

APROBAT:

Şef Inspectorat
Sergiu DĂRĂNUŢĂ
semnat

RAPORT

de activitate pentru semestrul I - 2023 cu privire la realizare Planului de activitate a Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor
Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor (Inspectorat), pentru anul 2023

Nr. crt.	Acţiuni	Indicatori de monitorizare	Termen de realizare	Descrierea situaţiei privind procesul de implementare a acţiunilor	Responsabil
Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoştinţelor agenţilor economici şi capacităţilor decizionale ale consumatorilor în domeniile de competenţă, în vederea respectării legislaţiei în vigoare cu privire la produse şi servicii, prin activităţi de informare şi educare.					
	Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Resurse insuficiente de personal calificat, fluctuaţia necontrolată a personalului; 2. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor iniţiate; 3. Interes scăzut din partea agenţilor economici şi a consumatorilor.				
1.1.	Informarea mediului de afaceri şi consumatorilor despre produsele şi serviciile introduse şi/sau puse la dispoziţie pe piaţă, în vederea respectării legislaţiei în vigoare.	➤ Numărul activităţilor de informare, planificate – 200; • Campanii tematice de informare şi sensibilizare - 7: - Campania „<i>Utilizarea aparatelor de cântărit</i>”; - Campania „<i>Comercializării produselor petroliere</i>”; - Campania „<i>Calitatea metalelor preţioase</i>”; - Campania „<i>Spune Nu produselor contrafăcute!</i>”; - Campania „<i>Eficienţa energetică. Etichetarea, Biocombustibilul solid – tot ce trebuie să ştii</i>”; - Campania „<i>Siguranţa jucăriilor</i>”; - Campania „<i>Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii şi practicile comerciale incorecte</i>”; • Evenimente publice tematice, conform agendei – 2: - Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor; - Ziua uşilor deschise; • Webinare, pe tema campaniei de informare (grup-ţintă: operatori economici, consumatori inclusiv elevi/studenţi) -7; • Informaţii video web offline, inclusiv privind comerţul online, către o audienţă largă (grup-ţintă: consumatori) - 5; • Vizite de consultanţă în cadrul campaniilor - 40:	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pe parcursul semestrului I - 2023 au fost realizate 275 activităţi de informare tematice. În cadrul activităţilor de informare, controalelor, examinării petiţiilor, apelurilor telefonice, au fost oferite 8460 consultaţii de competenţă publicului larg (mediului de afaceri şi consumatorilor) prin diverse mijloace disponibile, difuzate 8688 materiale informative tematice: • 3 Campanii largi de informare: - Campania de informare cu genericul „<i>Spune Nu produselor contrafăcute!</i>”, cu scopul de a familiariza mediul de afaceri şi consumatorii cu cerinţele actelor normative şi legislative ce ţin de drepturile de proprietate intelectuală, cum se pot identifica produsele contrafăcute, măsurile juridice ce pot fi aplicate persoanelor ce comercializează produse contrafăcute. https://consumator.gov.md/rus/comunicate-depresa/campania-de-informare-spune-nu-produselor-contrafacute - În cadrul acestei campanii au fost desfăşurate: - 2 vizite de consultanţă în Centre comerciale recent deschise, unde au primit consultanţă 37 agenţi economici şi 108 consumatori, difuzate 108 pliante tematice şi 37 fişe informative; - 2 vizite de consultanţă în instituţiile de învăţământ, au primit consultanţă 105 persoane, difuzate 230 pliante tematice; - 1 masă rotundă cu reprezentanţii filialelor a 2 agenţi economici ce comercializează produse industriale, în cadrul căreia au primit consultanţă 21 persoane, difuzate 40 de pliante informative şi 31 fişe. - Campania de informare cu genericul „<i>Siguranţa produselor nealimentare în perioada Sărbătorilor Pascale</i>” cu sfaturi şi recomandări la procurarea produselor de sărbători şi totodată informarea persoanelor fizice şi juridice,	DICMA (organizarea) SCMM (mediatizarea) Subdiviziunile cu funcţii de control (participare).

		- APL (Consilii raionalele / Primării) - 5; - Centre comerciale / supermarketuri – 15; - Piețe - 10; - Instituții de învățământ/tabere de odihnă- 10; • Mese rotunde tematice, offline/online, pe parcursul anului (grupuri -țintă: operatori economici din domenii aferente – 3 și autoritățile de protecție a consumatorilor în cadrul evenimentului Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor) - 4; • Numărul materialelor informaționale difuzate – 14000 exemplare; • Apariții media informative (emisiuni tv/radio/pagini de socializare, etc) – 45; • Comunicate de presă, informații, notificări postate pe pagina web/facebook, referitor la activitatea ISSPNPC – 90; • Numărul de accesări a paginii oficiale ISSPNPC; • Numărul de accesări a paginii ISSPNPC din rețelele de socializare; • Numărul de vizualizări a postărilor pe pagina web (comunicatelor, informațiilor/sfaturilor, notificărilor).		inclusiv administratorii piețelor despre utilizarea corectă a mijloacelor de măsurare legale, necesitatea verificării metrologice a acestora. https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/campanie-de-informare-siguranța-produșelor-nealimentare-in-perioada-sarburilor-pascale În cadrul acestei campanii au primit consultanță 50 agenți economici și 300 consumatori, difuzate 3300 pliante tematice și 50 fișe informative. - Campania de informare cu genericul „<i>Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și practicile comerciale incorecte</i>” https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/lansarea-campaniei-de-informare-a-consumatorilor-privind-clauzele-abuzive-si-practicile-comerciale-incorecte În cadrul acestei campanii au fost desfășurate: - 2 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, au primit consultanță 100 persoane, difuzate 1095 pliante; - 1 masă rotundă cu reprezentanții filialelor unui agent economic, în cadrul căreia au primit consultanță 7 persoane, difuzate 77 pliante și 20 de fișe informative. • Anual, la 15 martie ISSPNPC marchează Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor (ZMDC), cu genericul pentru anul curent „Responsabilizarea consumatorilor cu privire la tranziția la energie curată”. Cu prilejul evenimentului: - a fost organizată Masa rotundă tematică, la care au participat reprezentanți ai Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării și autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor; - organizate live pe pagina de facebook ISSPNPC - 4 Webinare tematice: - o „Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor”, înregistrate 495 vizualizări; - o „Clauzele abuzive în contractele încheiate între profesioniști și consumatori”, înregistrate 520 vizualizări; - o „Cerințele privind biocombustibilul solid”, înregistrate 120 vizualizări; - o „Protecția consumatorilor privind produsele preambalate” - 287 vizualizări. Inclusiv, în perioada 30 ianuarie – 10 martie 2023, ISSPNPC a organizat concursul de creativitate pentru elevii claselor a V – IX-a cu genericul „Mascota Consumatorului”. La concurs au participat 138 de elevi din raioanele țării, care au expediat la adresa ISSPNPC, 138 lucrări. Comisia de jurizare a selectat 5 câștigători ai concursului, care au fost apreciați cu diplome de merit, premii de motivare (carduri pentru achiziții în librării), toți participanții au fost menționați cu diplome de participare. • Totodată, pe parcursul semestrului au mai fost efectuate (în afara campaniei) 4 vizite de consultanță la 4 instituții de învățământ, în cadrul cărora 265 de studenți și elevi au primit consultanță, difuzate 1810 pliante tematice. De asemenea, reprezentanții ISSPNPC au participat cu activități de informare și în cadrul: - Expoziției naționale „Fabricat în Moldova”, unde au oferit consultanță consumatorilor și mediului de afaceri (circa 200 de persoane, din care 40 agenți economici), difuzate 820 materiale informative (800 pliante și 20 calendare cu imaginea instituției);	
--	--	---	--	---	--

				- Conferinței naționale pentru elevi și cadrele didactice „Aspectele falsificării mărfurilor pe piața de consum a RM”, au primit consultanță 40 persoane, difuzate 100 pliante; - Evenimentului „Orășelul European”, organizat de Guvernul RM în Piața mării Adunări Naționale, au primit consultanță 50 persoane, difuzate 550 pliante și 20 fișe informative. Totodată, în Ghișeul unic, odată cu acordarea consultațiilor au fost oferite 400 pliante informative. • Astfel, pe parcursul semestrului I-2023 pentru informarea publicului larg au fost difuzate 8688 materiale informative tematice (8510 pliante, 158 fișe, 20 calendare). • Pentru informarea publicului larg, inclusiv a mediului de afaceri, au fost realizate 76 apariții media TV/Radio. • Pe pagina web instituțională au fost plasate 79 informații de interes public (53 comunicate/26 anunțuri), 100 publicații pe pagina de facebook. • De către persoanele interesate au fost înregistrate 77347 accesări a paginii oficiale instituționale, respectiv 25899 accesări a paginii din rețelele de socializare. • Totodată au fost înregistrate 25998 vizualizări a postărilor pe pagina web instituțională. Total realizate 275 activități de informare: - 3 campanii de informare; - 10 vizite de consultanță; - 3 mese rotunde; - 4 Webinare tematice; - 76 apariții media TV/Radio; - 179 informații de interes public plasate pe pagina web instituțională (79 postări) și pe pașina de facebook (100 postări).	
1.2.	Acordarea consultanței mediului de afaceri, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, mijloacelor de măsurare și măsurărilor, regulilor de comerț.	• Numărul de agenți economici informați; • Numărul materialelor informaționale tematice difuzate agenților economici (contorizare raportate).	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	• Pe parcursul semestrului I-2023 au fost informați 416 agenți economici prin diferite mijloace disponibile: - în Call – Centrul - 22 consultații; - în Ghișeul unic – 43 consultații (inclusiv, prin telefonul fix conectat la rețeaua internă); - în cadrul Campaniei de informare „Spune nu produselor contrafăcute” au primit consultanță 37 agenți economici în cadrul vizitelor și 2 agenți economici în cadrul mesei rotunde, distribuite 108 materiale informative; - în cadrul Campaniei de informare „Siguranța produselor nealimentare în perioada Sărbătorilor Pascale” - 50 agenți economici, distribuite 50 materiale informative; - în cadrul Campaniei de informare „Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și practicile comerciale incorecte”- 1 masă rotundă cu reprezentanții unui agent economic, distribuite 97 materiale informative; - în cadrul expoziției „Fabricat în Moldova” - 40 agenți economici consultații, distribuite 40 materiale informative; - în cadrul controalelor efectuate - 149 consultații; - în cadrul examinării contractelor, întocmirii actelor de constatare a clauzelor abuzive - 34 agenți economici; - înregistrării cazuri de succes – 38 agenți economici.	DICMA; Subdiviziuni le cu funcții de control

				• Respectiv, agenților economici au fost difuzate 695 materiale informaționale (în cadrul campaniilor de informare - 255 materiale, în cadrul evenimentului „Fabricat în Moldova” – 40 materiale, în Ghișeul unic – 400 materiale).	
1.3.	Informarea și educare consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturi și obligații, caracteristicile produselor, măsuri reparatorii.	• Numărul de consumatori informați; • Numărul materialelor informaționale tematice difuzate consumatorilor (date raportate).	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	• În perioada de raportare au fost informați 8044 consumatori, prin diferite mijloace disponibile: - corespondența scrisă - 796 (petiții examinate și oferit răspuns); - poșta electronică - 209 (răspunsul imediat la adresările consumatorilor); - în Call – Centrul – 3830 consultații; - în Ghișeul unic – 86 consultații (inclusiv, prin telefonul fix conectat la rețeaua internă); - pe pagina din rețelele de socializare a Inspectoratului (facebook) – 535 consultații (conform comentariilor la postări); - în cadrul evenimentului Ziua mondială a drepturilor consumatorilor, au fost desfășurate 5 activități de informare (4 webinare live pe pagina de facebook -1422 vizualizări, 1 masă rotundă cu autoritățile de protecție a consumatorilor – 12 participanți) -1434 consultații; - în cadrul Campaniei de informare „Spune nu produselor contrafăcute” desfășurate (2 vizite de consultanță în Centre comerciale, au primit consultanță 108 consumatori, 2 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, au primit consultanță 105 persoane și 1 masă rotundă, au primit consultanță 19 persoane, o Conferință națională pentru elevi și cadrele didactice „Aspectele falsificării mărfurilor pe piața de consum a RM, au primit consultanță 40 persoane) – 272 consumatori; - în cadrul Campaniei de informare „Siguranța produselor nealimentare în perioada Sărbătorilor Pascale” au primit consultanță 300 consumatori; - în cadrul Campaniei de informare „Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și practicile comerciale incorecte” desfășurate 2 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, și o masă rotundă, au primit consultanță 107 consumatori; - în cadrul expoziției „Fabricat în Moldova”, circa 160 consumatori; - în cadrul evenimentului „Orășelul European” au primit consultanță de specialitate 50 consumatori; - în cadrul a 4 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ (Centrul de Excelență în Administrarea Afacerilor de pe lângă UCCM -20 consumatori, Școala Profesională nr. 9 – 100 consumatori, Liceul Vasile Coroban din or. Glodeni -75 consumatori, ULIM -70 consumatori) – 265 consumatori. • În această perioadă consumatorilor au fost difuzate 7993 materialele informaționale tematice (în cadrul a 3 campaniei de informare - 4733 materiale, în cadrul vizitelor în afara campaniei - 1810 materiale, în cadrul evenimentului „Fabricat în Moldova” – 780 materiale, orașelul european - 570 materiale, în cadrul Conferinței naționale – 100 materiale).	DICMA; Subdiviziunile cu funcții de control (participare).
1.4	Elaborarea materialelor informaționale tematice.	➢ Numărul materialelor informaționale tematice, elaborate (pliante, ghiduri) – 6; ➢ Numărul instrumentelor moderne de informare, elaborate și utilizate – 8 (spoturi, bannere, panoul/afișă cu telefonul consumatorului, parteneriat/colaborări TV/Radio, materiale personalizate cu logoul ISSNPC, pentru câștigătorii concursurilor organizate).	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	➢ Materiale informaționale tematice noi nu au fost elaborate, în cadrul activităților de informare se utilizează materialele informaționale elaborate la finele anului precedent. ➢ Pentru participanții și câștigătorii concursului de creativitate „Mascota Consumatorului”, au fost elaborate 4 tipuri de diplome în număr de 170 de unități, inclusiv alte materiale personalizate, în număr total de 419 unități, și înmânate participanților la concurs.	DICMA; Subdiviziunile cu funcții de control (participare).

1.5	Actualizarea pe pagina web a listei actelor legislative, cu impact asupra activității mediului de afaceri și a consumatorilor.	Lista actelor legislative actualizată și plasată pe pagina oficială a ISSPNPC.	Pe parcursul anului	Urmare a interconexiunii paginii web cu legis.md, actele legislative publicate pe pagină se actualizează automat, după publicarea acestora în Monitorul oficial, cu modificările și completările ulterioare.	SCMM (plasare), Subdiviziunile cu funcții de control (participare)
1.6	Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor/oferirea consultațiilor, Call – Centrului de asistență la linia verde, telefonul consumatorului.	1. Numărul adresărilor în Ghișeul unic, din care: - consultații oferite consumatorilor, agenților economici; - reclamații recepționate în Ghișeu; 2. Numărul apelurilor telefonice înregistrate în Call – Centru, consultațiile oferite telefonic consumatorilor, agenților economici	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În Ghișeul unic, inclusive prin intermediul telefonului fix cu conectare la rețeaua internă, au fost înregistrate 129 de adresări, respectiv au fost oferite 129 consultații, din care: - 86 consultații oferite consumatorilor ; - 43 consultații oferite agenților economici. Totodată în Ghișeu au fost recepționate 376 reclamații, din numărul total de 894 reclamații parvenite în Inspectorat. 2. În Call – Centru Inspectoratului au fost înregistrate 3852 apeluri telefonice, respectiv au primit consultații de specialitate 3852 persoane interesate: - 3830 consumatori; - 22 agenți economici.	DICMA
Obiectivul 2: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare și serviciilor, diminuarea riscului de apariție pe piață a produselor și serviciilor ce prezintă riscuri grave pentru consumatori.					
	Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Agenții economici și-au suspendat între timp activitatea, și-au schimbat amplasamentul; 2. Insuficiență de personal calificat; 3. Deficiențe tehnice în SI care pot conduce la întârzierea înregistrării controalelor, măsurilor juridice				
2.1.	Desfășurarea activităților de supraveghere a pieței prin control de stat în domeniile de competență	1. Numărul total de controale planificate, în domeniile de competență – 244, din care efectuate; 2. Numărul total de controale efectuate (planificat, inopinat) în domeniile de competență, din care cu neconformități depistate; 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate), din total efectuate; 4. Numărul total de loturi, produse verificate în cadrul controalelor în domeniile de competență, din care neconforme; 5. Ponderea produselor neconforme din total verificate (planificat, inopinat); 6. Numărul total al mostrelor prelevate în cadrul controalelor, testate la fața locului sau în laborator, din care neconforme; 7. Numărul total al măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Conform planului anual de control, pentru semestrul I-2023 au fost planificate 121 controale de stat în domeniile de competență și anume: - 78 controale planificate în domeniul <i>Supravegherea pieței privind produsele nealimentare și servicii</i> ; - 43 controale în domeniul <i>Metrologie și produse preambalate</i> . 2. În perioada de raportare au fost efectuate 149 controale , din care 39 controale inopinate (26%). În cadrul a 75 controale au fost depistate neconformități. 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate) constituie 50.34%, din total efectuate. 4. În cadrul controalelor au fost verificate 791 loturi de produse puse pe piață: - produse nealimentare – 617, din care 4 loturi/3451 saci biocombustibil; - mijloace de măsurare (MM) expuse în comercializare – 24; - biocombustibil (metrologie - brichete; creangă de salcâm) – 3; - produse preambalate –79; - produse petroliere -26; - produse petroliere derivate -42; în cantitate de (unitățile de măsură exprimate conf. actelor de însoțire a mărfii): - produse nealimentare - 14216 (3451 biocombustibil și 10765 diverse nealim.); - mijloace de măsurare (MM) expuse în comercializare -194; - biocombustibil solid - 6,9 tone brichete și 15 metri steri (100%); - produse preambalate - 125951;	DSP, DSM, DPDC, SCS, SCPP.

				- produse petroliere - 83547,1 litri benzină; 116190,82 litri motorină; 2768,13 tone motorină, 25199,47 litri gaz lichefiat; - produse petroliere derivate -7197. Din care, 155 loturi erau neconforme: - produse nealimentare – 32 (5,18%), din care 2 loturi/3342 saci biocombustibil; - mijloace de măsurare (MM) expuse în comercializare - 19 (79,17%); - biocombustibil (metrologie - bricheți; creangă de salcâm) – 3 (100%); - produse preambalate – 52 (65,82%); - produse petroliere - 7 (26,92%); - produse petroliere derivate - 42 (100%); - produse nealimentare - 3529 (3342-biocombustibil, 187 diverse nealim.); - mijloace de măsurare (MM) expuse în comercializare – 164; - 6,9 tone bricheți și 15 metri steri creangă (100%), combustibil solid; - produse preambalate - 118823; - produse petroliere: 4960,83 litri benzină (5,93%), 25639 (22,06 %) litri de motorină; 484,5 (17,5%) tone motorină aditivată. 5. Ponderea loturilor de produse neconforme constituie 19,6% din totalul loturilor verificate; 6. Au fost prelevate total 67 mostre de produse, din care 26 care s-au constatat neconforme: - 54 mostre de produse preambalate, testate la fața locului, din care 21 neconforme; - 13 mostre de produse petroliere, prelevate prin Organismul de Inspecție „CTSIC” SRL, și testate în laborator, din care 5 s-au constatat că, nu corespundeau normelor stabilite. Ponderea mostrelor stabilite neconforme, constituie 38,81% din total testate. 7. Pentru neconformitățile depistate, au fost aplicate 194 măsuri juridice, în total: - 44 prescripții privind înlăturarea neconformităților , din care 29 (65, 9%) executate; - 20 prescripții privind interzicerea temporară a lotului, din care 15 (75%) executate; - 19 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare, din care 13 (68,4%), executate; - 2 decizii de retragere din circulație a produselor petroliere, executate (100%); - încheiate 108 procese - verbale cu privire la contravenție (cumulativ și pentru alte încălcări constatate în control); - 1 Decizie privind încetarea, interzicerea practicii comerciale incorecte constatate în cadrul controalelor; - în 54 (36,24%) controale, din total efectuate, au fost aplicate sancțiuni contravenționale, ce denotă existența încălcărilor cu grad înalt de risc.	
2.2.	Efectuarea controalelor de stat privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor, sub aspectul	1. Numărul de controale planificate, privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor – 158; 2. Numărul de controale efectuate privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor, (planificat, inopinat) din care cu neconformități depistate;	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În semestrul I-2023 au fost planificate 78 controale privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor. 2. Au fost efectuate 80 controale (73 DSP și 7 DPDC) din care 68 controale planificate și 12 (15%) inopinate (5 DSP și 7 DPDC). În cadrul a 28 controale au fost depistate neconformități. 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate) privind produsele nealimentare și serviciile alcătuiește 35%.	DSP

	programului sectorial de supraveghere a pieței.	3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate) privind produsele nealimentare și serviciile; 4. Numărul de controale efectuate privind conformitatea produselor cu impact energetic, etichetarea energetică, din care cu neconformități depistate; 5. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate) privind produsele cu impact energetic, etichetarea energetică, din cele efectuate; 6. Numărul loturilor de produse nealimentare verificate, din care neconforme; 7. Numărul loturilor de produse cu impact energetic, etichetate energetic, verificate, din care neconforme, ponderea acestor produse din total neconforme (planificat, inopinat); 8. Numărul mostrelor de produse nealimentare, din care cu impact energetic, prelevate în cadrul controlului, testate la fața locului sau în laborator -10, din care neconforme; 9. Măsurile juridice aplicate (prescripții, contravenții), în cadrul controlului planificat, inopinat, examinării materialelor, sesizărilor, reclamațiilor, din care executate.		4. Conformitatea produselor cu impact energetic a fost verificată în cadrul a 39 (48,75%) controale (1 DPDC) din cele 80 efectuate privind produsele nealimentare și serviciile, în 13 (1DPDC) controale privind produsele cu impact energetic au fost depistate neconformități; 5. Ponderea controalelor, în care au fost depistate produse cu impact energetic neconforme, constituie 33,3 %. 6. În cadrul controalelor au fost verificate 617 (614 DSP+3DPDC) loturi/ 14216 produse(14213 DSP+3 DPDC) nealimentare, din care 32 (5,18%) loturi /3529 produse erau neconforme; 7. În cadrul controalelor au fost verificate 300 (297+3 DPDC) loturi produse cu impact energetic, inclusiv etichetate energetic, sau 48,62% din loturile de produse nealimentare controlate, din care 18 (15+3 DPDC) (6%) loturi de produse cu impact energetic erau neconforme, sau 56,25% din loturile de produse nealimentare neconforme. 8. Mostre de produse nealimentare pentru testări n-au fost prelevate, în procesul controlului documentelor de evaluare a conformității produselor (declarațiilor de conformitate, certificatelor de conformitate, rapoartelor de încercări, documentației tehnice), inspectorii n-au constatat riscuri înalte asupra produselor controlate, respectiv testări n-au fost necesare; 9. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor privind produsele nealimentare, au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - 17 (11DSP+6 DPDC) prescripții privind înlăturarea neconformităților, din care 16 (94,11%) executate; - 8 (7 DSP+1DPDC) prescripții privind interzicerea temporară a lotului, 100% executate; - încheiate 36 procese verbale cu privire la contravenție, din care 22 în cadrul controalelor privind produsele nealimentare (cumulativ și pentru alte încălcări constatate în control) și 14 procese verbale cu privire la contravenție, încheiate în cadrul a 7 controale inopinate în baza reclamațiilor și constatării încălcării drepturilor consumatorilor.	
2.3.	Supravegherea pieței prin activități de monitorizare privind conformitatea produselor nealimentare puse la dispoziție pe piață, cât și a executării de către agenții economici a măsurilor aplicate privind neconformitățile depistate.	1. Numărul, denumirea loturilor de produse monitorizate pe piața internă, care ar putea fi introduse și/sau puse la dispoziție consumatorilor (din cele înregistrate în Sistemul RAPEX); 2. Numărul, denumirea loturilor, de produse identificate pe piața internă, care ar putea fi periculoase, inclusiv din cele înregistrate periodic în Sistemul RAPEX, mostre prelevate, măsurile aplicate; 3. Numărul notificărilor privind încălcările transfrontaliere din țară sau străinătate, înregistrate, măsurile întreprinse. 4. Numărul activităților de monitorizare privind executarea de către agenții economici a măsurilor aplicate pentru neconformitățile depistate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	În perioada de referință, produse din domeniile de competență, puse la dispoziție pe piață, din cele înregistrate periodic în sistemul RAPEX, inspectorii ISSPNPC n-au depistat. Notificări privind încălcările transfrontaliere n-au fost înregistrate.	DSP
2.4.	Supravegherea și controlul respectării normelor și regulilor cu privire la comerțul	1. Numărul cazurilor depistate, de încălcare a normelor și regulilor de comerț interior, din total controale efectuate; 2. Numărul cazurilor de încălcări în domeniul comerțului electronic;	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de referință, în cadrul a 3 (2,01%) controale inopinate, din total controale efectuate, au fost constatate încălcări a regulilor de comerț interior; 2. În perioada raportată au fost efectuate 4 controale planificate, în domeniul comerțului electronic, neconformități în cadrul controalelor n-au fost depistate;	DSP, DSM

	interior, inclusiv a comerțului electronic.	3. Măsurile juridice aplicate, executate, din care în domeniul comerțului electronic		3. Pentru încălcarea regulilor de comerț au fost încheiate 4 procese - verbale cu privire la contravenție	
2.5.	Asigurarea respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI)	1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor, materialelor privind utilizarea ilegală a mărcii/produse contrafăcute, primite spre examinare, din care examinate; 2. Numărul controalelor inopinate efectuate; 3. Numărul loturilor, produselor contrafăcute/utilizarea ilegală a mărcii, constatate, din total verificate; 4. Numărul măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În semestrul I-2023 au fost înregistrate 28 sesizări cu privire la utilizarea ilegală a mărcii. În total, au fost examinate 19 sesizări, din care 3 înregistrate în 2022. Cele 3 sesizări înregistrate în a. 2022, în urma examinării au rezultat cu 1 proces verbal contravențional și 2 decizii de încetare a procesului contravențional. În 6 cazuri, din 19 examinate, inclusiv 1 caz înregistrat în 2022, s-a confirmat utilizarea mărcii. În examinare au rămas 11 sesizări, din cele înregistrate. 2. Controale inopinate privind utilizarea ilegală a mărcii/produse contrafăcute, nu au fost efectuate. 3. În urma constatării contrafacerii, inspectorii au ridicat 6 loturi/643 de articole vestimentare verificate, din care 1 lot/9 articole, în urma examinării unei sesizări din a. 2022. 4. În cele 6 cazuri (sesizări 2022-2023) confirmate, au fost încheiate 6 procese verbale cu privire la contravenție, din care 1 proces-verbal pe un caz înregistrat în a. 2022. Pe un caz examinat, înregistrat în a. 2023, a fost sesizat INI. În 2 cazuri (sesizări) confirmate, înregistrate în a. 2022, au fost emise decizii de încetare a procesului contravențional, pe motiv că părțile s-au împăcat, procese verbale cu privire la contravenție n-au fost încheiate.	DSP
2.6.	Elaborarea, promovarea spre coordonare și aprobarea proiectului Procedurii de control pentru produsele petroliere.	Procedura „Modul de executare a eșantionării probelor de benzină și motorină în cadrul Planului național de eșantionare” aprobată, publicată pe pagina web ISSPNPC.	Trimestrul I -II, cu raportare trimestrială	1. Elaborarea proiectului procedurii „Modul de executare a eșantionării probelor de benzină și motorină în cadrul Planului național de eșantionare”, este în proces de definitivare, și urmează a fi finalizat după aprobarea de către MDED a Planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei (conform pct. 25 din HG nr. 1116/2002), 2. ISSPNPC a elaborat și aprobat „Procedura de efectuare a cumpărăturii de control la stațiile de alimentare cu produse petroliere”(Ord. nr.12/03.04.2023).	DSM
2.7.	Promovarea pentru aprobare, publicarea listelor de verificare aprobate pe pagina ISSPNPC, aplicarea în activitățile de control de stat.	Liste de verificare, publicate pe pagina web ISSPNPC – 6: - Lista de verificare „Aparate de cântărit neautomate”; - Lista de verificare „Mijloace de măsurare”; - Lista de verificare (modificată) „Mijloace de măsurare și măsurările în domeniile de interes public”; - Lista de verificare „Echipamente individuale de protecție”; - Lista de verificare (modificată) „Cerințe generale privind comercializarea produselor/prestarea serviciilor”; - Lista de verificare „Privind respectarea cerințelor legislației cu privire la contractele de credit pentru consumatori”	Trimestrul I -II, cu raportare trimestrială	ISSPNPC a transmis către direcția de ramură MDED spre aprobare 8 liste de verificare, și anume: • 4 Liste de verificare, noi elaborate și traduse în limba rusă: - Lista de verificare „Echipamente individuale de protecție - EIP”; - Lista de verificare „Mijloace de măsurare”; - Lista de verificare „Aparate de cântărit neautomate”; - Lista de verificare „Contractele de credit încheiate cu consumatorii”. • 2 Liste de verificare revizuite și traduse, aprobate prin Ord. MEI nr.543: - Lista de verificare nr.1 „Cerințe generale privind comercializarea produselor și prestarea serviciilor”; - Lista de verificare nr.2 „Mijloace de măsurare și măsurările în domeniile de interes public”; • 2 Liste de verificare revizuite, aprobate prin Ordinul MEI nr.543: - Lista de verificare nr.3 „Produse preambalate și sticle ca recipiente de măsură”; - Lista de verificare nr.7 „Servicii turistice prestate de agențiile de turism și tur operatori”.	1. DSM; 2. DSM; 3. DSM; 4. DSP; 5. DSP; 6. SCS.
Obiectivul 3: Implementarea mecanismului de cooperare între ISSPNPC și Serviciul Vamal al RM în domeniul controlului produselor nealimentare					
	Riscuri aferente realizării obiectivului:				

	1. Tergiversarea instituirii și funcționării Sistemului electronic de comunicare între autoritățile de supraveghere a pieței și 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).				
3.1.	Implementarea Ordinului comun privind stabilirea procedurii de conlucrare între SVRM și ISSPNPC privind controlul produselor nealimentare.	- Ordin comun privind stabilirea procedurii de cooperare între SVRM și ISSPNPC semnat de ambele autorități; - Testarea procedurii de conlucrare instituită prin Ordin la postul/posturile vamal/e intern/e (PVI) selectate; - Lecții învățate pentru viitoarea cooperare după terminarea fazei de testare.	Trimestrul I, cu raportare trimestrială, <i>testare februarie – septembrie.</i>	- A fost semnat de ambele autorități, Ordinul comun nr.2/27.01 2023 privind stabilirea procedurii de cooperare între SVRM și ISSPNPC și aprobat Planul de cooperare (PAC) între Serviciul Vamal și ISSPNPC privind implementarea mecanismului de cooperare în domeniul controlului produselor nealimentare, pentru perioada februarie – septembrie 2023; Ordinul nr. 2/27.01.2023 privind stabilirea procedurii de conlucrare între SV și ISSPNPC a fost completat cu anexa „Lista de Verificare pentru inspectorii vamali și instrucțiuni de interpretare”, prin Ordinul ISSPNPC nr.8/16.03.2023. - În cadrul testării procedurii de control asupra produselor, în comun cu SV, la un Post Vamal, au fost efectuate 2 imitații de control comun asupra mărfii care urma a fi introdusă în țară. - Pentru realizarea Planului de cooperare (PAC) cu Serviciul Vamal, ISSPNPC a realizat la un Post Vamal, un curs de instruire a funcționarilor vamali, cu tematica „Identificarea produselor nealimentare (jucăriilor)”, prevăzute în anexa la Legea 7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare, au fost instruiți 11 inspectori vamali și întocmit Procesul verbal de instruire nr. 1 din 03.03.2023	DSP
3.2.	Schimbul de informații legate de produse sau companii cu privire la care au fost identificate riscuri sau neconformități grave de către ISSPNPC cu SVRM	Numărul de informații/Notificări de risc trimise de către/către SVRM	Permanent, cu raportare trimestrială, <i>testare februarie – septembrie.</i>	În perioada de raportare, conform prevederilor HG nr.1076/2016, au fost înregistrate 2 Notificări trimise de către SV RM, referitor la neconformitatea jucăriilor, din care - o notificare referitor la lipsa Declarației de conformitate la jucării, în număr de 11666 unități (peste 9 loturi); - o notificare referitor la lipsa Declarației de conformitate la jucării, în număr de 584 unități (un lot).	DSP, Persoanele desemnate
3.3.	Implementarea măsurilor de control al mărfurilor pe baza informațiilor primite de la ISSPNPC de către SV.	Numărul de verificări efectuate; - Măsurile corective (restrictive) aplicate produselor care prezintă un risc grav sau nu corespund cerințelor esențiale, în cazul notificării acestora.	Permanent, cu raportare trimestrială, <i>testare februarie – septembrie.</i>	În urma examinării notificărilor agenții economici importatori de jucării au prezentat Declarațiile de conformitate de la producător.	DSP
3.4.	Publicarea informațiilor relevante referitoare la cerințele de supraveghere a pieței și rezultatele activităților de control pe site/social media.	Informațiile relevante pentru importatori sunt publicate de ISSPNPC pe site-ul său web și rețelele sociale	Permanent, cu raportare trimestrială, <i>testare februarie – septembrie</i>	Pentru crearea unui sistem funcțional al parteneriatului dintre Inspectorat și mediul de afaceri, familiarizarea acestora cu legislația în vigoare și îndrumări spre respectarea corectă a legislației, ISSPNPC publică periodic pe site-ul său web și rețelele sociale informații utile pentru comercianți, relevante și pentru importatori, spre exemplu: - https://consumator.gov.md/rom/siguranta-produselor/tree_321 - https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/semnarea-planului-de-actiuni-de-cooperare-intre-issnpc-si-serviciul-vamal-al-rm - https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa - https://consumator.gov.md/rom/siguranta-produselor/tree_325 - https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/evenimentul-ask-me-anything , etc.	DSP, Persoanele desemnate
3.5.	Organizarea unei campanii de informare pentru mediul de afaceri.	Campanie de informare pentru mediul de afaceri realizată de ISSPNPC cu suportul Delegația UE (DEL UE) în Republica Moldova și SVRM	Trimestrul II	În sem. I s-au efectuat pregătirile de efectuare a campaniei de informare, inițierea și desfășurarea campaniei se va desfășura în perioada trim. III.	DSP

3.6.	Organizarea unui seminar cu operatori economici.	Seminarul organizat.	Trimestrul III	Termen de realizare trim III	DSP, cu suportul Delegației UE în RM
3.7.	Instruirea angajaților ISSPNPC și SV, preluarea celor mai bune practici la nivel internațional în ceea ce privește cooperarea cu Serviciul Vamal, schimbul de informații (sisteme IT), aplicarea cadrului normativ.	- Instruiri necesare pentru activitatea comună, organizate; - Vizite de lucru organizate, practici relevante.	Trimestrul II	La data 19 mai curent, Inspectoratul a găzduit reprezentanții din cadrul Misiunii Uniunii Europene de Asistență la Frontieră în Moldova și Ucraina (EUBAM) și a Serviciului Vamal, unde s-a desfășurat ședința de lucru cu privire la intensificarea cooperării inter-departamentale. Ca urmare a acordurilor din cadrul activităților desfășurate până în prezent și care au scopul de a consolida cooperarea inter-departamentale dintre SV și ISSPNPC, Misiunea UE de Asistență la Frontieră în Moldova și Ucraina (EUBAM), a menționat în cadrul ședinței referitor la organizarea unui atelier de lucru în Germania, obiectivul atelierului de lucru fiind transferul cunoștințelor de la experții UE și încurajarea cooperării în domeniul supravegherii pieței și al protecției consumatorilor între autoritățile vamale și cele de supraveghere a pieței.	DSP, Cu suportul Partenerilor internaționali

Obiectivul 4: 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.				
4.1.	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 – 86, din care efectuate; 2. Ponderea controalelor cu neconformități depistate, din total (planificate, inopinate) efectuate; 3. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor, din care neconforme; 4. Ponderea mijloacelor de măsurare neconforme, din cele verificate; 5. Numărul de petiții/sesizări de domeniul metrologiei, examinate, din care soluționate, inclusiv prin control de stat; 6. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În semestrul I-2023 au fost planificate 43 controale în domeniul metrologic și preambalarea produselor. Au fost efectuate 69 controale din care 42 controale planificate (1 control din tr. IV) și 27 inopinate (în baza reclamațiilor parvenite de la consumatori - 15 controale, la solicitarea ASP, pentru confirmarea corespunderii utilajului tehnologic principal de fabricare a producției alcoolice – 10 controale, în baza sesizărilor – 2 controale). 2. În cadrul a 47 (68,1%) controale au fost depistate neconformități (din care 14 inopinate). 3. În cadrul a 57 controale (1 control DPDC) au fost verificate 904 mijloace de măsurare (MM) utilizate în domeniul de interes public, în 23 controale (din care 10 inopinate) s-au dovedit a fi neconforme 107 mijloace de măsurare. 4. Ponderea mijloacelor de măsurare utilizate în domeniul de interes public neconforme alcătuiește 11,84% din numărul mijloacelor de măsurare controlate. Totodată, în cadrul a 5 controale planificate au fost controlate 24 loturi/194 mijloace de măsurare expuse în comercializare, din car 19 loturi 164 produse erau neconforme (ne verificate metrologic, lipsa Certificatului aprobării de model). 5. În direcția supraveghere metrologică, au parvenit 28 petiții, din care 10 examinate în cadrul controalelor inopinate, 13 examinate fără control, iar 5 petiții sunt în examinare. 6. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor au fost aplicate măsuri juridice: - 27 prescripții de înlăturare a neconformităților, 13 (48,2%) executate; - 18 prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare, 12 (66,7%) executate;	DSM

				- 12 prescripții de interzicere a comercializării lotului de produse, 7 (58,3%) executate; - 2 decizii de retragere din circulație a produselor, (100%) executate; - 72 procese verbale cu privire la contravenție, încheiate; În cadrul a 2 controale efectuate la solicitarea ASP, au fost constatate neconformități, măsuri juridice n-au fost aplicate, însă au fost înaintate propuneri de înlăturare a neconformităților.	
4.2.	Controlul metrologic legal al produselor preambalate	1. Numărul de controale efectuate (planificat, inopinat) 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 produse preambalate prelevate și testate la fața locului, din care neconforme, ponderea mostrelor neconforme; 4. Numărul de petiții/sesizări cu privire la produsele preambalate, examinate, din care soluționate, inclusiv prin control de stat; 5. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În semestrul I-2023 au fost efectuate 12 controale din 13 planificate privind produsele preambalate, un control nu a fost efectuat, din motiv că la momentul inițierii controlului agentul economic a anunțat că și-a încetat activitatea pe adresa indicată indicate în Delegație, fără a informa autoritatea administrației publice locale despre încetarea activității. În cadrul a controalelor metrologice legale asupra produselor preambalate la 11 agenți economici din 12 au fost depistate neconformități metrologice, produse preambalate neconforme, necorespunderea valorilor tolerante (eroarea depășește limita admisibilă), desfășurarea activității de preambalare în lipsa notificării, verificările cu privire la masa netă a produselor nu sunt efectuate în conformitate cu PML 14-01 2016, asigurarea metrologică nesatisfăcătoare: - 3 controale de stat, la producători/ambalatori de biocombustibil solid, din care 2 controale au fost depistate neconformități metrologice; - 9 controale de stat, la agenți economici/preambalatori (6 preambalatori produse alimentare, 2 agenți economici cu activitate farmaceutică, 1 producător/preambalator a vopselelor) au fost depistate neconformități. În cadrul a două controale, la depozitele întreprinderilor nu au fost identificate produse exprimate în unități de masă sau de volum. Spațiul de depozitare nu era asigurat cu mijloace de măsurare legalizate, verificate metrologic, pentru controlul condițiilor de depozitare a biocombustibilului solid. La un producător/ambalator de biocombustibil solid a fost efectuat controlul documentar asupra produselor. La momentul controlului agentul economic a prezentat Notificare prin care confirmă o altă adresă pentru genul de activitate: confecționarea brichetelor. La un agent economic care desfășoară activitatea farmaceutică, în cadrul controlului s-a constatat, că pentru determinarea volumului la prepararea medicamentelor se utilizează măsuri de volum cu capacitatea de 50 ml, 100 ml, 250 ml în lipsa certificatelor de etalonare metrologică. Un alt agent economic din același domeniu efectua activități de preambalare în lipsa notificării pentru dreptul de preambalare, pe produsele preambalate lipsea marcajul cu litera „e”. Un agent economic care desfășoară activitatea de producere și preambalare a vopselelor, nu deținea notificarea pentru dreptul de preambalare. Produsele preambalate erau marcate cu litera „e” ceea ce corespunde art. 14, alin. (3) al Legii metrologiei nr. 19/2016, însă dimensiunile în valori relative ale semnului „e” nu corespundeau anexei 3 din RGML 907/2014. În procesul efectuării controlului selectiv al produselor preambalate s-a constatat că, eroarea maximă negativă tolerată depășea limitele admisibile, precum și conținutul real al lotului de produs preambalat era mai mic în medie, decât cantitatea nominală. Din cei 6 producători/preambalatori de produse alimentare controlați, la un agent economic s-a constatat, că deși deține notificare pentru dreptul de	DSM

				preambalare eliberată de INM, nu efectuează ambalarea produselor, dar plasează pe piață produse cu masa indicată în urma cântării fiecărui produs (fără masa prestabilită). În rezultatul cântării unui ambalaj de produse cu mijloc de măsurare al ISSPNPC, s-a depistat abateri cu 2 gr. de la ambalaj. Pentru a exclude asemenea abateri agentului economic i s-a recomandat asigurarea cu ACFN cu limita minimă de cântărire și elaborarea procedurilor interne ce țin de cântărirea tarei la ambalaj. În alte cazuri s-a constatat: lipsa pe produsele preambalate marcajului cu litera „e” (în 3 cazuri), necorespunderea valorii tolerante (3 cazuri), asigurarea metrologică nesatisfăcătoare (2 cazuri) eticheta produselor conținea informația cu privire la erorile negative tolerate, privind masa nominal (1 caz). 2. Au fost supuse controlului 79 loturi/125951 produse, din care 52 loturi (65,82%)/118823 produse s-au dovedit a fi neconforme. Ponderea produselor preambalate stabilite neconforme normelor metrologice constituie 94,34%. 3. Din loturile de produse preambalate supuse controlului, au fost prelevate 54 mostre și testate la fața locului, în rezultatul testării în 21 probe s-a constatat neconformitatea normelor metrologice (necorespunderea valorilor tolerante, eroarea depășea limita admisibilă), ponderea mostrelor neconforme constituie 38,9%. 4. Petiții/sesizări cu privire la produsele preambalate nu au parvenit. 5. Pentru neconformitățile depistate au fost aplicate măsuri juridice: - prescripții privind înlăturarea neconformităților - 11, 7 (63,6%) executate; - prescripții privind interzicerea utilizării mijloacelor de măsurare –2, executate; - prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse - 5, 4 (80%) executate; - procese - verbale cu privire la contravenție – 16, încheiate.	
4.3	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 (planificat, inopinat) la SAC-uri, din total controale metrologice efectuate, din care cu neconformități depistate; 2. Numărul de loturi, produse petroliere controlate, din care neconforme; 3. Ponderea produselor petroliere neconforme (loturi), din cele controlate; 4. Numărul mostrelor prelevate/testate la fața locului sau în laborator, în cadrul controalelor retragere din circulație a produselor periculoase planificate/inopinate (Legea 131/2012), din care neconforme, ponderea mostrelor neconforme; 5. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor la SAC-uri, din care neconforme; 6. Numărul de petiții/sesizări cu privire la produsele petroliere, examinate, din care soluționate, inclusiv prin control de stat; 7. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Au fost efectuate 26 controale din care 12 controale planificate și 14 inopinate (2 controale în baza sesizărilor parvenite în 2022) referitor la calitatea produselor petroliere comercializate prin modificarea caracteristicilor calitative și 12 controale în baza petițiilor parvenite de la consumatori referitor la calitatea necorespunzătoare a produselor petroliere cât și înșelare la pompă. În cadrul a 17 (65,4%) controale, din care 7 inopinate au fost depistate neconformități. 2. Au fost supuse controlului 26 loturi produse petroliere (9 loturi/83547,1 litri benzină; 13 loturi/116190,82 litri motorină, 2768,13 tone motorină; 4 loturi/25199,47 litri gaz lichefiat) din care 7 loturi (2 loturi/4960,83 litri benzină, 5 loturi/25639 litri și 484,5 tone motorină care nu dispuneau de rapoarte de inspecție) erau neconforme. Totodată, în cadrul a 3 controale (1 control DPDC) au fost verificate 42 loturi/7197 produse petroliere derivate, care s-au dovedit a fi neconforme, lipsea informația în limba de stat. 3. Ponderea loturilor de produse petroliere neconforme alcătuiește 26,92% (26/7), a produselor petroliere derivate alcătuiește 100% (42/42). 4. În cadrul a 8 controale cu participarea Organismului de inspecție au fost prelevate 13 probe produse petroliere pentru încercări de laborator.	DSM SCPP

				În rezultatul încercărilor s-a constatat că, 5 loturi testate nu corespundeau cerințelor de calitate. 5. În cadrul controalelor la SAC-uri au fost verificate 181 mijloace de măsurare, din care 34 (18, 78%) mijloace de măsurare erau neconforme. 6. Din cele 28 petiții cu subiecte din domeniul metrologic parvenite și examinate, 6 petiții/sesizări care reclamau produsele petroliere, au fost examinate prin control inopinat; 7. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor la SAC-uri au fost aplicate măsuri juridice: - prescripții privind interzicerea utilizării mijloacelor de măsurare – 11, din care 7 (63,6%) executate - prescripții privind înlăturarea neconformităților- 7, 4 (57,2%) executate; - decizie de retragere din circulație a produselor periculoase – 2, executate; - procese - verbale cu privire la contravenție – 32, încheiate.	
	Obiectivul 5: Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale				
	Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Deficiențe de comunicare cu prestatorii de servicii; 2. Insuficiență de personal calificat				
5.1.	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; 4. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor consumatorilor în instanța judecătorească în calitate de intervenient accesoriu, din care cu câștig de cauză; 5. Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, transmise în instanța de judecată; 6. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor consumatorilor/Inspectoratului în instanța judecătorească, în privința clauzelor abuzive în contracte, din care cu câștig de cauză.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul semestrului I-2023, inspectorii Secției control servicii din cadrul Direcției protecția drepturilor consumatorilor, au examinat 51 contracte încheiate cu consumatorii, în baza reclamațiilor înregistrate; 2. Au fost înregistrate și examinate 82 reclamații privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii: - contracte de creditare nebancară; - contracte de fabricare a geamurilor PVC; - 13 autosesizări în baza petițiilor pe producător de mobilă (cazul de înaltă rezonanță mediatizat); 3. În rezultatul examinării contractelor înregistrate, au fost întocmite 34 acte de constatare a clauzelor abuzive și transmise consumatorilor, în perioada similară a anului precedent au fost întocmite 18 acte; 4. Pentru prezentarea intereselor consumatorilor în instanța judecătorească, în legătură cu constatarea clauzelor abuzive în contracte, au parvenit 100 cereri de chemare în judecată privind constatarea clauzelor abuzive; 5. Acte de constatare a clauzelor abuzive în contracte, în perioada de referință n-au fost transmise în instanța de judecată; 6. Reprezentanții ISSPNPC, în baza cererilor de chemare în judecată, au participat în instanța de judecată pentru reprezentarea intereselor consumatorilor, în privința clauzelor abuzive în contracte - 59 participări, pentru care au fost depuse 46 referințe. Hotărâri cu câștig de cauză - 10.	SCS
5.2.	Examinarea reclamațiilor, sesizărilor prin prisma constatării practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relații cu consumatorii.	1. Numărul reclamațiilor/sesizărilor privind practicile comerciale incorecte; 2. Numărul cazurilor de practici comerciale incorecte constatate; 3. Numărul deciziilor de încetare a practicilor comerciale incorecte, numărul practicilor încetate, sancțiuni aplicate; 4. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor consumatorilor/Inspectoratului în instanța	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1.În perioada de referință, au parvenit 30 reclamații privind practicile comerciale incorecte: - loterie fără extragere TV; - produse în credit cu comisioane ascunse; - anunț de reduceri expirate; - produse vândute pe părți; - diferența de preț raft-casă la produsele alimentare; - darea în exploatare a bunului imobil cu neconformități; - vânzarea-cumpărarea automobilului.	SCS

		judecătorească, în privința practicilor comerciale incorecte, din care cu câștig de cauză.		2. În 7 cazuri au fost constatate practici comerciale incorecte, prin control și din oficiu, pentru care au fost aplicate măsuri juridice. 3. În urma constatării practicilor comerciale incorecte au fost aplicate măsuri juridice: - 14 procese-verbale cu privire la contravenție (2 în rezultatul controalelor); - 5 Decizii privind încetarea, interzicerea practicii comerciale incorecte constatate, din care 1 prin control inopinat și 4 din oficiu; - 1 prescripție privind înlăturarea neconformităților. 4. Acțiuni de reprezentare a intereselor consumatorilor/Inspectoratului în instanța judecătorească, în privința practicilor comerciale incorecte, pe parcursul semestrului I-2023 n-au fost înregistrate.	
5.3	Acordarea consultanței părților contractante referitor la legislația contractuală.	Numărul consultațiilor oferite părților contractante în cadrul examinării contractelor.		În cadrul examinării contractelor, în procesul examinării sub aspectul de conținut al clauzelor abuzive și întocmirii actelor de constatate a clauzelor abuzive - inspectorii SCS au oferit 35 consultații reprezentanților agenților economici, părți contractante vis-a-vis de consumatori.	
Obiectivul 6: Consolidarea capacităților instituționale privind 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. Insuficiență de personal calificat					
6.1.	Examinarea reclamațiilor/sesizărilor, asigurarea recuperării prejudiciilor cauzate de vânzător, inclusiv pe cale amiabilă (remediarea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător).	1. Numărul total de reclamații/sesizări înregistrate de către Inspectorat, din care: - primite direct de la consumatori; - primite de la alte autorități (autoritățile, numărul de reclamații/sesizări); - remise altor autorități conform competențelor (autoritățile, numărul de reclamații/sesizări); 2. Numărul de reclamații/sesizări examinate în limita competențelor funcționale; - Numărul de reclamații/ sesizări cu privire la produse și sau/grupe de produse, alte subiecte reclamate; 3. Numărul de reclamații/sesizări privind serviciile prestate; 4. Măsurile aplicate: - procese verbale cu privire la contravenție încheiate, examinate, amenzi aplicate; - decizii de remediere/înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător; - decizii privind încetarea practicilor comerciale incorecte 5. Numărul cazurilor de succes înregistrate (reclamații soluționate amiabil, prin remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător), dinamica față de anul precedent; 6. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul sem I - 2023, către ISSPNPC au fost înregistrate 894 reclamații /101 sesizări (69-DPDC, 28 -DSP, 4-DSM): - reclamații primite direct de la consumatori - 615; - reclamații primite de la alte autorități - 135; - remise altor autorități conform competențelor - 224; 2. Numărul de reclamații examinate în limita competențelor funcționale - 796; - Măsurile aplicate: - procese verbale cu privire la contravenție încheiate, examinate -180; - decizii de remediere/înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător - 12; - decizii privind încetarea practicilor comerciale incorecte - 5; 5. Au fost înregistrate 38 cazuri de succes, față de 59 cazurilor de succes realizate în perioada similară a anului 2022, din care: - restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător - 25 cazuri de succes; - înlocuire/remediere gratuită a deficiențelor produsului necorespunzător - 13 cazuri de succes. 6. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați a constituit - 186417 lei.	Subdiviziunile cu funcții de control

6.2.	Înaintarea acțiunilor în instanța de judecată și reprezentarea intereselor Inspectoratului și consumatorilor (inclusiv în calitate de intervenient accesoriu)	1. Numărul acțiunilor depuse în instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, 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: - 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 ședințe de judecată la examinarea dosarelor	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Acțiuni pentru prezentarea intereselor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, n-au fost depuse în instanța judecătorească. 2. Reprezentanții ISSPNPC au reprezentat interesele consumatorilor în calitate de intervenient accesoriu, în cadrul a 9 acțiuni în instanța judecătorească, înaintate în perioada precedentă de raportare, care avut câștig de cauză în semestrul I-2023; 3. Numărul dosarelor examinate în instanța de judecată, din care: - ISSPNPC- reclamant - 30; - ISSPNPC – pârât- 208; - ISSPNPC – intervenient accesoriu – 270. 4. Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse în instanța de judecată - 12; 5. Numărul cererilor de apel, depuse în instanța de judecată - 4; 6. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs - 56; 7. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor -219.	DJ, SCS, în privința practicilor comerciale incorecte, clauzelor abuzive).
6.3	Aplicarea măsurilor de constrângere și reprezentare a intereselor Inspectoratului în fața instanțelor judiciare, altor persoane de drept public și privat, monitorizarea permanentă a dosarelor aflate pe rol în instanțele de judecată.	1. Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție încheiate inclusiv în baza examinării reclamațiilor/sesizărilor, înregistrate și examinate de Inspectorat, din care: - cu aplicarea sancțiunii; - încetate; - remise altor autorități de competență; 2. Suma amenzilor aplicate; 3. Suma amenzilor achitate; 4. Numărul proceselor verbale contravenționale contestate în instanța de judecată; 5. Informații operative și statistice prezentate organelor de stat, autorităților, cu privire la procesele verbale contravenționale.		1 . Pe parcursul semestrului I-2023 au fost: Încheiate și înregistrate 294 procese - verbale cu privire la contravenție, în rezultatul controalelor, examinării reclamațiilor/sesizărilor. Examine 292 procese - verbale cu privire la contravenție, din care: - 227 procese - verbale încheiate în a. 2023; - 65 procese - verbale încheiate în a. 2022 Rezultatul examinării: - amenzi aplicate – 277 amenzi, în sumă de 1 330 600,00 lei, din care: - 219 în baza proceselor - verbale încheiate în a. 2023; - 58 în baza proceselor - verbale încheiate în a.2022: Amenzi încetate – 15, din care: - 8 în baza proceselor - verbale încheiate în a.2023; - 7 în baza proceselor - verbale încheiate în a.2022. Remise altor autorități de competență – 6 (pentru încălcarea art. 97 CC); Rămase în examinare 73 procese - verbale contravenționale, din care: - 67 procese-verbale încheiate în a. 2023; - 6 procese-verbale încheiate în a. 2022. 2. Aplicate 277 amenzi, în sumă de 1 330 600,00 lei, din care: - 219 amenzi, în sumă de 1 161 050,00 lei, aplicate în baza proceselor-verbale încheiate în a. 2023; - 58 amenzi, în sumă de 169 550,00 lei, aplicate în baza proceselor-verbale încheiate în 2022; 3. Achitate amenzi – 144, în sumă de 373 250,00 lei, din care: - 118 în sumă de 336 600,00 lei pentru amenzi aplicate în baza proceselor-verbale încheiate în a. 2023; - 26 în sumă de 36 650,00 lei, pentru amenzi aplicate în a. 2023 în baza proceselor-verbale încheiate în a. 2022. 4. În instanța de judecată, au fost contestate 19 procese-verbale contravenționale, din care 9 procese-verbale încheiate în a. 2022;	DJ, Subdiviziuni le cu funcții de control;

				5. ISSPNPC prezintă lunar către MDED rapoarte operative cu privire la activitate, altor organe și autorități de competență, informații statistice cu privire la contravenții, Raportul Statistic Nr. 1-cc prezentat anual către BNS.	
6.4	Participarea în procesul de elaborare și promovare a actelor normative în domeniile de competență prin înaintarea propunerilor de modificare/completare a actelor normative corespunzătoare.	1. Numărul actelor /documentelor primite spre avizare, avizate juridic; 2. Numărul propunerilor de modificare/implementare a unor acte legislative, înaintate de Inspectorat		1. Numărul actelor/documentelor primite spre avizare, avizate juridic - 303 ordine (generale, cu privire la personal, deplasări); 2. ISSPNPC a înaintat 4 propuneri de modificare a unor acte legislative: - la Proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului; - Legii nr. 7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor alimentare; - Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător; - HG 782/2018 cu privire la aprobarea Metodologiei controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor efectuat de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.	DJ, Subdiviziunile cu funcții de control
6.5	Asigurarea funcționalității Consiliului de soluționare a disputelor.	Numărul cererilor (contestațiilor) depuse de agenții economici către Inspectorat, pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor; 2. Numărul întrunirilor membrilor Consiliului, pentru examinarea contestațiilor depuse de agenții economici, rezultatele examinării.		1. În perioada de referință, cereri (contestații) din partea agenților economici, pentru examinare în Consiliul de soluționare a disputelor, n-au fost depuse; 2. Întruniri ale membrilor Consiliului de soluționare a disputelor, pe parcursul semestrului I, n-au fost organizate.	
Obiectivul 7: Cooperarea internă și internațională 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 implementării bunelor practici UE				
7.1.	Dezvoltarea relațiilor de colaborare interinstituțională, în baza Acordurilor de colaborare semnate între Inspectorat și Autoritățile omoloage	1. Numărul întrunirilor, ședințelor de lucru, întreprinderilor oficiale ale conducerii Inspectoratului, raportarea, mediatizarea rezultatelor; 2. Mese rotunde organizate, mediatizate; 3. Numărul Acordurilor de colaborare încheiate, implementate; 4. Numărul activităților de schimb de experiență, preluare a celor mai bune practici, rapoartele participanților prezentate SRU; 5. Numărul angajaților Inspectoratului, participanți.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În scopul dezvoltării relațiilor de colaborare instituțională, pe parcursul semestrului I - 2023, SCI au fost realizate 13 activități: - Ședința de lucru cu experții PNUD privind etichetarea energetică și eco-proiectarea; - Evenimentul Ask Me Anyhting „Conformarea agenților economici în respectarea drepturilor consumatorilor”; - Ședința de lucru „Evaluarea cadrului de protecție a consumatorilor și reformele necesare în acest domeniu”; - Masa rotundă, Forumul Național de Educație Financiară din RM; - Întrevederea reprezentanților ISSPNPC cu atașatul Ambasadei Austriei; - Reuniunea regională EU4 Business: promovarea pieței regionale comune prin infrastructura calității și comerțului electronic, Muntenegru; - Ședința tematică privind combaterea contrafacerii în Republica Moldova; - Ședința cu experții Băncii Mondiale, Proiectul competitivității pentru întreprinderile micro, mici și mijlocii (MSME); - ISSPNPC și AGEPI au discutat despre protecția IG și DO în contextul acordului încheiat între Republica Moldova și Georgia; - Ședința de lucru comună cu Serviciul Vamal RM și EUBAM; - Vizita de lucru „EU4Business: Sprijin pentru integrarea economică regională”, Albania; - Atelier de lucru privind obligațiile furnizorilor conform legislației privind proiectarea ecologică și etichetarea energetică, PNUD;	SCI, SRU.

				- Conferința dedicată Zilei Mondiale a Acreditării. 2. Au fost organizate și mediatizate 3 mese rotunde. 3. Încheiate 6 Acorduri de colaborare cu autorități ale statului: - Serviciul Vamal al RM; - Camera de Stat pentru Supravegherea Marcării a RM (CSSM); - Institutul Național al Justiției (INJ). - Acordul de Colaborare între ISSPNPC și CSSM; - Memorandumul de Înțelegere între ISSPNPC și INJ; - Semnat Planului de Acțiuni de Cooperare între ISSPNPC și SVRM; 4. Efectuate 2 vizite externe privind reuniunea regională EU4 Business: - Promovarea pieței regionale comune prin infrastructura calității și comerțului electronic, Muntenegru; - Sprijin pentru integrarea economică regională”, Albania. 5. Conducătorul ISSPNPC a participat în activitățile descrise supra.	
7.2.	Stabilirea relațiilor contractuale de colaborare cu instituții din țară în domeniile de competență.	1. Acord de colaborare, încheiat cu Organismul acreditat de inspecție a produselor petroliere; 2. Contract de prestare a serviciilor, încheiat cu Organismul acreditat de inspecție a produselor petroliere, pentru efectuarea eșantionării produselor petroliere; 3. Numărul activităților de colaborare, schimb de experiență în domeniile de competență, desfășurate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Acțiunea urmează a fi realizată pe parcursul anului, în cadrul aprobării a Planului de eșantionare produselor petroliere.	SCI (încheierea acordurilor); Subdiviziunile structurale (participanți la activități)

Obiectivul 8: Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional prin promovarea soluțiilor oferite

	Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Întârzieri în procesul de implementare; 2. Suspendarea organizării evenimentului din motive neprevăzute				
8.1.	Organizarea și desfășurarea activităților în cadrul evenimentului consacrat Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor	1. Eveniment organizat și mediatizat; 2. Activitățile desfășurate în cadrul evenimentului; 3. Lista entităților participante la eveniment; 4. Numărul persoanelor participante la eveniment.	Trimestrul I	1. Anual, la 15 martie ISSPNPC marchează Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor (ZMDC), cu genericul pentru anul curent „Responsabilizarea consumatorilor cu privire la tranziția la energie curată”. Cu prilejul evenimentului a fost organizată o Masă rotundă tematică, la care au participat reprezentanți din partea MDED, autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor din țară și din țară și ANPC din România (prin zoom), organizațiilor obștești cu competențe în domeniu protecției consumatorilor, experți ai Centrului Analitic Independent „Expert Grup”. În legătură cu acest eveniment au fost organizate live pe pagina de facebook a Inspectoratului - 4 Webinare tematice: - „Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor” – 495 vizualizări; - „Clauzele abuzive în contracte încheiate între profesioniști și consumatorii”- 520 vizualizări; - „Cerințele privind biocombustibilul solid” - 120 vizualizări; - „Protecția consumatorilor privind produsele preambalate” - 287 vizualizări. Cu dedicație evenimentului, ISSPNPC a organizat concursul de creativitate pentru elevii claselor a V – IX-a cu genericul „Mascota Consumatorului”. La concurs au participat 138 de elevi din raioanele țării, care au expediat la adresa ISSPNPC 138 lucrări. Comisia de jurizare a selectat 5 câștigători ai concursului, care au fost apreciați cu diplome de merit, premii de motivare	DICMA (organizare); DPDC, DSM; DSP (participare); SCI, SCMM (mediatizare))

				(carduri pentru achiziții în librării), toți participanții au fost menționați cu diplome de participare.	
8.2.	Organizarea concursului tematic de creativitate „Mascota consumatorului pentru elevi din clasele gimnaziale V – IX.	1. Eveniment lansat și mediatizat; 2. Numărul participanților.	Trimestrul I	Concursul de creativitate pentru copii claselor a V – IX-a cu genericul „Mascota Consumatorului” a fost organizat de Inspectorat în perioada 30 ianuarie 2023 – 10 martie 2023. În această perioadă, participanți la concurs, din raioanele țării, au expediat la adresa ISSPNPC 138 de lucrări personale. Comisia de jurizare a selectat 5 câștigători ai concursului, care au fost apreciați cu diplome de merit, premii de motivare (carduri pentru achiziții în librării), toți participanții au fost menționați cu diplome de participare.	DICMA,
8.3.	Colaborarea cu autoritățile de protecție a consumatorilor, în calitate de Punct de contact național.	1. Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul precedent, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului; 2. Masa rotundă dedicată evenimentului „Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor”, invitați conducătorii autorităților de protecție a consumatorilor.	Trimestrul I	1. În conformitate cu prevederile Leii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, ISSPNPC desemnat Punct de contact național, în colaborare cu responsabilii din cadrul autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor și în baza informațiilor prezentate de autoritățile abilitate, a elaborat și prezentat către MDED Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor pentru perioada anului 2022, care este publicat pe pagina web a ISSPNPC; 2. La masa rotundă dedicată evenimentului „Ziua mondială a drepturilor consumatorilor” au participat reprezentanți din partea MDED, autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor din țară și ANPC din România (prin zoom), organizațiilor obștești cu competențe în domeniu protecției consumatorilor, experți din cadrul Centrului Analitic Independent „Expert Grup”.	DPCM, DICMA.
Obiectivul 9: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului, implementarea sistemului de control intern managerial al Inspectoratului.					
	Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Disponibilitate redusă a partenerilor pentru organizarea stagiilor; 2. Fluctuația de personal, cauzată de volum mare de sarcini.				
9.1.	Identificarea necesităților de instruire a funcționarilor publici, elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională	1. Planul de dezvoltare profesională a personalului Inspectoratului pentru anul 2023, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului; 2. Numărul de instruiți solicitați de către subdiviziuni.	Trimestrul I	1. Planul de instruire pentru anul 2023 a fost aprobat și publicat pe pagina web a instituției. 2. De către subdiviziuni au fost solicitate 6 instruiți.	SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale
9.2.	Instruirea continuă a personalului Inspectoratului, inclusiv privind implementarea legislației în domeniile de competență.	1. Numărul de instruiți, stagii, schimb de experiență, planificate, din care realizate; 2. Numărul de instruiți interne (în cadrul subdiviziunilor); 3. Numărul angajaților care au beneficiat de instruire; 4. Ponderea persoanelor instruite, %.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de raportare angajații ISSPNPC au participat la 14 activități de instruire: 1. <i>Cunoașterea măsurilor anticorupție;</i> 2. <i>Depunerea declarațiilor de avere și interese personale;</i> 3. <i>Acces la Informație;</i> 4. <i>Completarea foilor de parcurs;</i> 5. <i>Aplicarea uniformă a Legii nr.105/2003;</i> 6. <i>Control intern managerial;</i> 7. <i>Managementul comunicării;</i> 8. <i>Soluționarea litigiilor privind drepturile consumatorilor.</i> 9. <i>Protecția proprietății intelectuale: limita drepturilor exclusive și statutul juridic al obiectelor de proprietate intelectuală</i> 10. <i>Implementarea Codului Administrativ</i>	SRU, subdiviziunile structurale

				11. Contractele încheiate cu consumatorii prin mijloacele electronice și practicile comerciale incorecte. 12. Infrastructura calității industriei electrice; 13. Planul și Programele de implementare a Supravegherii Pieței; 14. Considerații privind procesul verbal contravențional. 2. În cadrul subdiviziunilor au fost organizate 20 instruirii interne. 3. Au fost instruite – 35 persoane. 4. Ponderea persoanelor instruite alcătuiește 89,75%	
9.3.	Asigurarea instruirii personalului Inspectoratului, în domeniul controlului intern managerial, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de control intern managerial.	Numărul persoanelor instruite / cursurilor desfășurate în vederea implementării Sistemului.	Pe parcursul anului	În perioada de referință, a fost organizat cursul de instruire „Control intern managerial”. Au fost instruiți 11 funcționari publici cu funcții de conducere.	DMI, SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale
9.4.	Implementarea procedurilor de integrare socio - profesională a debutanților.	Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică.	Pe parcursul anului	În perioada raportată au fost angajați 3 funcționari publici debutanți cu o perioadă de probă de 6 luni.	SRU; DMI.
9.5.	Evaluarea performanțelor profesionale, evidența datelor și documentelor cu privire la personal.	1. Numărul funcționarilor publici evaluați. 2. Numărul dosarelor personale completate	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Conform prevederilor legislației în vigoare, procesul de evaluarea a performanțelor profesionale ale funcționarului public din cadrul ISSPNPC, inițiat în semestrul I (iunie) a fost finalizat la 14 iulie 2023, cu evaluarea a 31 de funcționari publici angajați în cadrul ISSPNPC; 2. De către Serviciul Resurse umane pe parcursul semestrul I, au fost completate 35 dosare personale, în modul stabilit.	SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale
Obiectivul 10: 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 IT; 2. Lipsa de personal, fluctuația de personal, moratoriu la angajări				
10.1.	Implementarea de către subdiviziunile structurale a Sistemelor IT, utilizarea eficientă a acestora și asigurarea transparenței activităților Inspectoratului.	Sisteme IT utilizate: - Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, utilizat; - Programul de evidență contabilă „1C”; - Programul de evidență internă a proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale INSPECT, utilizat; - Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții, utilizat; - Pagina web a Inspectoratului, actualizată	Pe parcursul anului, cu raportare anuală	Sisteme IT utilizate: - Programul de evidență și control intern a executării documentelor E Management, utilizat; - Programul de evidență contabilă „1C”, utilizat; - Programul de evidență internă a proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale INSPECT, utilizat. De menționat, că programul în cauză, are o durată îndelungată de funcționare și o uzură pronunțată, nu răspunde necesităților din punct de vedere tehnic, mai mult ca atât, creează tot mai frecvent deficiențe și blocaje tehnice, care conduc la riscuri cu privire la păstrarea datelor înregistrate. În acest sens, este imperios necesar acordarea de către autoritățile ierarhic superioare, a suportului tehnic și financiar, pentru crearea unui Program informațional dezvoltat, care să faciliteze și să automatizeze procesele de lucru, pentru avansare prin digitalizare, dezvoltarea capacităților instituției;	Subdiviziunile structurale

				- Pentru utilizarea Sistemului Informațional Automatizat (SIA) de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții, către MAI a fost expediat nomenclatorul articolelor din legislația-cadru, pentru a fi completat SIA și a asigura accesul la toate compartimentele SI și posibilitatea de a înregistra operativ datele dosarelor contravenționale; - Pagina web a Inspectoratului, actualizată și se completează zilnic cu informații utile în vederea transparentizării activităților ISSPNPC	
10.2.	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 pe parcursul anului în programul de evidență internă INSPECT; 3. Numărul proceselor-verbale cu privire la contravenție, dosarelor contravenționale, contravențiile (conform CC), înregistrate în Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale, persoanelor care au săvârșit contravenții.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul semestrului I - 2023, în Programul E-Management au fost înregistrate 2523 documente intrate, și 2410 documente executate/ieșire. 2. În programul de evidență internă INSPECT, pe parcursul semestrului au fost înregistrate 1499 procese-verbale de control, 891 petiții, 3852 apeluri telefonice și 129 consultații în ghișeul unic. 3. Procesele - verbale cu privire la contravenție, dosarelor contravenționale, contravențiile (conform CC), urmează a fi înregistrate în Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții. A fost expediat nomenclatorul articolelor către MAI.	SMD; Subdiviziunile structurale; (înregistrare) SPMA (evidență, monitorizare, raport); DJ
Obiectivul 11: 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				
11.1.	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. Programul sectorial de supraveghere a pieței, aprobat; 3. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control; 4. Planul anual de activitate al subdiviziunii structurale; 5. Planul anual de control al Inspectoratului.	Trimestrul III; Trimestrul IV Trimestrul IV	Planurile anuale de activitate ale Inspectoratului, aprobate și publicate pe pagina web a Inspectoratului: 1. Propuneri la Proiectul bugetului pentru anii 2024-2027 urmează a fi transmise în termenii stabiliți. 2. Programul sectorial de supraveghere a pieței, pentru anul următor va fi elaborat în trimestrul IV, conform termenului stabilit; 3. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control pentru anul următor va fi elaborat în trimestrul IV; 4. Subdiviziunile structurale au elaborat planurile de activitate, reieșind din planul de activitate al ISSPNPC; 5. Planul anual de control pentru anul 2024 va fi elaborat în trimestrul IV;	DPCM, SPMA Subdiviziunile structurale (participare)
11.2.	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. Rapoartele periodice cu privire la realizarea Planului anual de instruire; 5. Raportul anual privind activitatea de protecție a	Trimestrial, anual	Rapoartele periodice de activitate pentru perioada de gestiune, sunt prezentate și publicate pe pagina web instituțională: 1. Raportul cu privire la realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției/Inspectoratului, pentru anul 2022, publicat pe pagina web ISSPNPC; https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_r-apor-t-pa-apcsp-issnpc-a-2022-2-semnat-1-semnat.pdf 2. Rapoartele periodice privind implementarea politicilor publice și Strategiilor în domeniile de competență, prezentate. 3. Informațiile trimestriale privind realizarea PA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020), pentru trim.I, sem. I -2023, prezentate și publicate pe pagina web instituțională; https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_informatie.pdf https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_anexat-i-informatie-semestru-i-2023-hg-355.pdf	DPCM, SPMA, Subdiviziunile Structurale,

		consumatorilor; 6. Raportul anual privind realizarea programului sectorial de supravegherea pieței. 7. Rapoartele periodice ale subdiviziunilor, cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni; 8. Rapoartele lunare de activitate; 9. Rapoartele periodice privind implementarea Strategiei anticorupție; 10. Raportul anual statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC, prezentat către BNS, MAI (HG nr. 517/2022).		4. Rapoartele periodice cu privire la realizarea Planului anual de instruire, prezentate. 5. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor pentru anul 2022 este publicat pe pagina web a Inspectoratului; https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-approbat-pcnat-pentru-a-2022.pdf 6. Raportul anual privind realizarea programului sectorial de supravegherea pieței, pentru anul 2022 este publicat pe pagina web a Inspectoratului. https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-a-2022-program-sectorial-2-5.pdf 7. Rapoartele periodice ale subdiviziunilor, cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni, prezentate; 8. Rapoartele lunare de activitate, prezentate; 9. Raportul periodic privind implementarea Strategiei anticorupție, pentru perioada a. 2022 și sem.I-2023 au fost transmise către MDED; 10. Raportul anual statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC, prezentat către BNS.	DJ (9 - 10).
11.3.	Organizarea procesului de achiziționare a mărfurilor, lucrărilor și serviciilor pentru necesitățile Inspectoratului. Perfectarea contractelor de achiziții de mărfuri, lucrări și servicii.	Plan de efectuare a achizițiilor publice aprobat și publicat; - Numărul de anunțuri și/ sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice; - Numărul de proceduri de achiziție publică desfășurate; - Numărul de contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015 și HG 655/2016; - Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, prezentată în termenul prevăzut de legislație	Trimestrial, anual	Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web a ISSPNPC - Numărul de anunțuri și/sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice - 4; - Au fost desfășurate 4 Proceduri de achiziții publice documentate prin 4 procese verbale ale grupului de lucru pe achiziții publice. - 17 contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015 și HG 655/2016. - Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, prezentată în termenul prevăzut de legislație.	DJ, DMI
11.4.	Executarea bugetului aprobat al Inspectoratului, prezentarea dărilor de seamă contabile	1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate, prezentate.	Trimestrial, anual	1. Raportul financiar pentru anul 2022, executat și prezentat către MDED; 2. Rapoartele statistice: 2-INV, M1-trimestrial, M3-anual, B1, 1-TR, TIC – executate și prezentate. Rapoartele la Serviciul fiscal - IPC-21. IRM – executate și prezentate.	DMI SFA.
11.5	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.	Trimestrial, anual	1. Pentru semestrul I, toate cheltuielile au fost executate în limita mijloacelor financiare aprobate pentru anul curent. Totodată, prin scrisoarea ISSPNPC nr.27/13-2452 din 05.07.2023, au fost prezentate către MDED propuneri la rectificarea bugetului; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web a ISSPNPC.	DMI SFA DJ

Direcția planificare, coordonare și monitorizare