



ORDIN

Nr. 35 din "30 martie" 2022

mun. Chișinău

**Cu privire la aprobarea Planului anual
de acțiuni al Agenției pentru Protecția
Consumatorilor și Supravegherea Pieței
la nivel de organ de control pentru
perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2022**

În temeiul art. 31² din Legea nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.181-184, art.595) și a Hotărârii Guvernului nr. 355/2020 cu privire la aprobarea Metodologiei de stabilire a obiectivelor și indicatorilor de performanță a organelor de control de stat asupra activității de întreprinzător (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr.165-176, art.556),

ORDON:

1. Se aprobă Planul anual de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control pentru perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2022, conform anexei.
2. Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței va plasa prezentul ordin pe pagina web oficială.
3. Controlul asupra executării prezentului ordin se atribuie dlui Vadim GUMENE, secretar de stat al ministerului.

Ministru

Sergiu GAIBU

PLANUL ANUAL DE ACȚIUNI
al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control,
pentru perioada anului 2022

Acțiuni	Sub-acțiuni	Denumirea, numărul indicatorului	Indicatori de resurse	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date, interne	Subdiviziuni responsabile	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivel de raportare	Valoarea-tintă
Indicatori universali de performanță a activității Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței										
Obiectiv: Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare										
A 1. Eficientizarea sincronizată a activităților de control propriu-zis atât cu activitățile de analiză a riscurilor și planificarea controalelor, cât și cu activitățile de promovare a conformării cerințelor legale.	Reducerea timpului alocat pentru controalele de stat la fața locului.	A 1.1. Alocarea de resurse pentru activitățile de control.	1.1.1. Resurse financiare pentru activitățile de control.	Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea reală a căroră intră activitatea de control, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul APCSP. <i>(planificat preliminar pentru 2022)</i> 285413/609212,8=0,46	Rapoartele Serviciului financiar-administrativ	Direcțiile cu funcții de control; Serviciul financiar – administrativ	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință. <i>planificat preliminar</i> 46%	Ministerul Economiei Cancelaria de Stat	Scădere treptată cu 2% a ponderii resurselor financiare pentru activitățile de control și creșterea treptată a ponderii cheltuielilor pentru analiza și planificarea controalelor, precum și pentru promovarea conformării cerințelor legale.

Sporirea numărului de angajați implicați în activitățile de analiză a riscurilor și planificarea controalelor și/sau asigurarea suportului suplimentar de la angajații în a căror fișă de post și în activitatea reală a căroră intră activitatea de control, urmare a ajustării statului de personal al Agenției.	A 1.2. Alocarea de resurse pentru activități de analiză și planificare.	1.2.1. Resurse financiare pentru activitățile de analiză și planificare.	Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea reală a căroră intră realizarea analizei riscurilor și planificarea controalelor, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul organului de control. <i>(planificat preliminar pentru a. 2022)</i> 43622,0/609212,8 = 0,07	Rapoartele Serviciului financiar-administrativ	Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor Direcțiile cu funcții de control Serviciul financiar – administrativ	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință. <i>planificat preliminar</i> 7%	Ministerul Economiei Cancellaria de Stat	Creșterea treptată cu 2% a ponderii resurselor pentru analiză și planificarea controalelor și scăderea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control.
Sporirea numărului de angajați implicați în activitățile de promovare a conformării cerințelor legale.	A 1.3. Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformării cerințelor legale.	1.3.1. Resurse financiare pentru activitățile de promovare a conformării cerințelor legale, Bugetul APCSP.	Suma salariilor angajaților a căror fișă de post și în activitatea reală a căroră intră exclusiv desfășurarea de activități de promovare a conformării cerințelor legale, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul organului de control. <i>(planificat preliminar pentru a. 2022)</i> 104550/609212,8 = 0,17	Rapoartele Serviciului financiar-administrativ	Direcția relații cu consumatorii și mediul de afaceri Serviciul financiar – administrativ	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință. <i>planificat preliminar</i> 17%	Ministerul Economiei Cancellaria de Stat	Creșterea treptată cu 2% a ponderii resurselor pentru promovarea conformării cerințelor legale și diminuarea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de

<p>respectării legislației în vigoare.</p>	<p>consultanței mediului de afaceri prin diverse metode accesibile, inclusiv online.</p>	<p>juridice, inclusiv în Ghișeul unic pentru recepționarea reclamațiilor, consultații acordate la solicitate de consumatori și agenți economici.</p> <p>3.1.2. Acordarea consultanței prin intermediul Call - Centrului de asistență la linia verde și telefonul consumatorului.</p>	<p>disponibile, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - în scris, poșta electronică; - prin intermediul liniei telefonice (<i>Call – Centru</i>); - în Ghișeul unic nemijlocit și prin telefonul fix, conectat la rețeaua internă; - pe pagina web oficială și pe pagina Agenției din rețelele de socializare; - în cadrul activităților de informare/instruire și/sau a evenimentelor publice, organizate de către Agenție (<i>vizite de informare, campanii/evenimente/videoconferințe /webinare, mese rotunde, apariții media, comunicate/informații utile, publicate</i>); - numărul de persoane care au participat la diverse activități de formare, consultanță, informare și educare și/sau evenimente publice, organizate de către Agenție. <p>(rezultatele înregistrate pe parcursul a. 2021):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1355 răspuns în scris; • 6332 răspunsuri la telefon; • 374 răspuns prin intermediul poștei electronice; • 34 comentarii pe pagina web oficială sau pe paginile Agenției din rețelele de socializare; 	<p>afaceri;</p> <p>Direcția asigurarea intereselor consumatorilor</p>	<p>răspunsuri la telefon;</p> <p>răspuns prin intermediul poștei electronice;</p> <p>comentarii pe pagina web oficială sau pe paginile Agenției din rețelele de socializare;</p> <p>numărul persoanelor care au participat la activitățile de instruire/evenimente desfășurate de către Agenție.</p>	<p>Cancelaria de Stat</p>	<p>de evaluare, a numărului de consultații oferite de către Agenție.</p>
--	--	--	--	---	--	---------------------------	--

Obiectiv: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii										
Acțiuni	Sub-acțiuni	Denumirea, numărul indicatorului	Indicatori de resurse	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date	Subdiviziuni responsabile	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivel de raportare	Valoarea-țintă
A 4. Informarea și educarea consumatorilor în vederea cunoașterii drepturilor sale cât și a prevederilor legislației în vigoare.	Organizarea și activităților de informare a consumatorilor prin diverse metode accesibile, inclusiv informarea online, în cadrul a 3 campanii de informare a populației.	A.4.1. Activități de comunicare	4.1.1. Desfășurarea campaniilor de informare tematică, inclusiv prin utilizarea paginii web a Agenției.	<ul style="list-style-type: none"> Numărul de postări pe pagina web oficială a Agenției, anunțuri, comunicate, etc, referitoare la activitatea Agenției, noutăți cu privire la cadrul normativ, evenimente etc, aferente domeniilor de competență ale Agenției; Numărul de accesări a paginii web oficiale a Agenției, precum și numărul de vizualizări a postărilor (comunicatelor, informațiilor utile, notificărilor), efectuate în perioada de referință; Numărul de accesări a paginii web oficiale a Agenției din rețelele de socializare (statistici lunare). <p><i>(rezultatele înregistrate pe parcursul a. 2021):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 201 postări pe pagina web oficială a Agenției, anunțuri, comunicate, etc, referitoare la activitatea Agenției, noutăți cu privire la cadrul normativ, evenimente etc, aferente domeniilor de competență ale Agenției; 	Pagina web oficială a APCSP Rapoarte de activitate	Direcția relații cu consumatorii și mediul de afaceri	Trimestriul I	Postarea; Accesarea unei postări; Vizualizarea unei postări.	Ministerul Economiei Cancelaria de Stat	Creșterea cu până la 2% față de perioada precedentă de evaluare, a numărului de accesări a paginii web oficială a APCSP. Creșterea față de perioada precedentă de evaluare a numărului de vizualizări a postărilor realizate.

Indicatori individuali de performanță a activității Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței										
Obiectiv: Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață, asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei										
A acțiuni	Sub-acțiuni	Denumirea, numărul indicatorului	Indicatori de resurse	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date	Subdiviziuni ca responsabilă	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivel de raportare	Valoare-țintă
B 2. Supravegherea pieței privind conformitatea produselor nealimentare/serviciilor, mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public precum și a măsurărilor.	Controlul calității produselor nealimentare, mijloacelor de măsurare, produse/puse la dispoziție pe piață, măsurărilor. Determinarea agenților economici pentru utilizarea mijloacelor de măsurare conforme.	B.2.1. Produse, servicii, mijloace de măsurare conforme cu cerințele esențiale prevăzute în reglementările tehnice aplicabile.	2.1.1. Raportul dintre produse conforme cu cerințele stabilite și toate produsele controlate. 2.1.2. Ponderea mijloacelor de măsurare neconforme din totalul de mijloacelor de măsurare verificate.	<ul style="list-style-type: none"> Numărul total de loturi/produse nealimentare controlate; Numărul de produse nealimentare neconforme depistate, în cadrul controalelor planificate/inopinate; Raportul dintre produsele nealimentare conforme cu cerințele stabilite și toate produsele verificate în cadrul controalelor; 	Rapoarte de activitate	Direcția control metrologic	Anuală	% produse nealimentare în vânzare, conforme; % mijloace de măsurare utilizate, neconforme	Ministerul Economiei Cancelaria de Stat	Creșterea până la 3% față de perioada precedentă de evaluare a produselor conforme din total produse verificate. Mășorarea cu până la 2% față de perioada precedentă de evaluare, a ponderii MM neconforme din totalul MM verificate.

(rezultatele înregistrate pe parcursul a. 2021);
- 2285 loturi/1963108

