

RAPORT

cu privire la realizarea Planului de Acțiuni pentru anul 2016 al Agenției pentru Protecția Consumatorilor, pentru realizarea indicatorilor 2.2., 2.3., 2.4. din Matricea de politici privind suportul bugetar acordat de Uniunea Europeană pentru instituirea ZLSAC (DCFTA), *perioada ianuarie - septembrie 2016*

| Acțiunile incluse în PDI, inițiate/implementate | Descrierea celor 5 Indicatori de referință (<i>pentru monitorizare/evaluare internă</i>), conform scrisorii APC către Proiectul DCFTA. | Acțiunile incluse în PA APC pentru 2016/scrisoarea de intenție APC către Proiectul DCFTA, inițiate/implementate Valoarea scontată a indicatorilor Termenul propus spre realizare până la 31.12.2016 | Statut 01.09.2016 <i>realizat/ în curs de realizare/ nerealizat</i> | Descrierea succintă |
|--|--|--|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| Indicatorul 2.2 – Consolidarea instituțională și întărirea capacităților Agenției pentru Protecția Consumatorilor (APC) | | | | |
| Dezvoltarea capacităților instituționale. Restructurarea Agenției în scopul dezvoltării domeniilor de activitate. Consolidarea capacităților instituționale în prevenirea corupției în rândul angajaților și eficientizarea activității instituției. | Indicatorul 1: Completarea Agenției cu cel puțin 95% din personalul scriptic operațional. | Personal angajat 95% din personalul scriptic operațional. | <i>Realizat</i> 74% din planificate (95%). | La moment sunt ocupate 71% funcții: La data de 30 septembrie 2016 , în cadrul Agenției, din numărul total de 78 unități, ocupate sînt 55 de unități, funcții vacante 23. Au fost desfășurate 4 concursuri și scoase la concurs 6 funcții vacante. Din lipsă de candidați la postul vacant, 3 concursuri , pentru una și aceeași funcție, au fost desfășurate repetat . Ultimul concurs pentru ocuparea funcțiilor publice vacante a fost închis, fără suplینirea funcțiilor, urmare Hotărîrii Guvernului nr. 953 din 08.02.2016 pentru stabilirea moratoriului privind majorarea numărului unităților de personal real în autoritățile publice și alte instituții finanțate din bugetul de stat, candidații (2) au fost informați. Concursurile se desfășoară conform HG nr.201 din 11.03.2009, fără admiterea încălcărilor, nivelul de corupție este nul. Riscul ocupării funcției publice de persoane ce prezintă o amenințare la securitatea națională este limitat. Prin această măsură, statul speră să economisească din fondul de salarizare. Astfel, toate posturile vacante vor fi înghețate până la sfîrșitul anului, fapt ce compromite implementarea acțiunilor asumate din Matricea de Politici a PSB DCFTA, pentru care statul va economisi din fondul de salarizare al APC, 597,6 mii lei (salariile de funcție a personalului sunt mici și recrutarea personalului este dificilă). |
| | Indicatorul 2: Toți angajații noi au trecut cu succes setul de instruire de bază (lista subiectelor obligatorii, pentru setul de instruire de bază, urmează a fi elaborată de secția Resurse Umane). | Planurile de instruire a angajaților; Seminare petrecute; 95% angajați noi instruiți/testați; 50% personal operațional instruiți/testați în utilizarea Procedurilor de control, cu certificate înmîinate; Rapoarte trimestriale prezentate în DCP. Adițional Planului de instruire: | <i>Realizat</i> 99%. Oinstruire nerealizată (privind implementarea Legii 131. Se va realiza după aprobarea modificărilor curente). | Realizat: Planul de instruire a personalului Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru anul 2016, aprobat (copia anexată); Planul de realizare a comenzii de stat privind dezvoltarea profesională a personalului APC, pentru semestrul II 2016, aprobat (copia anexată). Adițional Planului de instruire, a fost emisă Dispoziția cu privire la dezvoltarea profesională a personalului: tematica "Elaborarea procedurilor pentru preambalate și sticle utilizate ca recipient de |

| | | | | |
|---|---|---|------------------------|---|
| | | <p>• A fost emisă Dispoziția cu privire la dezvoltarea profesională continuă a personalului APC, cu tematica “Elaborarea procedurilor pentru preambalate și sticle utilizate ca recipient de măsurare și implementarea Hotărîrii Guvernului nr.881/21.10.2014 și Hotărîrii Guvernului nr.907/04.11.2014”.</p> <p>Raportul cu privire la instruirea personalului Agenției (copia anexată).</p> <p>2.2.8.(7.3.PAAPC) Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției. Instruirea de către ME în vederea implementării legislației-cadru, Procedurilor de control.</p> <p>1. Participarea la seminarele de instruire și schimb de experiență, organizate de ME, inclusiv cu experți UE, pentru implementarea practicilor în domeniile de activitate.</p> <p>2. Elaborarea, aprobarea și implementarea unui plan de instruire a angajaților APC privind aspectele de implementarea a cadrului legal și normativ nou.</p> <p>3. Instruirea angajaților APC de către ME privind implementarea Legii nr.44/27.03.2014 privind etichetarea produselor cu impact energetic .</p> <p>4. Instruirea angajaților APC, privind unele aspecte referitor la implementarea Legii nr.131 din 08.06.2012 cu privire la controlul de stat.Solicitarea asistenței în implementarea noilor domenii adoptate.</p> | | <p>măsurare și implementarea Hotărîrii Guvernului nr.881/21.10.2014 și Hotărîrii Guvernului nr.907/04.11.2014”.Raportul cu privire la instruirea personalului Agenției (copia anexată).</p> <p>• 10 instruiți cu suportul experților UE, 87 persoane instruite, 84 certificate eliberate.</p> <p>Raportul cu privire la instruirea personalului Agenției (se păstrează în Serviciul Resurse Umane).</p> <p>Personalul, inclusiv cei care au demisionat, sunt instruiți conform Planului anual de instruire a personalului APC.</p> <p>Instruiri în cadrul Academiei de Administrare Publică – 14 instruiți (persoane instruite). Tematicile, conform Listei;</p> <p>Instruiri la locul de muncă cu suportul altor autorități - 9 instruiți (persoane instruite).</p> <p>Tematicile instruirilor, conform Listei subiectelor pentru instruire (Lista), elaborată de Serviciul Resurse Umane;</p> <p>Instruirea externă cu suportul altor autorități din țară(CMAC, AGEPI, INM, CS, CNA, “Contabil-Service,, SRL, MAIA /FAO, AEE) - 20 instruiți (106 persoane instruite, unii au participat la câteva instruiți). Tematicile, conform Listei;</p> <p>Instruirea la locul de muncă, petrecută de angajații APC.</p> <p>Angajații APC sunt instruiți continuu și multilateral.</p> <p>Tematicile instruirilor, se conțin în Planurile interne.</p> <p>instruire externă (peste hotare) – 2 instruiți:</p> <p>În perioada 02-26 august 2016, un inspector a participat la cursul de instruire cu tematica „2016 Seminar on Consumer Protection for Developing Countries”, în Republica Chineză.</p> <p>În perioada 17-24 septembrie 2016, directorul APC și șeful DCMPP au participat la vizita de studiu „Consolidarea capacităților în liberalizarea comerțului și integrării în piața UE”, în or. Praga, Republica Cehă. – 2 persoane (2certIFICATE).</p> <p>Debutanți instruiți- 8 persoane angajate și instruite, inclusiv cei care au demisionat.</p> <p>Tematicile instruirilor, conform Listei.</p> <p>Instruirea personalului privind implementarea Legii nr.44/27.03.2014 privind etichetarea produselor cu impact energetic, Legii nr.131/08.06.2012 cu privire la controlul de stat, vor fi petrecute de către Ministerul Economiei, în trimestrul IV, după aprobarea modificărilor la Legea nr.131 din 08.06.2012 cu privire la controlul de stat.</p> |
| <p>Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor.</p> | <p>Indicatorul 3: Cunoștințele agenților economici referitor la cerințele specifice față de produse și servicii consolidate (majorarea cu 15% - față de anul precedent - a manifestării în public a personalului</p> | <p>(5.2.PA APC) Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor/serviciilor prestate</p> <p>1. Acordarea consultanței mediului de afaceri, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, regulile de comerț și punere la dispoziție pe piață.</p> | <p><i>Realizat</i></p> | <p>Din cei 3850 agenți economici comercianți, planificat a fi informați, sau cu 15% mai mult față de anul precedent (2015 - 3342 agenți economici informați), în semestrul I-2016, în cadrul activităților de informare, specialiștii Agenției au acordat 2366 consultanțe mediului de afaceri, iar pe parcursul trim.III a fost acordată consultanță către 1852 agenți economici.</p> <p>Din cele 5042 apeluri telefonice înregistrate în semestrul I-2016 (față de 3901 apeluri telefonice înregistrate, în sem.I -2015), au</p> |

| | | | | |
|---|--|---|-----------------|--|
| | <p>APC prin participarea acestora la mese rotunde, vizite de consultare, Talk-show-uri TV / radio / Internet, comunicate de presă, etc.)</p> | <p>2. Acordarea consultanței prin intermediul liniei telefonice (din direcții, Gișeul unic).</p> <p>3. Acordarea consultanței direct în Gișeul unic al Agenției, Oiciu.</p> | | <p>solicitat și s-au acordat telefonic consultații către 75 agenți economici, iar din 2705 apeluri telefonice înregistrate trim.III, s-au acordată consultații către 113 agenți economici.</p> <p>Din cele 960 consultații planificate sa se acorde în cadrul Ghișeului unic /oficiii (cu 15% mai mult față de anul precedent-839 consultații din oficiu) pe parcursul anului 2016, în semestrul I-2016, au fost acordate 536 consultații, iar pe parcursul trim.III în Gișeul unic au fost acordate 538 consultații (287 consultații în Gișeu și 251 în Oiciu), (în ianuarie-septembrie – 1074 consultații acordate agenților economici (823 în Gișeu și 251 în Oiciu).</p> <p>În cadrul examinării a 912 petiții - în semestrul I (420 petiții primite direct de la consumatori și 492 readresate de la alte autorități) și 650 petiții (413 petiții primite direct de la consumatori și 237 readresate de la alte autorități) - în trim.III, astfel în ianuarie-septembrie - celor 1562 agenți economici înreclamați li s-a acordat consultanță, în vederea cunoașterii obligațiilor sale, avînd drept scop apararea intereselor consumatorilor, remedierea prejudiciilor cauzate.</p> <p>Agenții economici (182 unități de comerț), inclusi în Graficul de control planificat pentru trimestrul I-2016I, urmare moratoriului instituit, au primit consultanță pentru a nu pune în pericol viața consumatorilor.</p> <p>În cadrul întâlnirilor în teritoriu (vizitelor), a fost acordată consultanță către 1581 agenți economici (în semestrul I- 1315 și în trim.III – 266 agenți economici consultați).</p> <p>Astfel, prin aceste căi legale, în perioada ianuarie-septembrie-2016, au fost acordate consultații unui număr de 4587 agenți economici, față de 3850 agenți economici, planificat anual. (<i>telefonice, în Ghișeu, la examinarea petițiilor, consilierea celor planificate pentru control, activitățile de informare (întîlniri directe).</i>)</p> |
| <p>Soluționarea petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.</p> | <p>Indicatorul 4: Educația și informarea consumatorilor mai bună (majorarea cu 15% - față de anul precedent - a manifestării în public a personalului APC prin participarea acestora la mese rotunde, vizite de consultare, Talk-show-uri TV / radio / Internet, comunicate de presă, etc.)</p> | <p>(I.I. PA APC) Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturile și obligațiile conform legislației în vigoare, măsurile reparației în cazul neconformității produsului/serviciului prestat:</p> <p>1.Sporirea interesului consumatorilor de a fi protejați (cererea înaltă a consultațiilor pentru cunoașterea drepturilor sale);</p> <p>2.Dinamica numărului de petiții recepționate, referitor la neconformitatea produselor și serviciilor prestate;</p> <p>3.Organizarea campaniilor informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei;</p> <p>4.Atragerea surselor media în cadrul vizitelor de consultanță;</p> | <p>realizat</p> | <p>În semestrul I-2016, au fost acordate consumatorilor 5042 consultații telefonice, în raport cu 3901 realizate sem.I-2015, iar pe parcursul trim.III, consumatorilor au fost acordate telefonic 2592 consultații.</p> <p>În ianuarie-septembrie, consumatorilor au fost acordate telefonice 7634 consultații.</p> <p>În semestrul I-2016: 420 petiții parvenite de la consumatori și 492 parvenite de la alte autorități în raport cu 598 sem.I-2015.</p> <p>Pe parcursul trim.III: 413 petiții parvenite de la consumatori și 237 parvenite de la alte autorități.</p> <p>5 campanii de informare în comun cu mass-media, față de 7 campanii planificate anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ziua mondială a consumatorilor; - Ziua mondială a copiilor - Activitatea pietelor agroalimentare, - Informarea copiilor în taberele de odihnă; - Informarea consumatorilor în ajun de 1 septembrie. <p>În ianuarie-septembrie, au fost efectuate 14 vizite de consultanță cu mass-media, față de 14 vizite planificate anual.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|-----------------|---|
| <p>Mediatizarea activității Agenției, sporirea gradului de accesibilitate la activitățile Agenției.</p> <p>Organizarea unui sistem de informare util pentru consumatori și oferirea de protecție împotriva practicilor comerciale agresive și incorecte.</p> | | <p>5.Elaborarea, editarea, distribuirea materialelor informaționale (pliante, afișe), utilizarea paginii web a Agenției.</p> <p>(1.2. PA APC) Intensificarea activitatilor de informare a consumatorilor prin intermediul mass-mediei.</p> <p>1. Activități de colaborare cu mass-media (interviuri TV,Radio, Presa scrisa).</p> <p>(1.3. PA APC) Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie.</p> <p>Organizarea campaniei informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, în cadrul săptămânii de informare dedicate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPC).</p> | | <p>Au fost elaborate 2 pliante. Totodată, au fost elaborate și distribuite instituțiilor media 2 spoturi de informare a consumatorilor despre produse/servicii, care se derulează permanent pe 18 Canale TV Naționale și regionale, în baza Deciziei Consiliului Coordonator al Audiovizualului și pe pagina web a Agenției.</p> <p>Alte 10 canale au dat acordul pentru derularea ulterioară.</p> <p>Distribuite pe parcursul lunilor ianuarie –septembrie - 21293 pliante, față de 20000 planificate anual;</p> <p>80 plasări pe pagina web a Agenției a informațiilor utile.</p> <p>187187 vizualizări.</p> <p>Din 272 interviuri planificate a fi realizate pe parcursul anului, în perioada ianuarie –septembrie s-au acordat 135 (50%) interviuri acordate (TV, Radio, Presa scrisă).</p> <p>Activități consacrate ZMDC:</p> <p>1 Masă rotundă cu participarea APC, ONG, mediul de afaceri si institutiile mass-media -consacrată ZMPC;</p> <p>1 Conferință de presă privind desfășurarea activităților consacrate ZMPC;</p> <p>1 campanie informațională în cadrul săptămânii de informare:</p> <p>1 participare a reprezentanților Agenției la emisiuni TV, Radio;</p> <p>1 interviu acordat (TV,Radio,Presa scrisă);</p> <p>25 comunicate de presă plasate pe pag. web APC;</p> <p>116 vizite de consultanță consacrate ZMPC,</p> <p>6 vizite în localități (Consilii raionale/Primării),</p> <p>1900 persoane informate;</p> <p>26 vizite în instituțiile de învățământ, nr.persoanelor informate;</p> <p>73 vizite în centrele comerciale (mediul de afaceri), nr.persoanelor informate;</p> <p>11 vizite în colective de munca (instituții de stat și private),</p> <p>1990 exemplare de pliante distribuite .</p> |
| | | <p>(2.1.PA APC) Creșterea capacității decizionale a consumatorilor prin educare și informare.</p> <p>1. Comunicarea directă cu consumatorii în instituțiile de învățământ, pentru maximizarea impactului comunicării.</p> <p>2. Comunicarea directă cu consumatorii în colective de munca (instituții de stat și private), persoanelor informate.</p> <p>(3.3.PAAPC) Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.</p> <p>1. Examinarea petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.</p> <p>2. Acordarea consultanței prin</p> | <p>realizat</p> | <p>Din 110 vizite de consultanță planificate a fi efectuate anual, în instituțiile de învățământ (față de 32 vizite realizate anul precedent), în semestrul I-2016 au fost efectuate 90 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, în raport cu 21 vizite realizate sem.I-2015.</p> <p>Pe parcursul lunilor ianuarie – septembrie, au fost efectuate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 122 vizite în instituțiile de învățământ și tabere de odihnă; <p>Din 60 vizite de consultanță planificate a fi efectuate anual, în colective de muncă, pe parcursul lunilor ianuarie – septembrie au fost efectuate 124 vizite de consultanță în colective de muncă.</p> <p>În perioada ianuarie–septembrie, au fost distribuite 21293 pliante.</p> <p>În semestrul I – au fost examinate 420 petiții parvenite de la consumatori și 492 readresate de la alte autorități în raport cu 598 parvenite sem.I -2015.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|----------|---|
| | | <p>intermediul liniei telefonice (din direcții, Gișeul unic).</p> <p>3. Acordarea consultanței direct în Gișeul unic al Agenției.</p> <p>4. Acordarea asistenței juridice consumatorilor, conform competențelor.</p> | | <p>În ianuarie – septembrie - 833 petiții primite direct de la consumatori și 729 readresate de la alte autorități.</p> <p>Telefonic, în sem.I au fost consultate 5042 persoane (4867 consumatori și 75 agenți economici) și în trimestrul III - 2734 persoane (2621 consumatori și 113 agenți economici) .</p> <p>În ianuarie–septembrie, telefonic au fost consultați 7488 consumatori.</p> <p>Din cele 960 consultații planificate să se acorde în cadrul Ghișeului unic /oficii (cu 15% mai mult față de anul precedent-839 <i>consultații din oficiu</i>) pe parcursul anului 2016, doar în semestrul I-2016, au fost acordate 536 consultații, iar pe parcursul lunilor iulie- august, în Gișeul unic / în Oiciu, au fost acordate (205 consumatori/ 251 agenți economici consultați) 456 consultații .</p> <p>Agenția înregistrează în permanență multiple cazuri de succes și le publică pe pagina web a instituției, de unde sunt preluate și de instituțiile media.</p> <p>În perioada ianuarie-septembrie, conform rezultatelor activității și cazurilor de succes înregistrate de Agenție, consumatorilor le-a fost restituiți banii în sumă de 267.040,00 mii lei.</p> |
| | | <p>2.2.7(7.2. PA APC) Colaborarea cu alte autorități din domeniul supravegherii pieței.</p> <p>- Încheierea Parteneriatelor de activitate în comun cu alte instituții din domeniu, prin semnarea Acordurilor de colaborare între APC și alte instituții responsabile pentru supravegherea pieței, infrastructura calității.</p> <p>Elaborarea a 3 Acorduri de colaborare cu următoarele instituții :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Institutul Național de Standardizare •Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare •Institutul Național de Metrologie. | realizat | <p>În perioada ianuarie – septembrie:</p> <p>Au fost încheiate Parteneriate de activitate, semnate Acorduri de colaborare între APC și următoarele instituții publice:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Institutul Național de Standardizare •Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare, •MOLDAC, •Institutul Național de Metrologie, • Memorandum cu Proiectul PNUD Moldova, în vederea susținerii Platformei Împasă.md, • Memorandum cu Autoritatea maghiară pentru Protecția Consumatorilor. <p>Sunt în executare procesele de elaborare a Proiectelor de Înțelegere privind asistența reciprocă în domeniul protecției consumatorilor cu Estonia, Letonia și Lituania și încheierea Memorandumului cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România.</p> |
| | <p>Indicatorul 5:</p> <p>Abilitarea fortificată a personalului operațional APC în utilizarea Procedurilor de control bazate pe managementul riscurilor (cel puțin 50% din personalul operațional instruit și cu certificate de participare înmânate).</p> | <p>Instruirea personalului de specialitate(cel puțin 50% din cei angajați).</p> | Realizat | <p>Pe parcursul elaborării Procedurilor, laboratorii s-au autoinstruit și au manifestat competență pe segmentele date, acumulând experiență și cunoștințe în cadrul seminarelor petrecute de Proiectul TWINING „suport acordat Agenției”, în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor, în cadrul INM, MEC, AGEPI.</p> <p>La elaborarea procedurilor a fost implicat un număr reprezentativ de personal operațional din subdiviziunile Agenției, inclusiv specialiști din cadrul INM.</p> <p>Toți angajații Agenției, cu atribuții de control, au fost instruiți pentru a-și dezvolta capacitățile profesionale, inclusiv în utilizarea Procedurilor –cadru.</p> |
| <p>Indicatorul 2.3 – Planul multianual APC de achiziții al echipamentului și consumabilelor pentru teste expres</p> | | | | |

| | | | | |
|--|--|---|-----------------|---|
| | Acțiunile, prevăzute pentru 2016 în Planul APC de achiziții al echipamentului și consumabilelor pentru teste expres, implementate | Acțiunile privind achizițiile APC, planificate pentru 2016, de facto, implementate în 2016 2.3. Planul multianual APC de achiziții al echipamentului și consumabilelor pentru teste expres | | Lista echipamentelor pentru 2016-2018 aprobată. Achiziții de echipamente n-au fost efectuate din motive obiective, ce nu țineau de competența Agenției. Grupul de achiziții din cadrul Agenției, a inițiat Procedura de achiziții, anunțul despre achiziționarea echipamentelor-teste conform Listei (Planului multianual de achiziții), este publicat și este în desfășurare înregistrarea ofertanților. |
| Indicatorul 2.4 – Proceduri de control bazate pe analiza gestionării riscurilor | | | | |
| | Procedurile de control APC, elaborate în baza analizei de gestionare a riscurilor, implementate în 2016 conform planului de activitate Procedurile noi de control APC, elaborate pentru anumite produse, precum și procedurile existente aprobate, bazate pe analiza gestionării riscurilor, puse în aplicare | 2.4.1. (5.3PA APC) Proceduri de control bazate pe managementul riscurilor implementate 1. Implementarea Procedurilor aprobate prin controale asupra anumitor categorii de produse, după finalizarea Moratoriului asupra controalelor de stat. 2.4.2. (7.1. PA APC) Elaborarea procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse. 1. Elaborarea Procedurii specifice privind supravegherea produselor de joasă tensiune; 2. Elaborarea Procedurii specifice privind supravegherea jucăriilor; 3. Elaborarea Procedurii specifice privind exploatarea mijloacelor de cântărire neautomată; | <i>Realizat</i> | Prin Ordinul directorului Agenției, nr.31 din 23.08.2016, au fost elaborate și aprobate 3 proceduri de control în baza analizei riscurilor, Implementarea Procedurilor aprobate v-a fi realizabilă după finalizarea Moratoriului asupra controalelor de stat. Pentru luna noiembrie-2016 , Agenția planifică să inițieze 3 controale de stat la 3 operatori economici, în scopul supravegherii pieței și punerea în aplicare a Procedurilor de control bazate pe managementul riscurilor (produse de joasă tensiune și jucării). Scrisoarea de notificare a MEc , a fost trimisă în adresa autorității și în copie către dl Pilip SANTEȘ (Șef al Grupului de Experti Proiectul de Asistență Tehnică pentru implementarea DCFTA). |

Directorul Agenției



Iurie EREMIA