

Sergiu DĂRĂNUȚA

_____semnat
Semnătura , data

PLANUL de Acțiuni
al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC),
pentru anul 2025

Viziunea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este dezvoltarea activităților de monitorizare și supraveghere a pieței privind conformitatea produselor nealimentare, întărirea cadrului de protecție a consumatorilor, sporirea înțelegerii și aplicării drepturilor consumatorilor, contribuind astfel la consolidarea unui mediu eficient de protecție a consumatorilor.			
Inspectoratul are misiunea de a asigura implementarea politicii statului, exercitarea activităților de supraveghere a pieței produselor nealimentare și controlul de stat în domeniile de competență, în modul stabilit și în limitele prevăzute de cadrul normativ. Conform Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 466/2022, Inspectoratul realizează funcțiile stabilite în următoarele domenii de activitate: 1) supravegherea pieței privind produsele nealimentare; 2) conformitatea serviciilor (inclusiv turistice); 3) protecția consumatorilor; 4) metrologie și produse preambalate; 5) supravegherea și controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc; 6) respectarea condițiilor de licențiere conform domeniului de competență.			
Indicatori de performanță instituționali			
Domeniu	Denumire indicator	Valoare de referință 2024	Valoare țintă (dec. 2025)
Politici publice	1. Rata de implementare a Planului de acțiuni al instituției	95 %	96%
Management instituțional	2. Gradul de asigurare cu personal al entității	62 %	68%
	3. Rata fluctuației personalului	20 %	18%
	4. Ponderea angajaților instruiți	100 %	100%

	5. Gradul de valorificare a bugetului							91 %	95%
	6. Nivelul de transparență financiară							100%	100%
	7. Gradul de dependență bugetară							100 %	100%
	8. Raportul dintre venituri proprii și mijloacele financiare alocate de la bugetul de stat							-	-
	9. Ponderea cheltuielilor administrative în buget total							98 %	100%
	10. Ponderea achizițiilor publice desfășurate prin intermediul platformelor electronice dedicate							-	80%
	11. Numărul contestațiilor privind achizițiile publice desfășurate							-	-
	12. Rata de implementare a standardelor naționale de control intern							80%	85%
	13. Nivelul de transparență a activității autorității							90%	100%
Nr. d/o	Acțiuni	Indicator de monitorizare	Costul acțiunii (mii lei)	Sursa de finanțare	Termen de inițiere	Termen de realizare	Subdiviziune responsabilă	Responsabil	Document de referință
Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici și capacităților decizionale ale consumatorilor, creșterea gradului de conștientizare în vederea respectării cadrului normativ cu privire la produse, servicii și protecția consumatorilor									
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Resurse insuficiente de personal calificat, fluctuația necontrolată a personalului; 2. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 3. Interes scăzut din partea agenților economici și a consumatorilor; 4. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză.									
1.1.	Informarea și dialogul continuu cu mediul de afaceri referitor la produsele introduse și/sau puse la dispoziție pe piață și serviciile prestate, creșterea numărului de agenți economici conformați, din cei supuși controlului.	Activități de informare a agenților economici, desfășurate – 25: 1.Campanii tematice de informare și conștientizare - 2: • <i>Aplică eticheta- cheia transparenței;</i> • <i>Comerț online sigur și corect!</i> În cadrul campaniilor: - Webinare (grupul țintă - agenții economici) - 2; - Vizite de consultanță (inclusiv solicitate) - 20; 2.Masă rotundă offline/online cu tematica „Comerț online sigur și corect!”; 3.Materiale informative distribuite agenților economici – 1000 ex.;	20,00	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DICMA (organizare, mediatizare) Subdiviziunile cu funcții de control și protecție a consumatorilor (participare)	Personalul subdiviziunilor cu funcții de control și protecție a consumatorilor lor	Legea nr.105/2003 Legea nr.231/2010 Legea nr.162/2023 HG nr. 745/2015 HG nr. 750/2016 HG nr. 807/2015 HG nr. 1003/2014 HG nr. 685/2018 HG nr. 808/2015 HG nr.1070/2013 HG nr. 109/2022 HG nr. 108/2022 HG nr. 856/2023 HG nr. 11/2024 HG nr. 718/2023 HG nr. 408/2015

		4. Numărul de agenți economici informați.	20,00						HG nr. 267/2014, HG nr. 1042/2016 HG nr. 907/2014 HG nr. 881/2014 HG nr. 1116/2002 HG nr. 1117/2002 HG nr. 1246/2016 HG nr. 37/2016 HG nr. 820/2017 HG nr. 261/1996 HG nr.466/2022 CBTM.
1.2.	Informarea și educare consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturi și obligații, măsuri reparatorii, creșterea numărului de consumatori informați.	Activități de informare a consumatorilor, realizate – 256 : 1.Campanii tematice de informare și conștientizare – 4 : • <i>Cunoașteți drepturile, fii responsabil!</i> • <i>Împreună pentru siguranța copiilor!</i> • <i>Citește eticheta. Fii consumator informat!</i> • <i>Cumpără online, ai grijă ce/cum comanzi!</i> 2. Webinare – 2 (grupul - țintă: consumatorii); 3. Vizite de consultanță în instituții de învățământ, pentru studenți, elevi - 50 ; 4. Materiale informative distribuite consumatorilor - 2000 exemplare; 5. Apariții media tematice (tv/radio/pagini de socializare, etc) - 80 ; 6. Postări pe pagina web, Facebook ISSPNPC (comunicate, informații, notificări) – 120 ; 7. Numărul de consumatori informați.	70,00		01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control și protecție a consumatorilor	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr.105/2003; Legea nr.231/2010; Legea nr.162/2023; HG nr. 466/2022.
1.3.	Elaborarea materialelor informative tematice.	Materiale informative, elaborate - 5: - pliante tematice - 2; - materiale informative personalizate (cu logo-ul autorității) - 2; - fișa informativă „ <i>Telefonul consumatorului</i> ”.			01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control și protecție a consumatorilor (participare)	Personalul DICMA și al subdiviziunilor cu funcții de control și protecție a consumatorilor	Legea nr.105/2003; Legea nr.162/2023; HG nr.11/2024; HG nr.856/2023; HG nr.466/2022; CBTM.
1.4.	Asigurarea funcționării	1. Numărul reclamațiilor recepționate la Ghișeu;			01.01.25	Pe parcursul anului, cu	DICMA, DMI - SMD	Personalul DICMA,	Legea nr.105/2003; HG nr. 466/2022.

	Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor, oferirea consultațiilor.	2. Numărul consultațiilor oferite în Ghișeu: - consumatorilor; - agenților economici.				raportare trimestrială		DMI - SMD, subdiviziunilor cu funcții de control și protecție a consumatorilor	
1.5.	Lansarea și asigurarea funcționării Call - Centrului de asistență la linia verde, telefonul consumatorului, preluarea apelurilor.	1. Call – Centrul funcțional; 2. Regulamentul de funcționare a Call – Centrului; 3. Numărul de apeluri telefonice preluate; 4. Numărul de apeluri telefonice redirecționate către/de către alte autorități, din total preluate; 5. Numărul de consultații oferite telefonic: - consumatorilor; - agenților economici.	În limita bugetului aprobat		Ianuarie 2025	Ianuarie 2025; Semestrul I; Raportare trimestrială.	DICMA	Personalul DICMA	
Obiectivul 2: Creșterea nivelului de încredere în sistemul instituțional de protecție a consumatorilor prin promovarea conformării cerințelor legale.									
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Întârzieri în procesul de implementare; 2. Suspendarea organizării evenimentului din motive neprevăzute; 3. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză.									
2.1.	Organizarea și desfășurarea activităților în contextul evenimentului tematic consacrat <i>Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor</i> .	1. Eveniment organizat și mediatizat; 2. Numărul entităților / persoanelor participante la eveniment; 3. Activitățile desfășurate în cadrul evenimentului: - Masa rotundă cu autoritățile de protecție a consumatorilor, reprezentanți ai societății civile, patronatelor; - Lecții deschise în instituții de învățământ, cu tematica evenimentului – 3 lecții.	25,00	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	15.03.25	15.03.25	DICMA, Subdiviziunile structurale, DPCM DICMA	Personalul DICMA organizator subdiviziunilor cu funcții de control și protecție a consumatorilor participare, DPCM raportare.	Legea nr.105/2003; HG nr.466/2022.
2.2.	Cooperarea între autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, în calitate de <i>Punct de contact național</i> , elaborarea Raportului anual	1. Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul precedent, aprobat și publicat pe pagina web; 2. Informațiile autorităților responsabile de protecția consumatorilor, privind rezultatele înregistrate în domeniu, prezentate; 3. Numărul de activități comune (petiții, remise/examinate, apeluri telefonice redirecționate/preluate după competență).	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	martie 2025	DPCM Subdiviziunile cu funcții de control și	Personalul DPCM;	

	privind activitatea de protecție a consumatorilor în baza informațiilor prezentate de autoritățile responsabile de domeniu.					Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	protecție a consumatorilor	Personalul subdiviziunilor responsabile	
Obiectivul 3: <i>Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare și serviciilor</i>									
3.1.	Organizarea și efectuarea supravegherii pieței produselor prin activități de monitorizare privind conformitatea produselor nealimentare, care fac obiectul reglementărilor tehnice, mijloacelor de măsurare, măsurile întreprinse în cadrul supravegherii pieței.	1. Procedura de supraveghere a pieței, elaborată și aprobată de ISSPNPC; 2. Numărul Deciziilor de inițiere a activităților de supraveghere a pieței pe grupe de produse; 3. Numărul de loturi, produse, mijloace de măsurare, monitorizate în cadrul supravegherii pieței, din care neconforme, măsuri întreprinse/ aplicate (după caz) față de agenți economici, executate; 4. Numărul de controale inopinate, inițiate în rezultatul monitorizării (după caz); 5. Numărul agenților economici/ importatori care introduc și/sau pun la dispoziție pe piață produse nealimentare, mijloace de măsurare neconforme, monitorizați, din care conformați; 6. Numărul de Notificări privind încălcările transfrontaliere referitor la produse periculoase sau potențial periculoase.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DSP, DSM	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr. 162/2023 Legea nr. 231/2010 Legea nr. 131/2012 CC nr. 218/2008; Legea nr. 422/2006 Legea nr. 235/2011 Legea nr. 306/2023 HG nr. 1096/2017; HG nr. 745/2015 HG nr. 750/2016 HG nr. 807/2015 HG nr. 1003/2014 HG nr. 685/2018 HG nr. 808/2015 HG nr. 1070/2013 HG nr. 109/2022 HG nr. 108/2022 HG nr. 856/2023 HG nr. 11/2024 HG nr. 718/2023 HG nr. 408/2015 HG nr. 267/2014, HG nr. 1042/2016 HG nr. 907/2014 HG nr. 881/2014 HG nr. 1116/2002 HG nr. 1117/2002 HG nr. 1246/2016 HG nr. 37/2016 HG nr. 820/2017 HG nr. 261/1996 HG nr. 466/2022.

3.2.	Organizarea și efectuarea controlului de stat privind respectarea legislației în domeniu, a cerințelor stabilite în actele normative sau declarate referitor la produsele nealimentare conform programului sectorial de supraveghere a pieței, conformitatea prestării serviciilor.	1. Numărul controalelor <i>planificate</i>, privind conformitatea produselor nealimentare - 66, a prestării serviciilor – 4, din care efectuate, cu neconformități, ponderea controalelor cu neconformități; 2. Numărul controalelor <i>planificate și inopinate</i> efectuate, privind conformitatea produselor nealimentare, prestarea serviciilor, din care cu neconformități, ponderea controalelor cu neconformități depistate; 3. Numărul de loturi, produse nealimentare (autohtone, de import) și prestări a serviciilor controlate, din care cu neconformități depistate, ponderea produselor neconforme, serviciilor prestate neconform; 4. Numărul mostrelor de produse nealimentare, <i>prelevate</i> în cadrul controalelor - 15 planificate, din care testate la fața locului sau în laborator, stabilite neconforme; 5. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate privind produsele nealimentare și serviciile, din care executate, ponderea măsurilor executate.	În limita bugetului aprobat. 150,00 În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DSP	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr. 162/2023 Legea nr. 231/2010 Legea nr. 131/2012 Legea nr. 284/2004 CC nr. 218/2008; Legea nr. 422/2006 Legea nr. 235/2011 Legea nr. 306/2023 HG nr. 745/2015 HG nr. 750/2016 HG nr. 807/2015 HG nr. 1003/2014 HG nr. 685/2018 HG nr. 808/2015 HG nr.1070/2013 HG nr. 109/2022 HG nr. 108/2022 HG nr. 856/2023 HG nr. 11/2024 HG nr. 718/2023 HG nr. 408/2015 HG nr. 267/2014, HG nr. 1042/2016 HG nr. 907/2014 HG nr. 881/2014 HG nr. 1116/2002 HG nr. 1117/2002 HG nr. 1246/2016 HG nr. 37/2016 HG nr. 820/2017 HG nr.1096/2017 HG nr. 261/1996 HG nr.466/2022.
		6. Numărul controalelor <i>planificate</i> pe instituție, în domeniile de competență – 120, din care efectuate, ponderea controalelor <i>planificate</i> efectuate; 7. Numărul controalelor <i>planificate și inopinate</i> efectuate, în domeniile de competență, din care cu neconformități depistate, ponderea controalelor cu neconformități depistate, din efectuate; 8. Numărul total de loturi, produse, mijloace de măsurare inclusiv puse în utilizare, produse preambalate (autohtone, de import) și prestări a serviciilor controlate, din care cu neconformități depistate,					Subdiviziunile cu funcții de control, DPMA		

Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Deficiențe neprevăzute care ar împiedica comunicarea între autoritățile de supraveghere a pieței, cu organul vamal; 2. Probleme tehnice neprevăzute, care pot împiedica transmiterea Notificării în termenul stabilit; 3. Fluctuația personalului calificat; 4. Agenții economici nu se conformează cerințelor reglementărilor tehnice aplicabile, în termenul stabilit (în cazul aplicării măsurilor).									
4.1.	Cooperarea cu autoritățile responsabile de supravegherea pieței, în calitate de Birou unic de legătură.	1. Ordinul cu privire la desemnarea persoanelor responsabile de îndeplinirea atribuțiilor Biroului unic de legătură, aprobat, persoane desemnate; 2. Informații privind acțiunile desfășurate de ISSPNPC, în calitate de Birou unic de legătură, prezentate.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DSP	Personalul DSP	Legea nr.162/2023; HG nr. 346/2024; HG nr. 466/2022;
4.2.	Implementarea măsurilor de control al mărfurilor în baza schimbului de informații între ISSPNPC și Serviciul Vamal, în privința produselor nealimentare.	1. Numărul de Notificări cu privire la produsele neconforme, trimise de Serviciul Vamal (SV) către ISSPNPC; 2. Numărul de Notificări cu privire la produse neconforme, trimise de ISSPNPC către SV în cazul produselor neconforme identificate în cadrul supravegherii pieței; 3. Numărul de produse monitorizate la introducerea în țară (vămuire), din care cu neconformități; 4. Numărul de măsuri aplicate (Decizii), trimise de ISSPNPC către SV cu privire la produsele neconforme; 5. Numărul de Cereri trimise de ISSPNPC către SV privind suspendarea punerii în liberă circulație a produselor neconforme.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DSP	Personalul DSP	Legea nr.162/2023; HG nr.346/2024; HG nr.466/2022; HG nr. 92/2023 Codul vamal;
4.3.	Instruirea angajaților ISSPNPC și SV, preluarea celor mai bune practici la nivel internațional în ceea ce privește cooperarea cu Serviciul Vamal prin schimbul de informații, aplicarea cadrului normativ.	1. Instruiri privind activitatea comună, realizate; 2. Ședințe comune cu SV, realizate.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DSP	Personalul DSP	Legea nr.162/2023; HG nr.346/2024; HG nr. 466/2022.

Obiectivul 5: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul metrologiei

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Insuficiență de personal calificat;
2. Agenții economici și-au suspendat între timp activitatea, și-au schimbat amplasamentul;
3. Probleme tehnice neprevăzute la înregistrarea controalelor în RSC, care pot împiedica inițierea controalelor;
4. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză.

5.1.	Desfășurarea activităților de supraveghere metrologică, prin controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare și măsurărilor, în domeniile de interes public, asigurarea soluționării petițiilor și sesizărilor în domeniul metrologic.	1. Numărul total de controale metrologice planificate – 50, din care efectuate, ponderea; 2. Numărul de controale efectuate, (planificate, inopinate), din care cu neconformități depistate, ponderea controalelor cu neconformități depistate; 3. Numărul mijloacelor de măsurare verificate (autohtone/import) în cadrul controalelor, din care neconforme, ponderea mijloacelor de măsurare neconforme, din cele verificate; 4. Numărul de petiții/sesizări de domeniul metrologiei, examinate, soluționate, din care prin control inopinat; 5. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate, din care executate.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DSM, SCPP	Personalul subdiviziunii responsabile	Legea nr. 19/2016; Legea nr.131/2012; Legea nr.162/2023; HG nr.1042/2016; HG nr. 466/2022.
5.2.	Controlul conformității produselor preambalate.	1. Numărul de controale efectuate (planificate, inopinate) privind produsele preambalate, din total controale metrologice efectuate, din care cu neconformități depistate; 2. Numărul de loturi, produse preambalate controlate, din care neconforme, ponderea produselor preambalate neconforme; 3. Numărul mostrelor de preambalate prelevate și testate la fața locului, neconforme, %ponderea; 4. Numărul de petiții/sesizări cu privire la preambalate, examinate, soluționate, inclusiv prin control inopinat; 5. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate, din care executate.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DSM	Personalul subdiviziunii responsabile	Legea nr.19/2016; Legea nr.131/2012; HG nr.1042/2016; HG nr. 907/2014; HG nr. 881/2014; HG nr. 466/2022.

5.3.	Controlul calității produselor petroliere și a respectării documentelor normative referitoare la acestea, asigurarea soluționării petițiilor/sesizărilor cu privire la produsele petroliere.	1. Numărul de controale efectuate (<i>planificate, inopinate</i>) la stațiile de alimentare cu combustibil (SAC), din total controale metrologice efectuate, din care cu neconformități depistate; 2. Numărul de loturi, produse petroliere controlate, din care neconforme, ponderea produselor petroliere neconforme (loturi), din cele controlate; 3. Numărul mostrelor prelevate/testate în laborator, în cadrul controalelor planificate/inopinate - 40, din care neconforme; 4. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor la SAC-uri, din care neconforme; 5. Numărul de petiții/sesizări cu privire la produsele petroliere, examinate, soluționate, inclusiv prin control; 6. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate, din care executate.	În limita bugetului aprobat	400,00	<i>Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului</i>	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DSM, SCPP	Personalul subdiviziunii responsabile	Legea nr.461/2001; HG nr.1116/2002; HG nr.1117/2002; HG nr.1042/2016; HG nr. 466/2022.
------	--	--	-----------------------------	--------	--	----------	--	-----------	---------------------------------------	--

Obiectivul 6: *Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale*

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Deficiențe de comunicare cu prestatorii de servicii;
2. Insuficientă de personal calificat.

6.1.	Examinarea contractelor la sesizarea consumatorilor sau din oficiu, privind respectarea legislației contractuale, prin prisma constatării clauzelor abuzive	1. Numărul, tipul de contracte încheiate cu consumatorii, examinate; 2. Numărul reclamațiilor/sesizărilor privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, înregistrate, examinate; 3. Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, întocmite, transmise consumatorilor, ponderea acestora față de perioada similară a anului precedent.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	SCS	Personalul subdiviziunii responsabile	Codul civil; Legea nr.105/2003; HG nr.466/2022.
6.2.	Examinarea reclamațiilor, sesizărilor prin prisma constatării	1. Numărul reclamațiilor/sesizărilor privind practicile comerciale incorecte; 2. Numărul cazurilor de practici comerciale incorecte constatate;	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	SCS	Personalul subdiviziunii responsabile	Codul civil; Legea nr.105/2003; HG nr.466/2022.

	practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relații cu consumatorii.	3. Numărul deciziilor de încetare a practicilor comerciale incorecte, numărul practicilor încetate, sancțiuni aplicate.							
Obiectivul 7: Revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar, precum și promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului									
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 2. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză; 3. Insuficiență de personal calificat.									
7.1.	Examinarea reclamațiilor/sesizărilor privind protecția drepturilor consumatorilor, asigurarea recuperării prejudiciilor cauzate de vânzător, inclusiv pe cale amiabilă, prin remediere, înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciului.	1. Numărul de reclamații/sesizări primite, din care: - <i>direct de la consumatori</i> ; - <i>de la alte autorități</i> , total și pe autorități. 2. Numărul de reclamații / sesizări examinate, din care: - cu privire la produse/grupe de produse; - cu alte subiecte reclamate; - cu privire la serviciile prestate; 3. Numărul de reclamații / sesizări remise altor autorități, total și pe autorități. 4. Măsurile aplicate: - <i>procese verbale cu privire la contravenție încheiate</i> , examinate, amenzi aplicate; - <i>decizii de remediere</i> , înlocuire, restituire a contravalorii produsului /serviciului necorespunzător; - <i>decizii privind încetarea practicelor comerciale incorecte, alte măsuri</i> ; 5. Numărul cazurilor de succes înregistrate (reclamații soluționate amiabil, remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului); 6. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.		<i>Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului</i>	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DPDC, Subdiviziuni le cu funcții de control	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr.105/2003; Codul administrativ nr. 116/2018; Codul civil; CC nr.218/2008; HG nr.466/2022.
7.2.	Înaintarea acțiunilor în instanța de judecată și	1. Numărul acțiunilor depuse în instanța judecătorească:	În limita bugetului aprobat	<i>Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului</i>	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DJ	Personalul subdiviziunii responsabile	Legea nr.105/2003; CC nr. 218/2008; Codul civil; HG nr.466/2022.

	reprezentarea intereselor Inspectoratului și consumatorilor în calitate de intervenient accesoriu.	- pentru prezentarea intereselor consumatorilor, din care cu câștig de cauză; - pentru prezentarea intereselor ISSPNPC, din care cu câștig de cauză; 2. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor consumatorilor în instanța judecătorească în calitate de intervenient accesoriu, din care cu câștig de cauză; 3. Numărul dosarelor examinate în instanța de judecată, din care: - ISSPNPC- reclamant; - ISSPNPC - pârât; - ISSPNPC – intervenient accesoriu; 4. Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse în instanța de judecată; 5. Numărul cererilor de apel, depuse în instanța de judecată; 6. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs; 7. Numărul participărilor în ședințele de judecată la examinarea dosarelor.							
7.3.	Aplicarea măsurilor juridice (contravenții, amenzi) și reprezentare a intereselor Inspectoratului în fața instanțelor judiciare, altor persoane de drept public, monitorizarea permanentă a dosarelor aflate pe rol în instanțele de judecată.	1. Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție încheiate, din care în baza examinării reclamațiilor/sesizărilor, înregistrate; 2. Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție examinate de Inspectorat, din care: - cu aplicarea sancțiunii; - încetate; - remise altor autorități de competență; 3. Suma amenzilor aplicate; 4. Suma amenzilor achitate; 5. Numărul deciziilor asupra cauzelor contravenționale contestate în instanța de judecată.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Subdiviziunile cu funcții de control, DJ	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr. 105/2003 CC nr.218/2008; HG nr.466/2022.

Obiectivul 8: Încadrarea în procesul de dezvoltare și implementare a cadrului legal în domeniile de competență									
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 2. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză; 3. Insuficiență de personal calificat.									
8.1.	Participarea în procesul de aliniere a cadrului normativ național în domeniile de competență, cu privire la supravegherea pieței și protecția consumatorilor, produse, servicii, regulile de comerț	1. Numărul actelor/documentelor avizate juridic, din cele primite spre examinare și avizare; 2. Propuneri la modificarea/amendarea actelor normative, înaintate; 3. Propuneri la modificarea HG nr.466/2022 în temeiul prevederilor art. 62 alin. (1) din Legea nr.105/2003, înaintate.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DJ, Subdiviziunile structurale	Personalul desemnat	Legea nr.105/2003; Legea nr.100/2017; HG nr.466/2022.
8.2.	Asigurarea funcționalității Consiliului de soluționare a disputelor.	1. Numărul cererilor (contestațiilor) depuse de agenții economici, pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor; 2. Numărul întrunirilor membrilor Consiliului, pentru examinarea contestațiilor depuse de agenții economici, rezultatele examinării; 3. Numărul deciziilor emise.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Consiliul de soluționare a disputelor	Membrii Consiliului	Legea nr.131/2012; HG nr.466/2022; HG nr.380/2018; Ordinul cu privire la aprobarea Regulamentului Consiliului.
Obiectivul 9: Cooperarea instituțională în domeniile de competență									
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Deficiențe de comunicare cu alte instituții implicate; 2. Lipsa solicitării instruirilor; 3. Cunoștințe și abilități insuficiente în vederea preluării și implementări bunelor practici UE.									
9.1.	Dezvoltarea relațiilor de colaborare interinstituțională în baza Acordurilor de colaborare.	1. Numărul întrunirilor, ședințelor comune de lucru, întrevederilor oficiale ale conducerii Inspectoratului, raportarea, mediatizarea rezultatelor; 2. Numărul activităților de colaborare.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Subdiviziunile structurale	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr. 105/2003 HG nr.466/2022; Acorduri de colaborare
9.2.	Schimbul de experiență în domeniul	1. Numărul de stagii, vizite de lucru, realizate; 2. Rapoartele participanților, prezentate;	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția	01.01.25	Pe parcursul anului, cu	SRU, Subdiviziunile structurale	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr.105/2003; Legea nr.162/2023; HG nr.466/2022;

	supravegherii pieței și protecției consumatorilor	3. Numărul participanților la stagii, vizite.		<i>drepturilor consumatorului</i>		raportare trimestrială			Acorduri de colaborare
Obiectivul 10: <i>Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului, inclusiv privind implementarea sistemului de control intern managerial</i>									
Riscuri aferente realizării obiectivului:									
1. Disponibilitate redusă a partenerilor pentru organizarea stagiilor;									
2. Deficit de personal cu o mai bună pregătire practică, cauzat de fluctuația de personal, volumul mare de sarcini, nivelul salarial scăzut.									
10.1.	Identificarea necesităților de instruire a funcționarilor publici, elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională.	1. Planul de dezvoltare profesională a personalului Inspectoratului pentru anul 2025, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului; 2. Numărul de instruiți solicitați de către subdiviziuni.	În limita bugetului aprobat	<i>Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului</i>	01.01.25	29.02.25	SRU, Subdiviziunile structurale	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr.158/2008; HG nr.201/2009; HG nr.466/2022.
10.2.	Instruirea continuă a personalului Inspectoratului, privind implementarea legislației în domeniile de competență.	1. Numărul de instruiți, stagii, schimb de experiență, planificate, din care realizate, tematica instruirilor, instituția organizatoare, numărul participanților la fiecare din acestea; 2. Numărul total al angajaților care au beneficiat de instruire, ponderea persoanelor instruite, %; 3. Numărul de instruiți interne (în cadrul subdiviziunilor), inclusiv privind funcționalitatea Call - centrului de preluare a apelurilor de competență.	În limita bugetului aprobat	<i>Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului</i>	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	SRU, Subdiviziunile structurale	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr. 229/2010 Legea nr. 158/2008 Legea nr. 155/2011 HG nr.201/2009; HG nr.466/2022.
10.3.	Asigurarea instruirii personalului Inspectoratului, în domeniul controlului intern managerial, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de	Numărul persoanelor instruite/ cursurilor desfășurate în vederea implementării Sistemului.	În limita bugetului aprobat	<i>Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului</i>	01.04.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DMI, SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr.229/2010; Legea nr.158/2008; Legea nr.155/2011; HG nr.201/2009; HG nr.466/2022.

	control intern managerial.								
10.4	Instruirea agenților publici privind depunerea avertizărilor de integritate și protecția avertizorilor, precum și a agenților publici responsabili de gestionarea avertizărilor de integritate în entitățile publice.	1. Numărul de instruiți tematici organizate; 2. Numărul de agenți publici instruiți.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	SRU, Subdiviziunile structurale	Personalul subdiviziunilor structurale	Legea nr.158/2008; HP nr. 442/2023
10.5.	Implementarea procedurilor de integrare socio - profesională a debutanților.	Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	SRU	Personalul SRU	Legea nr. 158/2008 Legea nr. 155/2011 HG nr.201/2009; HG nr.466/2022.
10.6.	Evaluarea performanțelor profesionale, evidența datelor și documentelor cu privire la personal.	1. Numărul funcționarilor publici evaluați; 2. Numărul dosarelor personale completate.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Semestrial	SRU, conducătorii subdiviziunilor or structurale	Personalul subdiviziunilor structurale	Legea nr. 158/2008 HG nr. 201/2009; HG nr.466/2022.
Obiectivul 11: Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, îmbunătățirea gestiunii informatizate a proceselor organizaționale ale Inspectoratului									
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Apariția deficiențelor tehnice în Sistemele Informaționale de evidență; 2. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 3. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză; 4. Lipsa de personal, fluctuația de personal, moratoriu pe angajări.									
11.1.	Utilizarea eficientă a Sistemelor IT în vederea asigurării transparenței	Sisteme IT utilizate: 1. Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, utilizat; 2. Programul de evidență contabilă „1C”;	În limita bugetului i aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Subdiviziunile structurale	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr. 162/2023 Legea nr. 113/2007 Legea nr. 131/2012 Legea nr. 185/2020 HG nr. 517/2022; HG nr. 466/2022.

	activităților Inspectoratului.	3. Programul INSPECT de evidență internă a proceselor verbale de control, petițiilor, apelurilor, utilizat; 4. Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, utilizat; 5. Pagina web oficială, funcțională.							
11.2.	Evidența internă a documentelor și controlul asupra executării.	1. Numărul documentelor de intrare, înregistrate pe parcursul anului în Programul E-Management, din care executate; 2. Numărul proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, înregistrate în programul INSPECT; 3. Numărul proceselor-verbale cu privire la contravenție, dosarelor contravenționale, deciziilor asupra cauzelor contravenționale, înregistrate în Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	SMD, Subdiviziunile structurale, DJ, SPMA	Personalul subdiviziunilor responsabile	HG nr. 208/1995; HG nr. 618/1993; Legea nr. 131/2012 Legea nr. 162/2023 Legea nr. 185/2020 CC nr. 218/2008; HG nr. 517/2022; HG nr. 466/2022.

Obiectivul 12: *Planificarea strategică și operațională a activităților ISSPNPC precum și raportarea acestora*

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Insuficiența de personal;
2. Participarea redusă a subdiviziunilor structurale, lipsa propunerilor la elaborarea planului de activitate a Inspectoratului;
3. Tergiversarea prezentării de către subdiviziuni a planurilor, rapoartelor de activitate.

12.1.	Planificarea activităților și bugetului Inspectoratului, publicarea planurilor de activitate pe pagina web instituțională.	Planurile anuale de activitate ale Inspectoratului, aprobate și publicate pe pagina web a Inspectoratului: 1. Propuneri la Proiectul bugetului ISSPNPC; 2. Planul anual de activitate al Inspectoratului; 3. Programul sectorial de supraveghere a pieței, aprobat; 4. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control (HG nr.355/2020); 5. Planul anual de activitate al subdiviziunii structurale; 6. Planul anual de control (Graficul de control planificat) al Inspectoratului.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Noiembrie – decembrie 2024	DPCM, SPMA, Subdiviziunile structurale	Personalul subdiviziunilor responsabile	HG nr.355/2020; HG nr.386/2020; HG nr.379/2018; HG nr.782/2018; HG nr.466/2022; HG nr. 661/2024; HG nr. 1096/2017; Legea nr. 162/2023 Legea nr. 131/2012
-------	--	--	-----------------------------	---	----------	----------------------------	--	---	--

12.2.	Evaluarea rezultatelor activității Inspectoratului și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate.	Rapoartele periodice de activitate, prezentate și publicate pe pagina web a Inspectoratului: 1. Rapoartele periodice cu privire la realizarea Planului anual de activitate a Inspectoratului; 2. Rapoartele periodice privind implementarea politicilor publice și Strategiilor în domeniile de competență; 3. Informații periodice, raportul anual, privind realizarea PA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020); 4. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor; 5. Raportul anual privind realizarea programului sectorial de supravegherea pieței; 6. Rapoartele lunare de activitate; 7. Rapoartele periodice privind implementarea Strategiei anticorupție; 8. Raportul anual statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC, prezentat către BNS.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DPCM, SPMA, Subdiviziunile structurale	Șefii subdiviziunilor structurale	HG nr. 386/2020; HG nr. 379/2018; HG nr. 466/2022; HG nr. 1096/2017; HG nr. 355/2020; Legea nr.162/2023; Legea nr. 131/2012 Legea nr. 105/2003 HG nr. 517/2022.
12.3.	Organizarea procesului de achiziționare a mărfurilor, lucrărilor și serviciilor pentru necesitățile Inspectoratului. Perfectarea contractelor de achiziții de mărfuri, lucrări și servicii.	1. Plan de efectuare a achizițiilor publice aprobat și publicat; 2. Numărul de anunțuri și/ sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice; 3. Numărul de proceduri de achiziție publică desfășurate; 4. Numărul de contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015; 5. Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, prezentată în termenul prevăzut de legislație.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Grupul de achiziții	Personalul desemnat	Legea nr. 131/2015 CBTM; Strategia MFP; Legea nr. 113/2007 Legea nr. 158/2008 Legea nr. 229/2010 HG nr.466/2022.
12.4.	Executarea bugetului aprobat al Inspectoratului, prezentarea	1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate, prezentate.	În limita bugetului aprobat	Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DMI, SFA	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr. 113/2007 HG nr. 466/2022; CBTM; SS Cheltuieli.

	dărilor de seamă contabile.								
12.5.	Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare	1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web ISSPNPC.	În limita bugetului aprobat	<i>Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului</i>	01.01.25	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	DMI, SFA, Subdiviziunile Structurale	Personalul subdiviziunilor responsabile	Legea nr.113/2007; CBTM; Strategia MFP; Legea nr.158/2008; Legea nr.229/2010; HG nr.466/2022.

COORDONAT

DPCM

SPMA

DMI

DSP

DSM

DICMA

DPDC

DJ