

INFORMAȚIE

cu privire la realizarea Planului anual 2024 de activitate al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor la nivel de organ de control, pentru trimestrul III – 2024

I. Introducere, domeniile de activitate, funcțiile, componența, statul de personal al Inspectoratului.

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (Inspectoratul), autoritate administrativă subordonată Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, responsabilă de implementarea politicii statului în domeniile de activitate încredințate, realizează funcțiile stabilite în Regulamentul de activitate aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 466 din 06.07.2022, în următoarele domenii de activitate, *anexa 1 la HG 466/2022*: [link](#)

- 1) supravegherea pieței privind produsele nealimentare;
- 2) conformitatea serviciilor (inclusiv turistice);
- 3) protecția consumatorilor;
- 4) metrologie și produse preambalate;
- 5) controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc;
- 6) respectarea condițiilor de licențiere conform domeniului de competență.

În conformitate cu domeniile de activitate stabilite, Inspectoratul realizează următoarele funcții:

- 1) în domeniul supravegherii pieței privind produsele nealimentare:
 - a) funcțiile stabilite în Legea 162/2023 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor;
 - b) efectuarea controlului respectării cerințelor privind siguranța produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziție pe piață, destinate consumatorilor, în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat;
- 2) în domeniul conformității serviciilor (inclusiv turistice):
 - a) efectuarea controlului de stat privind conformitatea serviciilor în limitele prevederilor Legii nr. 131/2012;
 - b) exercitarea controlului calității serviciilor turistice prestate în temeiul Legii nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova;
- 3) în domeniul protecției consumatorilor:
 - a) funcțiile stabilite în Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
 - b) funcțiile stabilite în Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior;
 - c) funcțiile stabilite în Legea nr. 461/2001 privind piața produselor petroliere;
 - d) constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;
 - e) efectuarea controlului privind legalitatea utilizării mărcilor;
- 4) în domeniul metrologiei și produselor preambalate:
 - a) efectuarea supravegherii metrologice în conformitate cu Legea metrologiei nr. 19/2016;
 - b) efectuarea controlului metrologic legal al produselor preambalate în conformitate cu Legea metrologiei nr. 19/2016;
- 5) în domeniul controlului de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc în conformitate cu Legea nr. 291/2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc;
- 6) în domeniul respectării condițiilor de licențiere conform domeniului de competență în conformitate cu Legea nr. 131/2012.

Componența, bugetul, statul de personal.

Inspectoratul are următoarea structură, fără subdiviziuni teritoriale, *anexa 2 la HG 466/2022*: [link](#)

Șef Inspectorat

Șef adjunct Inspectorat

Direcția protecția drepturilor consumatorilor

Secția control servicii

Direcția informarea consumatorilor și a mediului de afaceri

Direcția supravegherea pieței

Direcția supraveghere metrologică

Serviciul control produse petroliere

Direcția planificare, coordonare și monitorizare

Secția planificare și monitorizare a activităților

Serviciul cooperare instituțională

Direcția juridică

Direcția management instituțional

Serviciul financiar-administrativ

Serviciul resurse umane

Serviciul comunicare cu mass-media

Serviciul managementul documentelor

Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control al Inspectoratului (Planul anual) a fost elaborat în corespundere cu Metodologia de stabilire a obiectivelor și indicatorilor de performanță a organelor de control de stat asupra activității de întreprinzător, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 355/2020, cu modificările și completările ulterioare.

Planul anual, aprobat prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării nr. 28 din 14.03.2024, include 7 obiective de realizare prin acțiuni, indicatori de performanță și valori-țintă stabilite.

II. Obiectivele și indicatorii de performanță

A. Indicatorii universali de performanță

Obiectivul 1: Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.

A 1. Eficientizarea activităților de control propriu-zise atât cu activitățile de analiză a riscurilor și planificarea controalelor, cât și cu activitățile de promovare a conformării cerințelor legale (*Frecvența raportării anuală*).

Obiectivul 2: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare și serviciilor, prin control.

A 2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor și a controalelor combinate/ comune (*Frecvența raportării anuală*).

Obiectivul 3: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în domeniile de competență, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii.

A 3. Informarea mediului de afaceri în vederea respectării legislației în vigoare (*Frecvența raportării trimestrială*).

A.3.1. Activități de instruire și consultanță (*raportare trimestrială*).

Pe parcursul trimestrului III-2024 au fost oferite 336 consultații de competență mediului de afaceri, prin diferite mijloace disponibile:

- în scris pe suport de hârtie -5 (în cadrul examinării contractelor și întocmirii Actelor de constatare a clauzelor abuzive);
- în cadrul activităților de informare și/sau a evenimentelor publice, organizate de către ISSPNPC, apelurilor telefonice, consultațiilor în Ghișeu - 260 agenți economici informați (în cadrul campaniilor, vizitelor de consultanță, mese rotunde - 139, apelurilor telefonice - 68, în Ghișeu - 24, în cadrul soluționării petițiilor pe cale amiabilă - 29 agenți economici informați);
- în cadrul activităților de control efectuate de către ISSPNPC în domeniile de competență, au primit informații de competență 71 persoane supuse controlului, sau:
- cu 168 consultații mai mult față de trimestrul III a anului 2023 (168 agenți economici informați) și;
- cu 261 consultații mai mult față de trimestrul III a anului 2022 (75 agenți economici informați).

A 3.2. Consultarea persoanelor supuse controlului în primii 3 ani de activitate de la data înregistrării de stat (*Frecvența raportării anuală*).

Obiectivul 4: Mediatizarea activităților de informare.

A 4. Informarea și educarea agenților economici și a consumatorilor în vederea cunoașterii prevederilor legislației în vigoare (*Frecvența raportării trimestrială*).

A 4. 1. Activități de comunicare (*raportare trimestrială*).

În perioada de referință, pe pagina web a Inspectoratului au fost postate 38 informații de interes public (29 comunicate/9 anunțuri), la care au fost înregistrate 8480 vizualizări a postărilor, sau:

- cu 2474 mai puține față de perioada trimestrului III - 2023 (10954 vizualizări a postărilor pe pagina web) și;
- cu 6075 mai multe față de perioada trimestrului III - 2022 (2405 vizualizări a postărilor).

În rețelele de socializare au fost plasate 38 de postări, numărul de vizualizări a postărilor constituie – 4528 vizualizări. (în perioadele precedente acest indicator nu a fost stabilit).

Obiectivul 5: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului

A 5. Instruirea profesională continuă a corpului de inspectori (*Frecvența raportării semestrială*).

Obiectivul 6: Conformarea persoanelor supuse controlului cu respectarea prevederilor legislației

A.6. Respectarea de către persoanele supuse controlului a cadrului normativ (*Frecvența raportării anuală*).

B. Indicatori individuali de performanță a activității Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor

Obiectivul 7: Diminuarea riscului de apariție a produselor nealimentare neconforme/nesigure pe piață, unități de măsuri legale.

B 2 (ISSPNPC). Supravegherea pieței privind conformitatea produselor nealimentare/ mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public precum și a măsurărilor (*Frecvența raportării anuală*).

INFORMAȚIE

**cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor
la nivel de organ de control, pentru trimestrul III - 2024**

Indicatori universali de performanță a activității Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor									
Obiectivul 3: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în domeniile de competență, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii									
Acțiuni	Denumirea, numărul indicatorului	Indicator de produs	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date	Indicatorii de rezultat	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivel de raportare	Valoare-țintă
A 3. Informarea mediului de afaceri în vederea respectării legislației în vigoare	A.3.1. Activități de instruire și consultanță	3.1.1. Consultații acordate agenților economici	Numărul de consultații/instruiri furnizate de către ISSPNPC persoanelor supuse controlului în domeniile sale de competență, prin toate mijloacele disponibile, în special: - în scris pe suport de hârtie sau în format electronic; - în cadrul activităților de informare și/sau a evenimentelor publice, organizate de către ISSPNPC materializat prin numărul persoanelor supuse controlului care au participat la activitățile de informare; - în cadrul activităților de instruire desfășurate de către ISSPNPC materializat prin numărul persoanelor supuse controlului instruite în domeniile sale de competență.	Rapoarte de activitate	Pe parcursul trimestrului III-2024 au fost oferite 336 consultații de competență mediului de afaceri, prin diferite mijloace disponibile: - în scris pe suport de hârtie – 5 (în cadrul examinării contractelor și întocmirii Actelor de constatare a clauzelor abuzive); - în cadrul activităților de informare și a evenimentelor publice, organizate de către ISSPNPC, apelurilor telefonice, consultațiilor în Ghișeu – 260 (în cadrul campaniilor, vizitelor de consultanță – 139 agenți economici, apelurilor telefonice - 68, în Ghișeu - 24, în cadrul soluționării petițiilor pe cale amiabilă - 29 agenți economici); - în cadrul activităților de control efectuate de către ISSPNPC în domeniile de competență, au primit informații de competență 71 persoane supuse controlului, sau: - cu 168 consultații mai mult față de trimestrul III - 2023 (168 agenți economici informați); - cu 261 consultații mai mult față de trimestrul III - 2022 (75 agenți economici informați).	Trimestrial	Număr	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Cancelaria de Stat	Creșterea cu 65, a numărului de consultații și instruiți oferite agenților economici de către ISSPNPC, față de perioada precedentă de evaluare.
Obiectivul 4: Mediatizarea activităților de informare									
Acțiuni	Denumirea, numărul indicatorului	Indicator de produs	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date	Indicatorii de rezultat	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivel de raportare	Valoare-țintă

A 4. Informarea și educarea agenților economici și a consumatori lor în vederea cunoașterii prevederi lor legislației în vigoare	A.4.1. Activități de comunicare	4.1.1. Desfășurarea activităților de informare prin utilizarea paginii web a ISSPNPC și în rețelele de socializare	• Numărul de vizualizări a postărilor, anunțurilor, comunicatelor etc. pe site-ul web oficial al ISSPNPC și în rețelele de socializare <i>(rezultatele înregistrate pe parcursul tr.III a anului 2023):</i> au fost înregistrate 10954 vizualizări a postărilor pe pagina web.	Site-ul web oficial al ISSPNPC și în rețelele de socializare Rapoarte de activitate	În perioada de referință, pe pagina web a Inspectoratului au fost postate 38 informații de interes public (29 comunicate / 9 anunțuri), la care au fost înregistrate 8480 vizualizări a postărilor, sau: - cu 2474 mai puține vizualizări față de perioada trimestrul III - 2023 (10954 vizualizări a postărilor pe pagina web); - cu 6075 mai multe vizualizări față de perioada trimestrul III - 2022 (2405 vizualizări a postărilor). În rețelele de socializare au fost plasate 38 de postări, numărul de vizualizări a postărilor constituie – 4528 vizualizări (în perioadele precedente acest indicator nu a fost stabilit).	Trimestrial	Număr	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Cancelaria de Stat	Creșterea cu 600 a numărului de vizualizări a postărilor, anunțurilor, comunicatelor etc. pe site-ul web oficial al ISSPNPC și în rețelele de socializare, față de perioada precedentă.
---	------------------------------------	---	---	--	--	-------------	-------	---	---

Ex. Secția planificare și monitorizare a activităților

Tel. 022 501 918

INFORMAȚIE
cu privire la vizibilitatea ISSPNPC pe parcursul trimestrului III – 2024

VIZIBILITATEA - 8480 VIZUALIZĂRI				
Comunicate – 29, vizualizări comunicate - 6916			6916	Data
1.	Participarea ISSPNPC la conferința științifică „Energie, Eficiență, Ecologie și Educație”	link	351	05 Iulie
2.	Studentii stagiați în vizită la ISSPNPC	link	293	10 Iulie
3.	Recomandările ISSPNPC cu privire la serviciile de reparație auto!	link	370	12 Iulie
4.	Recomandările ISSPNPC cu privire la cumpărăturile de sezon!!!	link	271	17 Iulie
5.	Recomandările ISSPNPC cu privire la aparatele cu aer condiționat!!!	link	305	18 Iulie
6.	Cum procedăm în cazul produselor necorespunzătoare?	link	370	26 Iulie
7.	29 iulie - Ziua Constituției Republicii Moldova	link	258	29 Iulie
8.	ISSPNPC informează!!!	link	311	29 Iulie
9.	Dorești să faci cumpărături online, ISSPNPC vă informează!!!	link	360	02 August
10.	Termenul de garanție a produselor nealimentare.	link	142	13 August
11.	Campanie de informare cu tematica: TOTUL PENTRU ȘCOALĂ	link	104	14 August
12.	Retrospectiva sem I - 2024	link	146	16 August
13.	Cum să alegeți corect rechizitele pentru școală. ISSPNPC recomandă!!	link	167	19 August
14.	Instruirea funcționarilor publici în domeniul metrologic!!	link	124	21 August
15.	Sfaturi la alegerea îmbrăcăminte pentru școală!!	link	127	23 August
16.	Vizita ISSPNPC în cadrul târgului de școală!!	link	150	26 August
17.	ISSPNPC ATENȚIONEAZĂ CONSUMATORII!!	link	149	30 August
18.	Campania de informare “Calitatea Jucăriilor - copilărie sigură”	link	136	03 Septembrie
19.	Registru de Reclamații, mai este actual?	link	187	05 Septembrie
20.	Reguli de depunere a unei petiții!!	link	194	10 Septembrie
21.	Reprezentanții ISSPNPC au efectuat o vizită la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor	link	313	13 Septembrie
22.	Vizită de studiu în domeniul supravegherii pieței ale părților CEFTA	link	251	18 Septembrie
23.	Drepturile consumatorilor vor fi mai protejate și în domeniul conținutului digital sau a serviciilor digitale	link	327	20 Septembrie
24.	Campanie de informare cu tematica: Cantitate, Calitate, Siguranță	link	306	23 Septembrie
25.	„Ziua Ușilor Deschise” – în cadrul ISSPNPC	link	238	23 Septembrie
26.	Întrevedere de lucru cu Banca Mondială și UIPAC	link	208	25 Septembrie
27.	Masă rotundă în cadrul campaniei de informare, cu reprezentanții mărcii comerciale LINELLA	link	231	26 Septembrie
28.	METROLOGIA STICLELOR. Știți care sunt parametrii corecți de marcare și măsurare a acestora?	link	245	27 Septembrie
29.	”Ziua Ușilor Deschise” la ISSPNPC	link	282	30 Septembrie
Anunțuri - 9, vizualizări anunțuri – 1564				
1	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor și sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	133	18 Iulie

2	ANUNȚ În conformitate cu Regulamentul cu privire la ocuparea funcției publice vacante prin concurs, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.201 din 11 martie 2009, se prelungeste concursul pentru funcțiile publice vacante	link	175	18 Iulie
3	Lista candidaților care au promovat proba scrisă și sunt invitați la interviu	link	156	26 Iulie
4	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante	link	190	29 Iulie
5	Lista învingătorilor concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	177	01 August
6	ANUNȚ cu privire la desfășurarea concursului privind ocuparea funcțiilor publice	link	125	05 August
7	ANUNȚ cu privire la desfășurarea concursului privind ocuparea funcțiilor publice prin concurs în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	285	16 Septembrie
8	Lista candidaților care au promovat proba scrisă și sânt invitați la interviul pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	133	17 Septembrie
9	Lista învingătorilor concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	190	18 Septembrie