

INFORMAȚIE

cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control, pentru semestrul I - 2021

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

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (Agenția) este autoritate administrativă subordonată Ministerului Economiei și Infrastructurii, responsabilă de implementarea politicii statului în domeniile de activitate ce îi sânt încredințate, realizează funcțiile stabilite de Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Agenției, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1089/2017, în următoarele domenii:

1) supravegherea pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice);

2) protecția consumatorilor;

3) metrologie;

4) supravegherea și controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc;

5) respectarea condițiilor de licențiere conform domeniului de competență.

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

1) în domeniul supravegherii pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice):

a) funcțiile stabilite în art.7 alin.(4) din Legea nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce ține de comercializarea produselor nealimentare;

b) efectuarea controlului respectării cerințelor privind siguranța produselor nealimentare destinate consumatorilor, în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;

c) efectuarea controlului calității serviciilor turistice prestate în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012;

2) în domeniul protecției consumatorilor:

a) funcțiile stabilite în art.27 alin. (3) din Legea nr. 105-XV/2003 privind protecția consumatorilor;

b) funcțiile stabilite în Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior;

3) în domeniul metrologiei, efectuarea supravegherii metrologice în conformitate cu Legea metrologiei nr.19/2016;

4) în domeniul supravegherii și controlului de stat al activităților jocurilor de noroc, efectuarea supravegherii și controlului de stat în limitele prevederilor Legii nr.131/2012;

5) în domeniul respectării condițiilor de licențiere conform domeniului de competență, în limitele Legii nr.131/2012.

Componența, statul de personal

Agenția are următoarea structură, cu un efectiv-limită de 63 persoane, fără subdiviziuni teritoriale:

Consiliul de soluționare a disputelor

Direcția relații cu consumatorii și mediul de afaceri

Direcția asigurarea intereselor consumatorilor

Direcția control metrologic

Direcția control produse industriale și servicii

Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor

Direcția management instituțional

Serviciul juridic și resurse umane

Serviciul financiar-administrativ

Serviciul tehnologia informației și comunicații

Serviciul cooperare internațională și comunicare cu mass-media

Serviciul managementul documentelor

Serviciul audit intern.

Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control al Agenției (Planul anual) pentru perioada anului 2021, 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.

În conformitate cu metodologia respectivă, Planul anual include 6 obiective cu 9 indicatori de performanță, din care 4 obiective cu 6 indicatori universali de performanță și 2 obiective cu 3 indicatori individuali de performanță, respectiv valorile-țintă stabilite.

II. Obiectivele și indicatorii de performanță

A. Indicatorii universali de performanță

1. Alocarea resurselor (raportare anuală):

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

A .1.1. Alocarea de resurse pentru activitățile de control

A .1.2. Alocarea de resurse pentru activități de analiză și planificare

A .1.3. Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformității cerințelor legale

2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor (raportare trimestrială):

Obiectivul: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a consumatorilor:

A .2.1. Raportul dintre controalele asupra persoanelor/unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate

3. Activități de consultanță (raportare trimestrială):

Obiectivul: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor

A .3.1. Activități de consultanță

4. Activități de comunicare (raportare trimestrială):

Obiectivul: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

A .4.1. Activități de comunicare

B. Indicatori individuali de performanță (raportare anuală):

Obiectivul: Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață, asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei

B 2.1. Produse, servicii, mijloace de măsurare conforme cu cerințele esențiale prevăzute în reglementările tehnice aplicabile

B 2.2. Probe colectate conforme cerințelor

Obiectivul: Promovarea controlului și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale

B 2.3. Constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu

Planul anual a fost aprobat prin Ordinul Ministerului Economiei și Infrastructurii nr. 42/2021.

Raportul cu privire la activitatea Agenției, pentru perioada semestrului I - 2021, prezintă informația cu privire la realizarea obiectivelor de activitate prin indicatorii universali de performanță, gradul de realizare în perioada de raportare, în comparație cu perioada similară a anului precedent, inclusiv informații cu privire la instrumentele utilizate pentru atingerea obiectivelor în perioada de raportare, activitățile de control cu un grad înalt de risc efectuate în domeniile de competență, consultanță și comunicare.

A. Obiectivele și indicatorii universali de performanță/rezultat (raportare trimestrială)

2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor:

Obiectivul: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a consumatorilor

A. 2.1. Raportul dintre controalele asupra persoanelor/unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate

- *numărul persoanelor supuse controlului, care au un grad maxim de risc calculat din totalul controalelor efectuate:*

Conform planului anual consolidat de control, pentru anul 2021 au fost planificate 486 controale de stat în domeniile de competență, la agenți economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate, grupe de produse din domeniile reglementate, serviciile oferite consumatorilor.

Ulterior, prin HG nr.936/2020 *cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului și abrogarea unei hotărâri de Guvern*, competența în domeniul securității și sănătății în muncă, inclusiv controalele planificate (82 controale), au fost transmise Inspectoratului de Stat al Muncii.

Astfel, pentru semestrul I - 2021 au fost planificate 202 controale, cu un grad înalt de risc, în domeniile de competență: metrologie și supravegherea pieței privind produsele nealimentare, sau cu 4,5% mai mult față de semestrul I – 2020 (193 controale planificate).

În perioada de raportare au fost efectuate 192 controale, din care 20 controale inopinate.

Conform rezultatelor, în cadrul a 119 (62%) controale, au fost depistate neconformități.

În cadrul a 100 (52%) controale au fost aplicate măsuri juridice (eliberate prescripții, decizii de remediere), înaintate recomandări pentru înlăturarea încălcărilor stabilite în partea prescriptivă a procesului - verbal de control, inclusiv întocmite 17 planuri de remediere a încălcărilor și înmânate agenților economici (în conformitate cu prevederile art. 46¹ al Codului Contravențional).

În cadrul a 14 (7,3%) controale, neconformitățile au fost înlăturate în timpul controlului, măsuri juridice nu au fost aplicate (conform prevederilor Legii 131/2012).

Totodată, în cadrul a 61 (31,77%) controale, din total efectuate, au fost aplicate sancțiuni contravenționale, care indică existența încălcărilor cu un grad înalt de risc.

În cadrul a 3 controale inopinate, efectuate la solicitarea Agenției Servicii Publice, pentru verificarea conformității metrologice a utilajului tehnologic pentru fabricarea producției alcoolice, au fost depistate neconformități metrologice. Controalele au avut aspect constatator și consultativ, fără a fi aplicate măsuri juridice (conform prevederilor art.19¹ (6) al Legii 131/2012).

În cadrul a 2 controale în domeniul metrologiei, s-a constatat că mijloacele de măsurare utilizate au fost supuse verificării metrologice după ce agenții economici au fost notificați cu delegația de control.

Pe parcursul semestrului I - 2020 au fost efectuate 80 controale în cadrul a 30 (37,5%) controale fiind aplicate sancțiuni, care indică existența încălcărilor cu un grad înalt de risc.

Ponderea controalelor efectuate în semestrul I-2021 asupra persoanelor spuse controlului cu un grad înalt de risc este de 31,77%, ce indică o diminuare cu 5,73 % față de perioada similară a. 2020.

De menționat, că în semestrul I-2021, din totalul controalelor planificate, în 18 cazuri controalele nu au fost efectuate, deoarece agenții economici incluși în graficul de control publicat conform prevederilor Legii nr.131/2012, fie și-au suspendat activitatea, au inițiat reparații capitale, și-au schimbat locațiunea (indicată în graficul de control) sau datele statutare ale întreprinderii (potrivit notelor prezentate de agenții constatori).

3. Activități de consultanță (raportare trimestrială):

Obiectivul 3: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor

A. 3.1. Activități de consultanță

• Oferite 7390 consultații, în semestrul I -2021, prin toate mijloacele disponibile, inclusiv:

- corespondența scrisă, 508 petiții examinate și oferit răspuns;
- poșta electronică, 179 adresări înregistrate electronic, la care consumatorii au fost informați prin răspunsuri în scris în urma examinării petiției, sau răspunsul imediat, că petiția nu întrunea toate cerințele stabilite;

- în Call – Centrul de asistență au fost oferite 3356 consultații.

- în Ghișeul unic au fost oferite 376 consultații, prin intermediul telefonului fix cu conectare la rețeaua internă și 40 consultații nemijlocit în Ghișeu.

Conform Ordinului APCSP nr.17/2020 cu privire la Măsurile de securitate și sănătate în muncă de prevenire a îmbolnăvirii/răspândirea infecției cu Covid-19, numărul consultațiilor în Ghișeul unic a scăzut, acestea fiind oferite la distanță prin telefonul fix conectat la rețeaua internă;

- în cadrul controalelor efectuate -192 consultații;

- examinării contractelor - 45 consultații (agenți economici);
- înregistrării cazurilor de succes – 64 consultații (agenți economici);
- pe pagina web oficială și/sau pe pagina Agenției din rețelele de socializare - 25 consultații/comentarii;

- 5 activități de informare/instruire (campanii, evenimente publice, webinare tematice, videoconferințe), organizate inclusiv:

- Campania Națională de Educație Financiară destinată elevilor cu genericul „Generația Inteligenței Financiare”, realizată online (comunicatul de lansare publicat) – 19 vizualizări;

- dialogul online cu genericul „Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic”, organizat în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie, realizat pe platforma Zoom, pagina Facebook - 52 participanți;

- Conferința Internațională consacrată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, realizată pe platforma Google Meet - 47 participanți;

- Conferința cu genericul „Reglementări naționale și standarde juridice internaționale în domeniul protecției drepturilor consumatorului”, organizată în parteneriat cu Academia Ștefan cel Mare, pe platforma Google Meet - 101 participanți;

- Sesiunea informativă cu elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe, dedicată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, pe platforma Zoom – 30 participanți.

În cadrul celor 5 activități de informare au participat 230 de persoane.

- Desfășurate 108 vizite de informare în cadrul activităților comune de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, conform ordinului semnat între APCSP, Inspectoratul General al Poliției și Inspectoratul pentru Protecția Mediului. În cadrul vizitelor au fost informate 2375 persoane (1081 agenți economici, 1294 consumatori)

În total, în semestrul I-2021, **au primit consultanță 7390 persoane**, față de 6583 consultații oferite în semestrul I-2020, cu o creștere de 12,2% față de perioada similară a anului 2020.

4. Activități de comunicare (*raportare trimestrială*):

Obiectivul 4: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

A.4.1. Activități de comunicare

În semestrul I-2021, pentru informarea și educarea consumatorilor a fost lansată Campania Națională de Educație Financiară destinată elevilor, cu genericul „Generația Inteligenței Financiare”, realizată online.

Lansarea Campaniei a fost publicată pe pagina web oficială și pagina de facebook a Agenției.

De asemenea, au fost realizate 61 apariții media TV/Radio, cu diverse tematici de interes public, înregistrând o creștere de 22 % față de perioada similară a anului 2020 (50 apariții media).

Pe pagina web oficială au fost publicate 117 comunicate de presă/informații/cazuri de succes/anunțuri (94 *comunicate*/16 *cazuri de succes*/7 *anunțuri*), referitor la activitatea Agenției, sau cu 34 postări mai multe față de perioada similară a anului 2020 (85 *postări*).

În perioada de referință, au fost înregistrate 103362 accesări și 127557 vizualizări a paginii web oficiale, de către persoanele interesate de activitățile Agenției.

Totodată, au fost înregistrate 4835 vizualizări și 4291 accesări a postărilor pe pagina web.

În mediu, pe parcursul semestrului I-2021, o postare a acumulat aproximativ 35 vizualizări și 20 accesări pe pagina web.

Numărul maxim de vizualizări și accesări l-au acumulat comunicatele de presă cu tematica „Agenții economici din Nisporeni au fost informați”, ce constituie 370 vizualizări / 231 accesări.

Numărul vizualizărilor/accesărilor paginii web și a postărilor, în semestrul I - 2020 nu a fost identificat ca indicator de performanță pentru a fi integrat în Planul de activitate a Agenției, din care cauză compararea acestuia cu perioada similară a anului precedent nu este posibilă.

Pentru dezvoltarea capacității decizionale a consumatorilor, au fost tipărite și difuzate materiale informative tematice, 14348 pliante și 1081 afișe cu telefonul consumatorului (300 exemplare de pliante distribuite consumatorilor în Ghișeul unic și 14048 în cadrul vizitelor de informare).

Au fost finalizate proiectele și design-ul a 2 Ghiduri:

- „Comerțul electronic, cu compartimentul Etichetarea energetică”;

- „Eficiența energetică, produsele din plastic”.

În același scop, au fost utilizate instrumente moderne de informare – 17 filmulețe educative:

- În cadrul Campaniei Naționale de Educație Financiară destinată elevilor, au fost elaborate 15 filmulețe educative și publicate pe pagina *Generația Inteligenței Financiare*, creată în rețeaua de socializare Facebook.

- Cu ocazie Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, cu genericul „*Combaterea poluării cu plastic*”, elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe au elaborat 2 filmulețe tematice și le-au plasat pe pagina APCSP din Facebook.

În semestrul I - 2020 au fost elaborate 12 spoturi și 5 materiale informaționale, care au fost difuzate în cadrul vizitelor de consultanță.

Din cauza restricțiilor impuse de pandemie, comunicarea directă cu consumatorii și mediul de afaceri, în perioada de referință, a fost suspendată.

INFORMAȚIE

cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control, pentru semestrul I - 2021

Indicatori universali de performanță a activității Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței								
2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor								
Obiectiv: <i>Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a consumatorilor</i>								
Denumirea indicatorului	Indicator de produs /de rezultat intermediar	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date	Indicatori de rezultat	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivelul de raportare	Valoare-țintă
A.2.1. Raportul dintre controalele asupra persoanelor/unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate	<ul style="list-style-type: none"> • Planul anual de control 2021 al APCSP, aprobat și publicat; • Controale de stat planificate ; • Controale de stat efectuate de direcțiile responsabile; 	Ponderea controalelor, atât planificate, cât și inopinate, asupra persoanelor supuse controlului, care au un grad maxim de risc din totalul controalelor efectuate. <i>(conform raportului pentru 9 luni anul 2020)</i> 148/216=68%	Rapoarte	Conform planului anual consolidat de control 2021, au fost planificate 486 controale de stat în domeniile de competență, la agenți economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate, grupe de produse din domeniile reglementate, serviciile oferite consumatorilor. Ulterior, prin HG nr.936/2020 <i>cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului și abrogarea unei hotărâri de Guvern</i> , competența, respectiv controalele în domeniul securității și sănătății în muncă (82 controale planificate), au fost transmise spre executare către Inspectoratul de Stat al Muncii. Astfel, pentru semestrul I - 2021 au fost planificate 202 controale, cu un grad înalt de risc, în domeniile de competență: metrologie și supravegherea pieței privind produsele nealimentare, sau cu 4,5% mai mult față de semestrul I – 2020 (193 controale planificate). În perioada de raportare au fost efectuate 192 controale, inclusiv 20 inopinate. Conform rezultatelor, în cadrul a 119 (62%) controale, inclusiv 13 inopinate, au fost depistate neconformități. În cadrul a 100 (52%) controale au fost aplicate măsuri juridice (prescripții, decizii de remediere), înaintate recomandări pentru înlăturarea încălcărilor stabilite în partea prescriptivă a procesului - verbal de control, inclusiv întocmite 17 planuri de remediere a încălcărilor și înmânate agenților economici (în conformitate cu prevederile art.46 ¹ al Codului Contravențional)	Trimestrială	% din numărul total de controale efectuate (29/96) = 30,2%	Ministerul Economiei și Infrastructurii Cancelaria de Stat	Creșterea cu 2% față de perioada precedentă de evaluare, a controalelor la persoanele supuse controlului cu risc ridicat

				<p>În cadrul a 14 (7,3%) controale, neconformitățile au fost înlăturate în timpul controlului, măsuri juridice nu au fost aplicate (conform Legii 131/2012).</p> <p>Totodată, în cadrul a 61 (31,77%) controale, din total efectuate au fost aplicate sancțiuni contravenționale, care indică existența încălcărilor cu grad înalt de risc.</p> <p>În cadrul a 3 controale inopinate, efectuate la solicitarea Agenției Servicii Publice, pentru verificarea conformității metrologice a utilajului tehnologic pentru fabricarea producției alcoolice, au fost depistate neconformități metrologice. Controalele au avut aspect constatator și consultativ, fără a fi aplicate măsuri juridice (conform prevederilor art.19¹ (6) al Legii 131/2012).</p> <p>În cadrul a 2 controale în domeniul metrologiei, s-a constatat că mijloacele de măsurare utilizate au fost supuse verificării metrologice după ce agenții economici au fost notificați cu delegația de control.</p> <p>Pe parcursul semestrului I - 2020 a fost efectuate 80 controale, în cadrul a 30 (37,5%) controale fiind aplicate sancțiuni, care indică existența încălcărilor cu un grad înalt de risc. Ponderea controalelor efectuate în semestrul I-2021 asupra persoanelor spuse controlului cu un grad înalt de risc este de 31,77%, ce indică o diminuare cu 5,73 % față de perioada similară a. 2020.</p>				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

3. Activități de consultanță

Obiectiv: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor și capacităților decizionale ale consumatorilor prin informare și educare

A.3.1. Activități de consultanță	3.1.1. Acordarea consultanței consumatorilor și persoanelor juridice, inclusiv prin asigurarea funcționării <i>Ghișeului unic</i> pentru recepționarea reclamațiilor, oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți	<ul style="list-style-type: none"> Numărul de consultații acordate consumatorilor, persoanelor juridice în domeniile de competență prin toate mijloacele disponibile – 5365, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> în scris, poșta 	Rapoarte	<ul style="list-style-type: none"> Consultanțe oferite în semestrul I-2021–7390, prin toate mijloacele disponibile, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> corespondența scrisă, 508 petiții examinate și oferit răspuns; poșta electronică, 179 adresări înregistrate electronic, la care consumatorii au fost informați prin răspunsuri în scris în urma examinării petiției, sau răspunsul imediat, că petiția nu întrunea toate cerințele stabilite; în Call – Centrul de asistență au fost oferite 3356 consultații. 	Trimestrială	<p>Consultația, materializată în:</p> <ul style="list-style-type: none"> răspuns în scris; răspunsuri la telefon; răspuns prin intermediul poștei electronice; 	<p>Ministerul Economiei și Infrastructurii</p> <p>Cancelaria de Stat</p>	<p>Creșterea treptată cu 5%, față de perioada precedentă de evaluare, a numărului de consultații oferite de către</p>
-------------------------------------	---	--	----------	--	--------------	---	--	---

	<p>economici</p> <p>3.1.2 Acordarea consultanței prin intermediul <i>Call - Centrului</i> de asistență la linia verde și la telefonul consumatorului.</p>	<p>electronică - 950;</p> <ul style="list-style-type: none"> - prin intermediul liniei telefonice (<i>Call - Centrul</i>) - 4000; - în Ghișeul unic - 150; - pe pagina web oficială și pe pagina Agenției din rețelele de socializare-35; - prin 230 activități de informare/instruire și/sau evenimente publice, organizate de către organul de control (<i>conform propunerilor la buget anul 2021</i>); - numărul de persoane care au participat la diverse activități de formare/instruire și/sau evenimente publice, organizate de către Agenție - 1312 (conform raportului pentru 9 luni anul 2020) 		<ul style="list-style-type: none"> - în Ghișeul unic au fost oferite 376 consultații, prin intermediul telefonului fix cu conectare la rețeaua internă și 40 consultații nemijlocit în Ghișeu. Conform Ordinului APCSP nr.17/2020 <i>cu privire la Măsurile de securitate și sănătate în muncă de prevenire a îmbolnăvirii/răspândirea infecției cu Covid-19</i>, numărul consultațiilor în Ghișeul unic a scăzut, acestea fiind oferite la distanță prin telefonul fix conectat la rețeaua internă; - în cadrul controalelor efectuate - 192; - examinării contractelor-45(agenți economici); - înregistrării cazurilor de succes - 64 (agenți economici); - pe pagina web oficială și/sau pe pagina Agenției din rețelele de socializare - 25 consultații/comentarii; - 5 activități de informare/instruire (campanii, evenimente publice, webinare tematice, videoconferințe), organizate inclusiv: - Campania Națională de Educație Financiară destinată elevilor cu genericul „<i>Generația Inteligenței Financiare</i>”, realizată online (comunicatul de lansare) - 19 vizualizări; - dialogul online cu genericul „<i>Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic</i>”, organizat în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie, realizat pe platforma Zoom, pagina Facebook - 52 participanți; - Conferința Internațională consacrată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, realizată pe platforma Google Meet - 47 participanți; - Conferința cu genericul „<i>Reglementări naționale și standarde juridice internaționale în domeniul protecției drepturilor consumatorului</i>”, organizată în parteneriat cu Academia Ștefan cel Mare, pe platforma Google Meet - 101 participanți; - Sesiunea informativă cu elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe, dedicată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, realizată pe platforma Zoom - 30 participanți. 	<ul style="list-style-type: none"> - paginii web oficială sau pe paginile Agenției din rețelele de socializare; - numărul de persoane care au participat la activitățile de instruire/ evenimentele desfășurate de către Agenție. 		APCSP
--	---	--	--	--	---	--	-------

				<p>În cadrul celor 5 activități de informare au participat 230 de persoane.</p> <p>- Desfășurate 108 vizite de informare în cadrul activităților comune de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, conform ordinului semnat între APCSP, Inspectoratul General al Poliției și Inspectoratul pentru Protecția Mediului. În cadrul vizitelor au fost informate 2375 persoane (1081 agenți economici, 1294 consumatori)</p> <p>În total, în semestrul I-2021, au primit consultanță 7390 persoane, față de 6583 consultații oferite în semestrul I-2020, cu o creștere de 12,2% față de perioada similară a anului 2020.</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. Activități de comunicare

Obiectiv: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

A.4.1. Activități de comunicare	4.1.1. Desfășurarea campaniilor de informare tematice, inclusiv prin utilizarea paginii web ale Agenției	<ul style="list-style-type: none"> Numărul de postări pe pagina web oficială a Agenției, anunțuri, comunicate, etc, referitoare la activitatea Agenției, noutăți cu privire la cadrul normativ, evenimente etc, aferente domeniilor de competență ale Agenției – 132; Numărul de accesări a paginii web oficiale a Agenției – 20000, precum și 12000 vizualizări a postărilor în perioada de referință. (conform raportului pentru trimestrul III - a. 2020 au fost înregistrate Vizualizări/Accesări 	Pagina web oficială a APCSP;	<ul style="list-style-type: none"> Pe pagina web oficială a Agenției, în semestrul I-2021, au fost publicate 117 comunicate de presă/informații/cazuri de succes/anunțuri (94 comunicate/16 cazuri de succes /7anunțuri), cu 34 postări mai mult față de perioada similară a anului 2020 (85 postări) referitor la activitatea Agenției. Au fost realizate 61 apariții media TV/Radio, înregistrând o creștere de 22 % față de perioada similară a anului 2020 (50 apariții media). În perioada de referință, au fost înregistrate 103362 accesări și 127557 vizualizări a paginii web oficiale, de către persoanele interesate de activitățile Agenției. De asemenea, au fost înregistrate 4835 vizualizări și 4291 accesări a postărilor pe pagina web a Agenției. În mediu, pe parcursul semestrului I-2021, o postare a acumulat aproximativ 35 vizualizări și 20 accesări pe pagina web. Numărul maxim de vizualizări și accesări l-au acumulat comunicatele de presă cu tematica „Agenții economici din Nisporeni au fost informați” (370 vizualizări / 231 accesări). Numărul vizualizărilor/accesărilor paginii web și a postărilor, în semestrul I - 2020 nu a fost identificat ca indicator de performanță pentru a 	Trimestrială	Postarea; Accesarea unei postări; Vizualizarea unei postări.	Ministerul Economiei și Infrastructurii Cancelaria de Stat	Creșterea treptată cu 2%, față de perioada precedentă de evaluare, a numărului de accesări a paginii web oficială a APCSP, Creșterea cu 1%, față de perioada precedentă de evaluare a numărului de vizualizări a postărilor realizate
---------------------------------	--	---	------------------------------	--	--------------	--	---	---

		<p><i>i – 2245/1105);</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiale informative tematice tipărite, difuzate– 23000 exemplare; Panouri, spoturi, bannere, etc.– 25 <p><i>(conform propunerilor la buget pentru a. 2021</i></p>		<p>fi integrat în Planul de activitate a Agenției, din care cauză compararea acestuia cu perioada similară a anului precedent nu este posibilă.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiale informative tematice tipărite, difuzate: • difuzate 300 exemplare de pliante în Ghișeul consumatorului; • difuzate - 14048 pliante, 1081 afișe cu telefonul consumatorului, în cadrul vizitelor de informare. • finalizate proiectele a 2 Ghiduri: <ul style="list-style-type: none"> - „Comerțul electronic, cu compartimentul Etichetarea energetică”; - „Eficiența energetică, produsele din plastic”. <p>În total în perioada raportată au fost difuzate-14348 pliante și 1081 afișe cu telefonul consumatorului.</p> <p>-Instrumente moderne de informare, utilizate – 17 filmulețe educative (conform anexei), inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - În cadrul Campaniei Naționale de Educație Financiară destinată elevilor, cu genericul „<i>Generația Inteligenței Financiare</i>”, au fost elaborate 15 filmulețe educative și publicate pe pagina <i>Generația Inteligenței Financiare</i>, creată în rețeaua de socializare Facebook. - Cu ocazie Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, cu genericul „<i>Combaterea poluării cu plastic</i>”, elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe au elaborat 2 filmulețe tematice, plasate pe pagina APCSP din Facebook. <p>În semestrul I - 2020 au fost elaborate 12 spoturi și 5 materiale informaționale, care au fost difuzate în cadrul vizitelor de consultanță.</p> <p>Din cauza restricțiilor impuse, comunicarea directă cu consumatorii și mediul de afaceri în perioada raportată, a fost suspendată.</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

Director

Iurie EREMIA

Executor: G. Bacalim
tel.0 22 501-918