



MINISTERUL TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAȚILOR AL REPUBLICII MOLDOVA
МИНИСТЕРСТВО ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

R A P O R T

PRIVIND REZULTATELE AUTOEVALUĂRII
A RISCURILOR DE CORUPȚIE

CHIȘINĂU
2012

CAPITOLUL I. INTRODUCERE

1. Presentul Raport este întocmit ca rezultat al realizării procesului de evaluare a riscurilor de corupție în cadrul Ministerului. Proces a cărui mecanism și metodologie au fost aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 906 din 28 iulie 2008 privind Metodologia de evaluare a riscurilor de corupție în instituțiile publice. Conform Metodologiei de evaluare a riscurilor de corupție instituțiile publice, organele centrale de specialitate ale administrației publice sunt obligate să efectueze pe parcursul anilor 2008-2011 autoevaluarea riscurilor de corupție și să raporteze Guvernului rezultatele autoevaluării.

2. **Scopul** constă în stabilirea acțiunilor de prevenire și de combatere a corupției, asigurând apărarea drepturilor și libertăților persoanei, intereselor publice, securității naționale și înlăturarea consecințelor actelor de corupție.

3. **Modul de organizare și etapele autoevaluării riscurilor de corupție.** În vederea executării prevederilor Hotărârii Guvernului nr.906 din 28 iulie 2008 „Cu privire la aprobarea Metodologiei de evaluare a riscurilor de corupție în instituțiile publice”, prin Ordinul nr.66c din 01 iunie 2009 a fost instituit Grupul de autoevaluare a riscurilor de corupție. Pe parcursul perioadei de referință componența grupului de lucru a fost modificată de mai multe ori, ultima fiind realizată la 25 septembrie 2012 prin Ordinul nr.90, în următoarea componență:

Tabelul nr.1

Grupul de autoevaluare a riscurilor de corupție			
	Membrii grupului de lucru	Funcția	
1	Mihaela IACOB	Viceministru	președinte
2	Diana PUGA	Auditor intern al Serviciului control intern și audit	secretar
3	Vladimir VORNIC	Șef-adjunct al Direcției juridice	membru
4	Anna NEDELCU	Specialist principal al Serviciului finanțe și evidență contabilă	membru
5	Cristina CUȘCHEVICI	Specialist principal al Serviciului resurse umane	membru
6	Eleonora VASILACHI	Șef al Direcției analiză, monitorizare și evaluare a politicilor	membru
7	Andrei GRUIA	Consultant principal al Direcției politici în domeniul tehnologiei informației	membru
Consultant extern			
1	Virginia MORARU	Inspector superior al Direcției generale de prevenire a corupției, CCCEC	
Perioada de autoevaluare a riscurilor de corupție			
1	Începutul procesului de autoevaluare		13 februarie 2009
2	Finalizarea procesului de autoevaluare		30 noiembrie 2012

Pentru buna funcționare și efectuarea calitativă a procesului de autoevaluare a riscurilor de corupție au fost petrecute 8 ședințe a grupului de lucru, 2 ședințe cu angajații ministerului și 3 lecții de pregătire profesională. În cadrul ședințelor au fost abordate probleme relevante. Deciziile grupului de lucru s-au consemnat în procese-verbale. Procesul de autoevaluare a riscurilor de corupție s-a desfășurat în trei etape:

- a) Evaluarea precondițiilor;
- b) Evaluarea propriu-zisă a riscurilor de corupție;
- c) Finalitățile evaluării, elaborarea planurilor de integritate.

CAPITOLUL II. EVALUAREA PRECONDIȚIILOR

1. Evaluarea cadrului legal relevant. În procesul de autoevaluare a riscurilor de corupție au fost identificate mai multe acte normative relevante activității ministerului, după cum urmează:

Tabel nr.2

Cadru legal relevant activității ministerului			
Nr.	Categorია actelor normative	Acte identificate	
1	Legi, Hotărâri ale Parlamentului, Decrete ale Președintelui, Hotărâri, Ordonanțe, Dispoziții ale Guvernului Republicii Moldova	122 acte	
2	Alte acte normative	18 acte	
	Total	140 acte	
Evaluarea prevederilor privind activitățile vulnerabile			
Prevederi ambigue			
Nr.	Actul normativ	Art.	Grad risc
	Legea cetățeniei Republicii Moldova nr.1024-XIV din 02 iunie 2000	Art.38	înalț

2. Articolul 38 din Legea cetățeniei Republicii Moldova nr.1024-XIV din 02 iunie 2000 prevede:

Articolul 38. Termenul de examinare a cererilor și a propunerilor privind cetățenia Republicii Moldova nu poate depăși un an. Termenul de examinare a cererilor și a propunerilor privind cetățenia Republicii Moldova nu poate depăși un an. Termenul va începe să curgă din ziua în care au fost depuse toate documentele necesare acordării, redobândirii sau renunțării la cetățenia Republicii Moldova.

Astfel, sintagma „nu poate depăși un an” o calificăm drept un punct vulnerabil care poate duce la riscuri de corupție din considerentul că legea nu prevede expres adoptarea unei decizii care poate fi luată și într-un termen mai restrâns.

Poate genera riscuri de corupție și faptul, că colaboratorii direcției dispun de informații și în același timp comunică cu părțile externe cointeresate.

Deficiențele legislative sunt strâns legate de dezvoltarea societății civile și multitudinea raporturilor juridice, în acest sens este indispensabil de a ajusta cadrul legal reieșind din necesitățile participanților la raporturile juridice și modernizarea continuă a acestora. Din aceste considerente sunt create grupuri de lucru care examinează cadrul legal în vederea excluderii acestora.

3. Activitățile vulnerabile legate de organizarea internă a instituției vizează de gestionarea informației (deținerea informației, oferirea informației). Elaborarea, examinarea documentelor, inclusiv și a celor electronice, gestionarea bunurilor și serviciilor. Toate aceste activități sunt legate de riscuri de corupție prin specificul lor care presupun doar riscuri cu probabilitate mică de apariție. În scopul executării Hotărârii Guvernului nr. 906 din 28 decembrie 2008 s-a efectuat analiza SWOT (tabelul nr. 3) pentru identificarea și aprecierea factorilor care au o influență directă sau indirectă asupra activității ministerului, în ceea ce privește nivelul de eficiență organizațională din perspectiva subdiviziunilor instituției.

Puncte forte (S)	Puncte slabe (W)
<ul style="list-style-type: none"> - planul de activitate a Ministerului - documente de politici elaborate - reprezentare - cooperare - instruirea continuă a personalului - personal calificat 	<ul style="list-style-type: none"> - salariu mic (comparativ cu domeniul IT pe țară) - delegarea ad-hoc a sarcinilor cu termene limitate
Oportunități (O)	Amenințări (T)
<ul style="list-style-type: none"> - sprijinul și disponibilitatea experților străini - existența voinței politice; - grad de specializare în domeniu; - creșterea treptelor de salarizare; - aspirații profesionale; - deplasări. 	<ul style="list-style-type: none"> - temeni restrânși de atingerea obiectivelor; - lipsa consensului între factorii implicați; - fluxul mare de cadre; - scăderea credibilității; - atractivitatea mare a sectorului privat pentru angajați;

4. Evaluarea structurii organizaționale a instituției s-a realizat prin analiza organigramei; analiza fișelor de post; analiza proceselor și procedurilor de lucru. Evaluarea structurii organizaționale a instituției s-a efectuat în baza următoarelor criterii: nivelul de conformitate a structurii organizaționale cu atribuțiile instituției; nivelul de eficiență a structurii organizaționale în raport cu misiunea, atribuțiile, obligațiunile instituției.

Conform Hotărârii Guvernului nr.389 din 17 mai 2010 „Pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, structurii și efectivului – limită ale aparatului central al acestuia”, aparatul ministerului cuprinde 5 direcții și 7 servicii care asigură executarea sarcinilor ministerului:

1) elaborează și coordonează implementarea documentelor de politici privind dezvoltarea societății informaționale, spațiului informațional și sectorului tehnologiei informației și comunicațiilor în concordanță cu tendințele mondiale;

2) monitorizează și evaluează implementarea și impactul politicilor sectoriale elaborate de Minister;

3) elaborează, în colaborare cu alte organe competente, concepțiile de formare, utilizare, creare și exploatare a resurselor și sistemelor informaționale sectoriale ale autorităților publice, precum și direcțiile prioritare de dezvoltare;

4) elaborează cadrul legislativ și normativ în domeniile ce țin de misiunea Ministerului;

5) elaborează politicile investiționale în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor electronice și poștale pentru atragerea și distribuirea investițiilor, alocate pentru dezvoltarea infrastructurii informaționale și de comunicații;

6) promovează politicile de implementare a standardelor și reglementărilor tehnice în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor;

7) stabilește politica tarifară în domeniul poștal;

8) promovează și realizează documentele de politici privind distribuirea și utilizarea eficientă a spectrului de frecvențe radio în sectorul civil, coordonează asigurarea compatibilității electromagnetice;

9) coordonează și acordă asistență autorităților publice centrale și locale privind dezvoltarea proiectelor în domeniul tehnologiei informației;

10) reprezintă Guvernul, în modul stabilit, în organizațiile internaționale în domeniul informatizării, elaborează proiectele privind colaborarea și coordonează relațiile bilaterale și multilaterale în domeniul tehnologiei informației cu alte state și cu organizațiile internaționale;

11) elaborează proiectele tratatelor internaționale ale Republicii Moldova și încheie tratate interdepartamentale cu organele similare din alte state;

12) execută obligațiile, realizează drepturile Republicii Moldova care rezultă din prevederile tratatelor internaționale și urmărește executarea acestora de către cealaltă parte la tratat, în condițiile legii;

13) analizează starea și tendințele dezvoltării pieței naționale și internaționale a produselor informaționale și serviciilor, mijloacelor informatizării și elaborează propuneri privind perfecționarea mecanismului de reglementare a acestora;

14) coordonează și monitorizează proiectele de implementare a tehnologiei informației și comunicațiilor în activitatea autorităților publice centrale și locale;

15) coordonează crearea și implementarea sistemelor și resurselor informaționale de stat, de bază, departamentale și teritoriale;

16) organizează, în limitele competenței, înregistrarea și evidența resurselor și sistemelor informaționale de stat;

17) dezvoltă sistemul de pregătire și perfecționare a cadrelor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor;

18) efectuează conducerea metodologică a centrelor informaționale de stat sectoriale, elaborează cerințele și tehnologiile creării și exploatarei sistemelor informaționale automatizate, care alcătuiesc resursele și sistemele informaționale de stat, efectuează controlul asupra respectării lor;

19) asigură formarea, ținerea, depozitarea, utilizarea și administrarea Registrului de stat al populației, Registrului de stat al unităților de drept, Sistemului național informațional geografic, Registrului de stat al transporturilor, Registrului de stat al conducătorilor auto și funcționarea registrelor departamentale, realizează monitoringul sistemelor și resurselor informaționale;

20) promovează politica și strategia de administrare a domeniului de nivel superior “.md”;

21) formulează politica statului în dezvoltarea pieței comerțului electronic;

22) administrează și gestionează spectrul de frecvențe radio cu utilizare neguvernamentală;

23) coordonează dezvoltarea comunicațiilor în alte sectoare ale economiei naționale;

24) contribuie la implementarea serviciilor noi de comunicații electronice și poștale;

25) asigură respectarea prevederilor legale, inclusiv dispozițiile convențiilor și acordurilor internaționale;

26) aprobă planul de numerotare și elaborează strategia de utilizare în scopuri civile a benzilor de frecvențe radio;

27) definește modul și condițiile de utilizare a rețelelor de comunicații pentru necesitățile apărării și securității naționale, în caz de forță majoră și de stare excepțională;

28) asigură elaborarea programelor anuale ale emisiunilor de mărci poștale, stabilind structura și tematica lor, emite mărci și efecte poștale;

29) asigură evidența stațiilor de radiocomunicații, canalelor și frecvențelor radio, selectarea, calcularea și planificarea frecvențelor și/sau canalelor radio, coordonarea internațională și internă, notificarea benzilor de frecvențe, canalelor sau frecvențelor radio;

30) asigură monitorizarea spectrului de frecvențe radio, aprobă modul de creare și menținere a sistemului național de radiomonitoring;

31) organizează elaborarea Tabelului național al atribuirii benzilor de frecvențe;

32) aprobă reglementări tehnice în utilizarea spectrului de frecvențe radio și stațiilor, rețelelor de radiocomunicații, de proiectare, construcție, reconstrucție și exploatare a rețelelor și instalațiilor comunicațiilor electronice, modalitatea și procedurile de autorizare a stațiilor de navă;

33) determină, în limitele competenței, modalitatea și procedurile privind importul și plasarea pe piață a produselor de comunicații și organizează evaluarea conformității producției și serviciilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, în modul stabilit de legislație;

34) organizează înregistrarea și evidența populației Republicii Moldova;

35) organizează primirea, examinarea, prelucrarea demersurilor cetățenilor cu privire la ieșirea-intrarea în țară și perfectarea materialelor la cererile persoanelor cu privire la cetățenie;

36) asigură autenticitatea și plenitudinea datelor ce formează conținutul informațional al Registrului de stat al populației, Registrului de stat al unităților de drept și Sistemului național informațional geografic;

37) monitorizează procesul de eliberare a actelor de identitate ale Sistemului național de pașapoarte, actelor de înmatriculare a transportului, permiselor de conducere, adeverințelor de înregistrare a cetățenilor străini și apatrizi;

38) organizează activitatea ce ține de producerea și perfectarea actelor de identitate și altor documente de strictă evidență, în conformitate cu legislația în vigoare;

39) monitorizează procesul de producere a actelor de identitate și asigură protecția lor tehnică, cu aplicarea tehnologiilor avansate;

40) coordonează și monitorizează activitatea în domeniul elaborării și implementării asigurării de program, însoțirea tehnică pentru funcționarea continuă a Registrului de stat al populației, Registrului de stat al unităților de drept, Sistemului național informațional geografic, Registrului de stat al transporturilor, Registrului de stat al conducătorilor auto;

41) coordonează și monitorizează activitatea privind confecționarea și furnizarea numerelor de înmatriculare a mijloacelor de transport, formularelor permiselor de conducere și documentelor de înregistrare provizorii, facturilor și certificatelor de absolvire a cursurilor conducătorilor auto, precum și documentelor ce sînt utilizate în sistemul testării mijloacelor de transport;

42) coordonează și monitorizează activitatea de marcare a agregatelor mijloacelor de transport ce nu pot fi identificate;

43) asigură elaborarea mijloacelor și metodelor de protecție a documentelor, eliberate de către întreprinderile, instituțiile și organizațiile administrate, a documentelor, blanchetelor și documentelor de strictă evidență utilizate în activitatea ministerelor și altor autorități administrative centrale, efectuează cercetările tehnico-științifice în acest domeniu;

44) monitorizează procesul de primire a examenelor și documentarea conducătorilor auto, de identificare, înregistrare, evidență și documentare a mijloacelor de transport;

45) coordonează și monitorizează confecționarea ștampilelor și clișeelor în baza tehnologiilor avansate, avînd dreptul exclusiv pentru confecționarea ștampilelor pentru autoritățile publice;

46) colaborează cu organele de drept în problema ce ține de mijloacele de transport aflate în căutare, agregatele și documentele acestora;

47) asigură securitatea sistemelor informaționale și protecția informației documentate ce se află în competența Ministerului;

48) asigură introducerea și actualizarea datelor în Registrul de stat al populației, Registrul de stat al unităților de drept și Sistemul național informațional geografic;

49) stabilește cerințele și regulile de formare, ținare, depozitare, utilizare și administrare a resurselor informaționale de stat;

50) asigură efectuarea controlului asupra mijloacelor radioelectronice ce emit unde electromagnetice și sînt preconizate pentru scopuri civile, precum și controlul certificării produselor și serviciilor de comunicații electronice;

51) avizează proiectele și caietele de sarcini de implementare a tehnologiei informației și comunicațiilor electronice.

Tabelul nr.4

STRUCTURA					
aparaturii central al Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor					
	1	2	3	4	5
Nr. d/o	Denumirea subdiviziunilor structurale, funcțiilor	Număr de funcții conform statelor de personal	Număr de angajați	Număr de funcții temporar vacante	Funcții vacante
1	Ministru	1	1		
2	Viceministru	3	2		1
3	Cabinetul ministrului (cu statut de secție)	4	2		2
4	Direcția politici în domeniul tehnologiei	6	5		1

	informației				
5	Direcția politici în domeniul comunicațiilor	6	5		1
6	Direcția juridică	5	5		
7	Direcția relații externe și integrare europeană	5	5		
8	Direcția analiză, monitorizare și evaluare a politicilor	5	5		
9	Serviciul reglementare tehnică și standardizare	2	2		
10	Serviciul finanțe și evidență contabilă	2	2		
11	Serviciul secretariat	2	0		2
12	Serviciul resurse umane	1	1		
13	Serviciul control intern și audit	1	1		
14	Serviciul informare și comunicare cu mass-media	1	1		
15	Serviciul e-Transformare	1			1
	Total	45	37		8

5. Analiza fișelor de post. Metodologia cu privire la elaborarea, coordonarea și aprobarea fișei postului și structura-tip a fișei postului a fost aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 386 din 3 iulie 2007 cu privire la aprobarea completărilor ce se operează în Hotărârea Guvernului nr. 201 din 11 martie 2009. Conform metodologiei, fișa postului trebuie să cuprindă un număr rezonabil de sarcini pentru a putea fi realizate de titular, de regulă între 5 și 7 sarcini. În perioada menționată s-a efectuat analiza fișelor de post din perspectiva clarității modului în care sunt formulate sarcinile de serviciu, conformitatea acestor sarcini cu funcția deținută, precum și respectarea prevederilor legislației la întocmirea fișelor de post. Astfel, conducătorii subdiviziunilor structurale ale ministerului au confirmat corespunderea sarcinilor prevăzute în fișa postului cu funcția deținută.

6. Analiza proceselor și procedurilor de lucru. Pentru executarea sarcinilor principale ale ministerului prevăzute în regulamentul de activitate subdiviziunile structurale desfășoară 130 de procese de lucru. La ședința grupului de lucru s-a hotărât descrierea următoarelor procese de lucru:

- a) angajarea prin concurs a funcționarilor publici, precum și procedura de promovarea a colaboratorilor ministerului în treptele ierarhice ale funcției publice;
- b) circulația documentelor în cadrul ministerului și în exterior;
- c) promovarea standardelor din domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor și coordonarea lor cu comitetele tehnice;
- d) elaborarea politicilor dezvoltării societății informaționale;
- e) controlul de stat în domeniul comunicațiilor;
- f) reprezentarea Ministerului în ședințele de judecată;
- g) achiziții publice.

Analiza proceselor de lucru pe domenii de activitate a scos în evidență următoarele aspecte, după cum urmează:

În procesul de lucru referitor la achiziționarea bunurilor și serviciilor există mecanisme clare și explicite privind procedura de organizare și desfășurare a achizițiilor publice dintr-o singură sursă, licitație publică și a concursului prin cererea ofertelor de preț, precum și implementarea certificatelor digitale. *Gradul de risc de corupție este mic.*

În concluzie, pentru înlăturarea factorilor care generează riscuri mici de corupție, este necesar simplificarea procedurilor de lucru și minimalizarea, după caz, a contactelor cu terțele,

eliminarea etapelor care nu sunt necesare și propunerii unor metode de lucru aplicate cu succes în alte state.

CAPITOLUL III. EVALUREA PROPRIU-ZISĂ A RISCURILOR DE CORUPȚIE

1. Evaluarea rezistenței instituției față de riscurile de corupție include evaluarea practicilor legate de: selectarea personalului; instruirea personalului; fișele de post; cumulul intern și extern de funcții; consultare și răspundere; disponibilitatea supravegherii; atenția la integritate; contactele externe; cadouri/venit adițional; siguranță fizică etc..

2. În conformitate cu prevederile Legii nr.158-XVI din 4 iulie 2008, cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public ocuparea funcțiilor publice vacante se efectuează prin concurs, transfer și promovare. Întru asigurarea transparenței procesului de numire în funcție prin concurs a funcționarilor, prin Ordinul nr.1 din 02 ianuarie 2012 a fost constituită o nouă Comisie de concurs. Secretarul Comisiei asigură plasarea informațiilor cu privire la desfășurarea concursului pe pagina web a ministerului și pe panoul informativ.

3. În vederea cooperării eficiente între sectorul public, cel privat și societatea civilă, precum și întru depistarea factorilor coruptibili Ministerul pe pagina oficială *www.mtic.gov.md* a rubrica „Ai o întrebare pentru ministru?” – deschisă pentru a asigura accesul cetățenilor la informațiile ce vizează domeniile de activitate și politicile Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor. Datorită acesteia, vizitatorii site-ului au posibilitatea să obțină răspunsuri din prima sursă, adresînd întrebări on-line ministrului TIC. Răspunsurile sunt expediate în format electronic, pe adresa indicată în mesaj. Cele mai frecvente întrebări și răspunsuri sunt plasate pe site. Totodată, în paralel rămîne valabilă procedura de petiționare, stabilită de legislația în vigoare. În această ordine de idei, menționăm că pe pagina web a ministerului este plasată informația privind modul de depunere a petițiilor în adresa ministerului, funcționează telefonul de încredere, care permite ca cetățenii să-și facă reclamații fără a fi stingheriți, este instalată boxa pentru sesizarea și recepționarea petițiilor din partea cetățenilor.

4. În cadrul ministerului la moment se implementează mecanismul ce ține de modalitatea de transmitere a cadourilor în gestiunea autorității, declararea cadourilor, s-a întocmit Registrul oficial special în care se înregistrează acțiunile în cazul în care funcționarului public i se propune un avantaj necuvenit, inclusiv cadou.

5. Chestionarea angajaților ministerului. În scopul verificării corectitudinii evaluării rezistenței față de riscurile de corupție s-a efectuat chestionarea angajaților ministerului. Rezultatele chestionarelor au fost centralizate de către membrii grupului de evaluare. În rezultatul analizei chestionarelor au fost scoase în evidență următoarele probleme la nivel de instituție:

- remunerarea muncii mică;
- fluxul mare de personal;
- volum enorm de lucru.

6. Analiza cazurilor concrete de corupție. Pe parcursul perioadei de autoevaluare a riscurilor de corupție în adresa Ministerului nu au parvenit petiții care să indice tentative, acte de corupție din partea personalului instituției și nu au fost înregistrate careva incidente de integritate cu privire la angajații ministerului. Petițiile adresate ministerului se referă la domeniile și procesele de lucru specifice instituției (exemplu cererea informației de interes public).

În rezultatul analizei s-a constatat că tematica petițiilor recepționate de la cetățeni, după conținut, se referă mai frecvent la:

- accesarea și prelucrarea datelor cu caracter personal;
- prestarea informațiilor cu caracter personal, îndetrimetul divulgării și accesului la informații personale;
- documentarea cu acte de identitate fără cod numeric;
- acordarea sau renunțarea la cetățenia Republicii Moldova;
- schimbul permisului de conducere, actelor necesare în cazul schimbului permisului de conducere;

- eliberarea duplicatului permisului de conducere în cazul pierderii acestuia sau schimbului numelui;
- preschimbarea permiselor de conducere în Italia și problemele apărute;
- reangajarea în funcțiile deținute anterior;
- semnalări referitor la comportamentul neadecvat al angajaților MTIC și întreprinderilor subordonate;

O parte considerabilă din petițiile remise în adresa MTIC se referă la dezacordul enoriașilor cu legislația în vigoare privind atribuirea IDNO (numărul de identificare) cultelor religioase la înregistrarea acestora; la documentarea cu acte de identitate cu titlu gratuit și la procedura de înregistrare și radiere de/la domiciliu.

Cetățenii semnalează și despre nivelul inferior de acordare a serviciilor poștale, în special, privind:

- căutarea trimiterilor poștale internaționale;
- căutarea trimiterilor poștale interne;
- parvenirea trimiterilor poștale internaționale deteriorate și cu lipsa parțială a conținutului;
- livrarea cu întârziere a trimiterilor poștale internaționale;
- retur nemotivat al trimiterilor poștale;
- calitatea servirii clientelei;

7.Date privind evaluarea relațiilor ministerului cu publicul, alte organizații și instituții. Efectuând analiza interacțiunii ministerului cu alte instituții și organizații au fost identificate unele dificultăți, după cum urmează:

Tabelul nr. 5

Nr.	Instituția cu care interacționează Ministerul	Forma interacțiunii	Dificultăți de interacțiune
1.	Ministerul Educației	Interpelare	Dificultăți există. Lipsa unei colaborări productive între instituții cu privire la informatizarea procesului educațional. Se încalcă termenul de prezentare a informației solicitate

8. Prioritizarea riscurilor . În procesul de autoevaluare a riscurilor de corupției au fost identificate următoarele activități vulnerabile:

- a) contactul cu terțele;
- b) prevederi ambigue.

Contactul cu terțele prezintă risc moderat, în cazul în care nu va fi redus, ar putea avea un efect semnificativ asupra reputației sau asupra capacității ministerului de a-și atinge obiectivele.

Prevederi ambigue prezintă un risc moderat, care dacă nu vor fi înlăturate, ar putea avea un efect negativ asupra capacității ministerului de a-și atinge obiectivele și corespunzător asupra reputației.

Concluzii. Combaterea corupției a constituit o preocupare permanentă a Ministerului, fapt care a impus promovarea proceselor, mecanismelor de prevenire și combatere a fenomenului, prin campanii de educare civică și de propagare a intoleranței față de fenomenul vizat, fiind abordată aparte în cadrul proceselor de promovare a reformelor.

Pentru atingerea obiectivelor propuse de către minister în procesul de reformare instituțională, precum și în vederea îmbunătățirii calității serviciilor publice este necesar de a se ține cont și de următoarele aspecte:

Crearea mecanismelor eficiente de acordare a serviciilor publice relevante ministerului;

Accesibilitatea paginii oficiale a ministerului;

Eficientizarea și modernizarea serviciilor publice acordate prin aplicarea sistemelor IT (posibilitatea de a descărca formularul de cerere de servicii de pe pagina web, de a completa sau de a prezenta online);

Eficientizarea proceselor de lucru pentru atingerea obiectivelor propuse la nivel de instituție.

CAPITOLUL IV. FINALITĂȚILE EVALUĂRII. PLANUL DE INTEGRITATE

Activitatea de autoevaluare a riscurilor de corupție din cadrul ministerului s-a axat pe obținerea unui rezultat calitativ în domeniul vizat, realizat în urma îndeplinirii ansamblului de activități succesive care țin de adunarea, prelucrarea și analiza datelor.

În baza raportului de autoevaluare a riscurilor de corupție, grupul de lucru a elaborat Planul de integritate. Planul de integritate reprezintă un plan de acțiuni privind prevenirea corupției în cadrul instituției. La moment Planul de integritate este la ultima etapă de coordonare va fi publicat pe pagina oficială pe parcursul lunii decembrie 2012, în conformitate cu Planul de acțiuni privind implementarea Strategiei naționale de anticorupție .