Număr și data Ordinului privind concediu, Tipul de concediu, Durata (zile), Perioada Concediului, Data revenirii, Statistica concediilor: zile folosite și a zilelor rămase;

- Deplasări: Ordinul privind aprobarea deplasării, Direcția (destinația), Tematica, Rezultate;

- Stimulări; Ordinul privind stimulările, Tipul de stimulare, Fabula;

- Sancțiuni: Ordinul privind sancționarea, Tipul de sancționare, Data aplicării, Data revocării, Fabula

După salvarea datelor din fișa personală, subsistemul va actualiza datele necesare în tabelele conexe cu privire informația privind schema de încadrare pe instituție, subdiviziuni și alte categorii. La fel va actualiza informația cu privire la statul de personal, lista posturilor vacante și a funcțiilor ocupate.

Clasificarea informației se va realiza în corespundere cu informația, nomenclatoarele și limitele statului de personal per insituție.

Subsistemul trebuie să aibă posibilitatea de programare a concediilor pentru fiecare angajat în parte.

CERRU 002

## Căutare personal

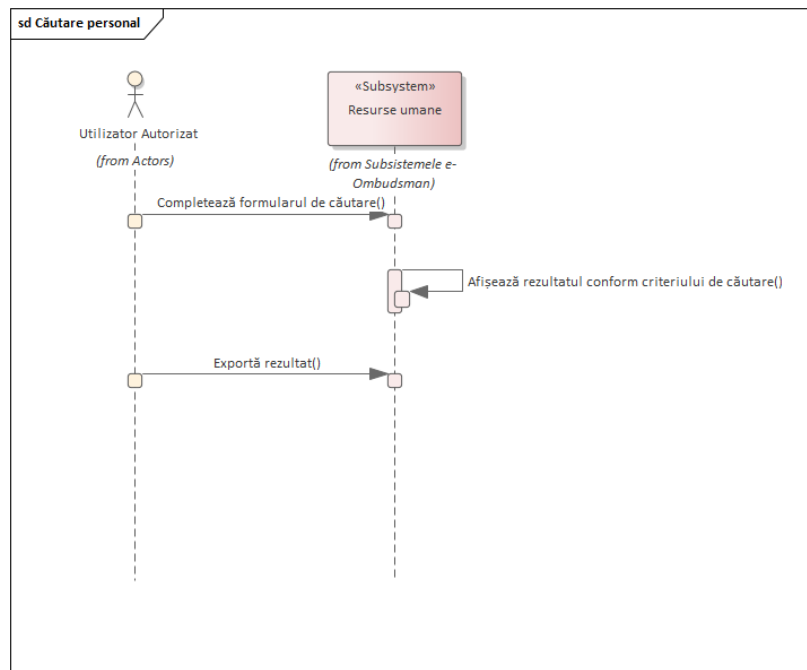


Figura nr. cerru002.1: căutarea personalului

Subsistemul trebuie să permită căutarea după diferite criterii de căutare, independent sau cumulativ, în special minimum următoarele: Nume, Prenume, Data Naştere, Vîrsta, Cod personal, Naţionalitate, Sex, Stare civilă, Studii, Subdiviziunie, Funcţie, Statutul funcţiei, Categorie funcţie, Tip angajare, Data angajare, Data eliberare, Data expirare contract, Statutul angajării.

Rezultatul trebuie să fie afişat sub formă de tabel. Trebuie să fie posibilitate de configurat structura tabelului de rezultat după următoarele cîmpuri: Nr. de ordin, Ptronimic, Cod personal, Data Naştere, Subdiviziunea, Funcţia, Categorie funcţie, Vîrsta, Data angajare, Data eliberare, Vechime în muncă ş.a.

Utilizatorul trebuie să poată imprima şi exporta, rezultatul obţinut, în fişier extern de format DOCX sau PDF.

Subsistemul trebuie să ofere posibilitatea căutării sau formării Registrele de informaţii pe următoarele criterii: Registrul angajaţilor clasificat în ordine alfabetic, Registrul angajaţilor clasificat conform structurii statelor de personal, Registrul persoanelor demisionaţi/concediaţi.

CERRU 003	<p><b>Cerințe generale obligatorii:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Subsistemul trebuie să fie construit pe tehnologii web cu interfață web intuitivă.</li> <li>- Utilizatorul autorizat, în dependență de rol, trebuie să poată gestiona informația din Clasificatoare, Nomenclatoare: adăugare, ștergere, activare.</li> <li>- Subsistemul trebuie să poată genera tabelul de evidență a timpului de muncă conform formatului prestabilit.</li> <li>- Trebuie să fie oferit funcționalul de Audit pentru toate seturile de informație înregistrate: data modificării informației, utilizatorul care a efectuat modificarea informației, data accesării informației.</li> <li>- Subsistemul trebuie să ofere posibilitate de generare statistici conform formatului predefinit după cel puțin următoarele criterii: Numărul de contracte, Concedii, Deplasări, Studii, Stimulări, Sancțiuni, Zile de naștere ș.a.</li> <li>- Subsistemul trebuie să ofere posibilitate schimbului de informații cu toate subsistemele din e-Ombudsman: sincronizarea listei de executori pe documente de intrare, ieșire, documente interne, documente cu caracter de dispoziție, calendar, mandat.</li> </ul>

**Tabelul nr. 8: Cerințe generale obligatorii pentru sistemul informațional: E-Ombudsman**

- Sistemul trebuie să fie construit pe baza tehnologiilor web;
- Crearea utilizatorilor, desemnarea rolurilor și limitele de procesare a datelor trebuie să se realizeze dintr-un panou administrativ unic pentru toate subsistemele a SI E-Ombudsman;
- Fiecare subsistem trebuie să conțină funcționalul Audit de activitate: să poată procesa informația despre acțiunile utilizatorului asupra oricărui set de date salvat în sistem;
- Sistemul trebuie să ofere posibilitatea generării de rapoarte statistice conform criteriilor descrise în anexă;

## **Anexa nr. 1: Statistici privind examinarea cererilor**

### **Blocul I:**

1. Cereri parvenite în adresa Avocatului Poporului
2. Cereri parvenite în adresa Avocatului Poporului pentru drepturile copilului
3. Cereri de acordarea protecției avertizorilor de integritate adresate AP
4. Cereri de acordarea protecției avertizorilor de integritate adresate APDC

### **Blocul II:**

1. Sesizări din oficiu declanșate de AP
2. Sesizări din oficiu declanșate de APDC

### **Blocul III:**

Statutul adresantului:

- copil
- elev
- student
- militar
- angajat
- persoană cu dizabilități
- pensionar
- deținut
- funcționar public
- nespecificat

### **Blocul IV:**

Regiune: Rural, Urban

### **Blocul V**

Dreptul pretins încălcat:

Cererile adresate AP (a se vedea anexa 1 clasificarea drepturilor conform Convenției și Constituției)

Cererile adresate APDC (a se vedea anexa 2 clasificarea drepturilor după Convenția privind drepturile copilului)



## **Blocul VI**

Modul de intervenire:

1. Art.21 alin.1:
  - lit.a) acceptarea cererii spre examinare (încetate: dreptul presupus încălcat nu s-a adeverit; persoana repusă în drepturi urmare a intervenirii)
  - lit.b) restituirea cererii cu explicarea procedurii care este în drept să o folosească pentru a-și apăra drepturile și libertățile sale
  - lit.c) transmiterea cererii autorității competente, cu consimțământul petiționarului, pentru a fi examinată
  - lit.d) respingerea cererii
2. Art.21 alin.5 nu este primită spre examinare cererea:
  - lit.a) depusă peste un an de la data constatării încălcării drepturilor și libertăților omului
  - lit.b) care este în procedură judiciară pentru examinare în fond, cu excepția cererilor privind acțiunile și/sau inacțiunile judecătorului
  - lit.c) a cărei examinare ține de competența altor organe (intentarea urmăririi penale, explicarea deciziei judecătorești)
  - lit.d) pe cauză adjudecată, pe care există o sentință sau o hotărâre judecătorească în fond;
  - lit.f) care conține calomnii și insulte, discreditează autoritățile statului în general, autoritățile locale, asociațiile de cetățeni și reprezentanții lor, care instigă la ură națională, rasială, religioasă și la alte acțiuni pentru care se prevede răspundere conform legii.

## **Blocul VII:**

Măsurile procesuale întreprinse:

1. Art. 24:
  - alin.1 Aviz cu recomandări privind măsurile ce urmează a fi întreprinse pentru repunerea imediată în drepturi a petiționarului
  - alin.2 Aviz cu recomandări în vederea ameliorării comportamentului față de persoanele private de libertate, a îmbunătățirii condițiilor de detenție și a prevenirii torturii.
  - alin.4 Demers unui organ ierarhic superior pentru luarea măsurilor ce se impun în vederea executării recomandărilor cuprinse în avizul său și/sau să informeze opinia publică.

2. Art.25, alin.1:

- lit. a) adresarea în instanța de judecată o cerere în apărarea intereselor petiționarului ale cărui drepturi și libertăți fundamentale au fost încălcate
- lit.b) demers pentru intentarea unei proceduri disciplinare, contravenționale sau penale în privința persoanei cu funcție de răspundere care a comis încălcări ce au generat lezarea drepturilor și libertăților omului
- lit.c) sesizarea procurorului referitor la săvârșirea contravenției prevăzute la art. 320 din Codul contravențional al Republicii Moldova
- lit.d) sesizarea persoanelor cu funcții de răspundere de toate nivelurile asupra cazurilor de neglijență în serviciu, de încălcare a eticii de serviciu, de tergiversare și birocratism

Art.25, alin.2 înaintarea acțiunii în instanța de judecată în legătură cu faptele depistate de încălcare în masă sau gravă a drepturilor și libertăților omului.  
(litigare strategică)

Art.25, alin.3 intervenirea în proces pentru a pune concluzii în vederea apărării drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale persoanelor.

**Blocul VIII:**

Dreptul încălcat constatat (în privința cererilor acceptate spre examinare)  
(revenire la lista de drepturi)

1. Repus în drepturi prin concilierea părților
2. Repus în drepturi urmare a implementării recomandărilor AP:
  - total,
  - parțial,
  - nerepus în drepturi
3. Dreptul presupus încălcat nu s-a adevărit

Anexa nr.2: indicatori de performanță pe buget, informație generată de către subsistemul : Managementul financiar

Nr.	Indicatori din Raportul de performanțe pe executarea bugetului	Indicatori din PDS	Indicatori din raportul anual
1.	Ponderea sesizărilor acceptate spre examinare de către Curtea Constituțională	<b>Prioritatea 1 Toate persoanele au acces la servicii de sănătate de calitate și sigure</b>	Număr de cereri recepționate
2.	Ponderea actelor normative modificate din numărul propunerilor înaintate	Nr. de acte normative și/sau documente de politici influențate	Număr cereri acceptate spre examinare
3.	Ponderea cererilor satisfăcute din numărul celor acceptate spre examinare	Nr. de activități de dialog organizate și % de activități soldate cu angajament din partea factorilor de decizie	Nr. cereri remise autorităților competente pentru a fi examinate în conformitate cu prevederile legislației
4.	Rata vizitelor efectuate în raport cu anul precedent (prevenirea torturii)	Nr. de ONG-uri în domeniul drepturilor omului care susțin recomandările formulate de OAP	Nr. de cereri respinse în temeiul prevederilor art. 18, 19, 20 din Legea nr. 52
5.	Ponderea recomandărilor implementate (prevenirea torturii)	Nr. de analize de politica publică sau legislative elaborate, însoțite de recomandări	Probleme depistate în cereri
6.		Nr. de amicus curiae depuse la CtEDO pe	Drepturi încălcate

		cauzele relevante împotriva Republicii Moldova	
7.	Ponderea cererilor soluționate prin medierea părților din cele acceptate spre investigare	Nr. de amicus curiae depuse la Curtea Constituțională și impactul acestora	Informații privind profilul persoanelor ce s-au adresat Avocatului Poporului
8.	Ponderea recomandărilor implementate (total)	Nr. de sesizări a Curții Constituționale și % de sesizări soldate cu impact pozitiv	Nr. acte emise (avize cu recomandări, demersuri, sesizări, acțiuni în instanța de judecată, acorduri de conciliere),
9.	Proiecte de acte normative avizate	Nr. de rapoarte de monitorizare a documentelor de politici publice în domeniul respectării drepturilor omului, inclusiv rapoarte alternative	Nr. opinii pe marginea proiectelor de acte normative sub aspectul corespunderii acestora standardelor în domeniul drepturilor omului,
10	Acte de reacționare elaborate	% de indicatori disponibili din perspectiva drepturilor omului	Nr. propuneri de modificare a cadrului normativ
11	Sesizări la Curtea Constituțională planificate	Nr. de acțiuni de advocacy pentru integrarea indicatorilor din perspectiva drepturilor omului în sistemul de colectare a datelor statistice și administrative	Nr. sesizări privind controlul constituționalității unor acte normative.

12	Acțiuni de promovare a drepturilor omului	Set de indicatori privind respectarea drepturilor cuprinse în cele 10 priorități	Numărul proiectelor de acte normative avizate
13	Publicații elaborate	Nr. de persoane vulnerabile instruite în domeniul dreptului la sănătate, inclusiv în parteneriat cu ONG-uri de profil	Nr. recomandări formulate pe autorități în parte.
14	Vizite efectuate în locurile de detenție (prevenirea torturii)	Nr. de persoane vulnerabile consultate și informate în domeniul dreptului la sănătate, inclusiv în parteneriat cu ONG-uri de profil*	Nr. de solicitări privind intentarea proceselor disciplinare sau penale în care au fost vizați funcționari ale căror acțiuni au condus la lezarea drepturilor omului.
15	Rapoarte cu recomandări elaborate (prevenirea torturii)	% de beneficiari care au menționat că sunt satisfăcuți de calitatea și claritatea informației recepționate	Nr. sesizări asupra cazurilor de neglijență în serviciu, de încălcare a eticii de serviciu, de tergiversare și birocratism de către persoane cu funcții de răspundere.
16	Decizii de restituire/de remitere elaborate	% de persoane instruite care au depus cereri în urma activităților de abilitare (instruire și informare)	Nr. persoanelor primite în audiență.
17	Persoane beneficiari asistați	Nr. de vizite de monitorizare și % de	Nr. acte de reacționare (avize cu recomandări, sesizări și concluzii depuse în judecată).

		recomandări implementate de instituțiile vizate în urma vizitelor de monitorizare	
18	Sesizări din oficiu	Nr. de profesioniști instruiți în baza curriculelor revizuite sau sprijinului oferit de OAP	Nr. de activități de promovare și de instruire
19	Apariții în mass-media	Nr. de curricule pentru instruirea personalului revizuite de OAP prin prisma drepturilor omului	Nr. de materiale informative.
20	Persoane instruite (grupuri profesionale) " Purtători de obligații"	Nr. de plângeri examinate de instituții cu sprijinul OAP	Nr. studiilor realizate
21	Persoane instruite (cetățeni/persoane fizice) "Purtători de drepturi"	Nr. de instituții care au edificat mecanisme instituționale de responsabilizare a personalului medical în cazuri de abuzuri	
22	Rapoarte, studii tematice elaborate	Nr. de cereri examinate de OAP și % de plângeri soldate cu aviz cu recomandări	
23	Rapoarte speciale elaborate	Numărul de cereri depuse de copii	
24	Rapoarte alternative elaborate	Nr. de vizite de monitorizare și % de	

		recomandări implementate de instituții în urma vizitelor de monitorizare	
25	Timpul necesar pentru elaborarea și înaintarea sesizării la Curtea Constituțională	Nr. de cereri soluționate prin conciliere	
26	Costul mediu per acțiune de promovare a drepturilor omului realizat	Nr. de autosesizări și % de autosesizări soldate cu aviz cu recomandări	
27	Costul mediu per publicație	% de implementare a avizurilor cu recomandări	
28	Costul mediu per persoana instruită	Nr. de acțiuni de responsabilizare inițiate de AP/APDC	
29		Nr. de amicus curiae depuse pe cauze strategice în instanțele judecătorești și % amicus curiae luate în considerare de către instanțele naționale	
30		Nr. de acțiuni în instanță inițiate în legătură cu fapte depistate de încălcare în masă a drepturilor	

Anexa nr.3 – statistici generate de către subsistemul Management general

1. Număr opinii la proiecte de acte normative/politici publice elaborate, dezagregat pe domeniile prioritare  
Număr opinii la proiecte de acte normative/politici publice elaborate din domeniul drepturilor copilului
2. Recomandări acceptate/acceptate parțial, dezagregat pe domeniile prioritare  
Recomandări acceptate/acceptate parțial din domeniul drepturilor copilului
3. Număr participări la ședințele comisiilor parlamentare pe subiecte de interes public
4. Număr participări la ședințe ale grupurilor de lucru privind modificarea cadrului normativ
5. Număr propuneri și recomandări de perfecționare a legislației în vigoare elaborate, dezagregat pe domeniile prioritare.  
Număr propuneri și recomandări de perfecționare a legislației în vigoare elaborate din domeniul drepturilor copilului
6. Număr propuneri/recomandări acceptate/acceptate parțial, dezagregat pe domeniile prioritare.  
Număr propuneri/recomandări acceptate/acceptate parțial din domeniul drepturilor copilului
7. Număr de note informative/analitice parvenite de la subdiviziuni analizate
8. Număr propuneri /recomandări de perfecționare a legislației elaborate în bază notelor analitice
9. Număr sesizări depuse la Curtea Constituțională
10. Număr Opinii/ Amicus Curiae pentru Curtea Constituțională



Anexa nr.4: Nomenclatori și statistici generate de SI E-Ombudsman cu privire la respectarea drepturilor copilului

**Dreptul la viață, supraviețuire și dezvoltare**

- inviolabilitatea fizică și psihică a copilului;
- omorul;
- pruncuciderea;
- determinarea sau înlesnirea sinuciderii;
- amenințarea cu omor ori cu vătămarea integrității corporale sau a sănătății;
- traficul de organe, țesuturi și celule umane;
- neacordarea de ajutor unui copil bolnav/lăsarea în primejdie.

**Dreptul la nume și cetățenie**

- dreptul copilului de a fi înregistrat imediat după naștere;
- dreptul de a re/dobândi cetățenia, de a-și păstra identitatea.

**Protejarea copilului față de abuzuri și neglijare**

- protejarea copilului împotriva tuturor formelor de violență, vătămare și tipuri de abuz, de abandon, neglijare, pedepse, rele tratamente, inumane sau degradante, exploatare;
- protejarea față de violența în familie;
- dreptul copilului de a beneficia de îngrijiri recuperatorii (*art. 19, 39 Convenție*).

**Dreptul de a avea o familie**

- dreptul de a locui în familie, de a-și cunoaște părinții, de a beneficia de grija lor;
- dreptul de a întreține relații personale și contacte directe, regulate cu ambii părinți;
- dreptul la întreținere, protecție și asistență din partea părinților;
- încuviințarea/contestarea/anularea adopției;
- decăderea/contestarea/restabilirea în drepturile părintești;
- stabilirea formei de protecție a copilului;
- determinarea statutului copilului;
- dreptul la reunificarea familiei.

**Dreptul copilului de a beneficia de securitate/asigurare socială**

- dreptul la trai decent/adecvat;
- dreptul la asistență/servicii sociale/programe de sprijin;
- dreptul la stabilire pensiei de urmaș;
- dreptul la recuperarea pensiei de întreținere.

**Protecția copiilor aflați în situație de risc, art. 8 L. 140/2013**

- practică vagabondajul, cerșitul, prostituția, lipsiți de îngrijirea și supravegherea părinților, părinți decedați, locuiesc în stradă;
- dreptul copilului de a-i fi evaluat periodic plasamentul.

### **Dreptul la sănătate și la accesul la servicii sanitare și medicale**

- dreptul la măsuri preventive;
- dreptul la accesibilitatea serviciilor medicale și de recuperare;
- dreptul copilului la folosirea celor mai bune tehnologii de tratament și recuperare, profilaxie a bolilor;
- dreptul la asigurarea medicală calificată și gratuită;
- dreptul la consimțământ informat;
- dreptul de a primi informații clare și corecte cu privire la sănătatea sa;
- dreptul la intimitate și confidențialitate;
- dreptul la evitarea suferinței și durerii care nu sunt justificate;
- dreptul la tratament personalizat;
- dreptul de a-și manifesta nemulțumirea;
- dreptul de a fi compensat;
- dreptul la respect pentru timpul pacientului;
- dreptul la siguranță;
- vaccinarea obligatorie.

### **Dreptul la educație**

- respectarea/asigurarea cerințelor educaționale speciale, pentru persoanele cu dizabilități;
- respectarea condiții de acces la educație a tuturor copiilor;
- asigurarea școlarizării obligatorii a elevilor;
- asigurarea gratuită a dreptului la educație asigurată de către stat;
- asigurarea calității educației și respectarea standardelor educaționale de stat (curriculumul, dezvoltarea competențelor, elaborarea manualelor și altor suporturi, resurse, asigurarea condițiilor);
- libertatea de alegere a formei, tipului, limbii de educație;
- asigurarea cu manuale, asistență medicală, alimentație, transport, cămin, etc.
- dreptul elevului de a-și expune opinia;
- dreptul elevului de a avea acces la informație;
- asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal;
- dreptul elevului de a fi ales în structurile de conducere a instituției de învățământ;
- dreptul elevului de a beneficia de garanții și facilități: burse, indemnizații, concedii, asistență socială;
- asigurarea securității vieții și sănătății copiilor/elevilor;
- protecția față de toate formele de violență fizică sau psihică, tratamente și pedepse degradante sau discriminare;
- interzicerea primirii sau solicitării de bani sau altor foloase din parte elevilor sau părinților.

### **Dreptul la joacă, timp liber, recreere**

- dreptul la joacă, odihnă, timp liber
- dreptul de a participa la viața culturală și artistică.

### **Dreptul la muncă**

- condiții echitabile de angajare;
- condiții echitabile de activitate;
- garanții și compensații: deplasări/studii/eliberare;
- neexploatarea prin muncă a copiilor;
- libera alegere a muncii;
- securitatea/igiena muncii;
- timpul de muncă/odihnă;
- îmbinarea muncii cu studiile;
- interzicerea muncii dăunătoare copilului;
- protecția datelor personale ale salariatului.

### **Dreptul la proprietate privată și protecția acesteia**

- garantarea dreptului de proprietate (moștenire, testament, donație, schimb, privatizare, c-v, etc.);
- dreptul la atribuirea, folosirea spațiului locativ.

### **Dreptul la libera circulație**

- dreptul de a ieși/intra în/din țară;
- dreptul de a migra/emigra din/în țară;
- dreptul copilului la statut de refugiat.

### **Dreptul copiilor din sistemul justiției juvenile**

- interzicerea torturii, tratamentului sau pedepselor crude și arestării sau privării de libertate ilegale;
- dreptul copilului de a fi separat de adult în detenție;
- dreptul copilului de a avea contact cu familia;
- dreptul copilului la educație pe perioada detenției;
- dreptul la asistență juridică;
- dreptul la asistență medicală;
- dreptul la asistență psihologică.

### **Dreptul la libertatea individuală și siguranță**

- perchezitiionarea;
- reținerea peste 72 ore/arest peste 30 zile/arest peste 12 luni;
- informarea imediată despre motivul reținerii sau arestului;
- dreptul la recurs privind legalitatea deținerii sau arestului;
- dreptul la reparații.

### **Dreptul la informație:**

- asigurarea accesului la informație;

- asigurarea informării corecte și pe înțelesul copilului, asupra aspectelor care-l vizează.

#### **Dreptul copilului de a-și exprima opinia:**

- libertatea de opinie și exprimare pe toate chestiunile care-l vizează;

#### **Libertatea de gândire, conștiință și religie**

- libertatea copilului de a-și manifesta religia sau convingerile sale.

#### **Dreptul la asociere**

- libertatea de a se asocia;
- respectarea drepturilor și intereselor legitime ale copilului.

#### **Dreptul la un proces echitabil:**

- dreptul de a fi asistat de un avocat ales sau numit din oficiu;
- calitatea asistenței juridice garantate de stat;
- dreptul la un proces echitabil;
- păstrarea confidențialității pe tot parcursul derulării procesului;
- informarea despre acuzație în mod clar, termen scurt, în limba pe care o înțelege;
- asigurarea cu interpret, în timpul audierii;
- asigurarea asistenței psihologice.

#### **Dreptul la petiționare:**

- dreptul de a depune cerere;
- dreptul la protecția datelor cu caracter personal;
- dreptul de a fi informat despre rezultatele examinării.

#### **Dreptul copilului de a fi protejat împotriva oricărei forme de discriminare**

- naționalitate;
- origine etnică;
- limbă;
- religie sau convingeri;
- sex;
- vârstă;
- dizabilitate;
- opinie;
- orientare sexuală;
- altele.

#### **INDICATORI după:**

- vârstă;
- gen;

- rural/urban;
- ocupația.

Anexa nr.5: statistici generate de subsistemul: Mandat

NR	VIZITE
1.	Vizite preventive
2.	Vizite de monitorizare
3.	Vizite de follow-up
4.	Vizite de documentare
5.	Vizite anunțate
6.	Vizite tematice
7.	Vizite de monitorizare a returnărilor
8.	Alte vizite
	<b>INSTITUȚII MONITORIZATE</b>
9.	Instituții penitenciare
10.	Izolatoare de urmărire penală
11.	Casele de arest
12.	Inspectorate ale poliției
13.	Secții ale poliției
14.	Alte subdiviziuni ale Inspectoratului General de poliție
15.	Izolatoarele de detenție preventivă
16.	Instituții psihiatrice
17.	Instituții rezidențiale
18.	Unități militare
19.	Garnizoana Comendurii militare
20.	Centrele de antrenament și cazare a militarilor în termen
21.	Serviciul Informații și Securitate
22.	Inspectoratul General al Poliției de Frontieră
23.	Punctele de Trecere a Frontierei
24.	Sectoarele poliției de Frontieră
25.	Inspectoratul General al Migrației
26.	Centrul pentru solicitanții de azil
27.	Centrul de plasament temporar al străinilor
28.	Alte locații ale Inspectoratului General al Migrației
29.	Centrul Național Anticorupție
30.	Izolatorul de urmărire penală al Centrului Național Anticorupție
31.	Celule din sediile instanțelor de judecată
32.	Centre de plasament pentru refugiați
33.	Centre de detenție pentru minori
34.	Centre socio-educative pentru minori
35.	Azile și orfelinate
36.	Reședințe pentru copii și adolescenți fără îngrijire părintească
37.	Reședințe pentru copii și adolescenți care au suferit neglijență sau abuz
38.	Vehicule, nave și avioane
39.	Locuri formale de carantină, de izolare obligatorie sau izolare la domiciliu
40.	Instituții private din regiunea transnistreană

41.	Locuri de detenție ale companiilor particulare de pază
42.	Alte locuri private de libertate
<b>INTERVENȚII URGENTE DE MANDAT</b>	
43.	Avize cu recomandări (art.24, al.2)
44.	Măsuri provizorii (art.24, al.2)
45.	Demersuri de imixtiune
46.	Demersuri de responsabilizare
<b>RAPOARTE DE VIZITĂ</b>	
47.	Rapoarte de vizită
48.	Recomandări lansate în rapoartele de vizită
49.	% recomandărilor implementate din rapoartele de vizită
50.	% recomandărilor ne-implementate din rapoartele de vizită
51.	% recomandărilor fără răspuns din rapoartele de vizită
52.	% recomandărilor ignorate din rapoartele de vizită
<b>RAPOARTE TEMATICE</b>	
53.	Rapoarte tematice
54.	Recomandări lansate în rapoartele tematice
55.	% recomandărilor implementate din rapoartele tematice
56.	% recomandărilor ne-implementate din rapoartele tematice
57.	% recomandărilor fără răspuns din rapoartele tematice
58.	% recomandărilor ignorate din rapoartele tematice
<b>RAPOARTE SPECIALE</b>	
59.	Rapoarte speciale
60.	Număr recomandări lansate în rapoartele speciale
61.	% recomandărilor implementate din rapoartele speciale
62.	% recomandărilor ne-implementate din rapoartele speciale
63.	% recomandărilor fără răspuns din rapoartele speciale
64.	% recomandărilor ignorate din rapoartele speciale
<b>RAPOARTE TRIMESTRIALE PERIODICE</b>	
65.	Raport trimestrial periodic (fără recomandări) Siguranța în penitenciare
66.	Raport trimestrial periodic (fără recomandări) Siguranța la poliție
67.	Raport trimestrial periodic (fără recomandări) Siguranța în instituțiile psihiatrice
68.	Raport trimestrial periodic (fără recomandări) Siguranța în instituțiile rezidențiale
<b>RAPOARTE ALTERNATIVE</b>	
69.	Raport alternativ (proiect)
<b>RAPORT ANUAL</b>	
70.	Subcapitolul „Prevenirea torturii”
<b>ACTIVITĂȚI DE INSTRUIRE ȘI PROMOVARE</b>	
71.	Activități de instruire
72.	Titularii de obligații instruiți (angajați instituții publice)
73.	Beneficiari de drepturi instruiți
74.	Campanii realizate
75.	Întruniri cu factorii de decizie
<b>INIȚIATIVE LEGISLATIVE</b>	
76.	Opinii inițiative legislative și normative
77.	Comentariile la proiectele actelor normative

