

RAPORTUL SEMESTRIAL DE ACTIVITATE al Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru sem.I- 2016

Acțiuni	Subacțiuni	Termen de realizare/ raportare	Indicatori de produs/rezultat Documente de referință	Nivel de realizare/descriere succintă	Responsabil (subdiviziunea responsabilă)	Punctaj de autoevaluare
Programul: Protecția consumatorului și supravegherea pieței						
<i>Sub-programul: Protecția consumatorului</i>						
Obiectivul 1: Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor <i>Strategia pentru Protecția Consumatorilor (SPC), PDS APC ; PDS ME, PDS APC.</i>						
1.1. Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturile și obligațiile conform legislației în vigoare, măsurile reparatorii în cazul neconformității produsului/serviciului prestat. <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA: răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).</i>	1.1.1. Sporirea interesului consumatorilor de a fi protejați (cererea înaltă a consultațiilor pentru cunoașterea drepturilor sale).	Semestrial	Pondere consultațiilor acordate telefonic/în scris consumatorilor, față de realizate anul precedent;	Realizat: 5042 consultații telefonice acordate consumatorilor, în raport cu 3901 realizate sem.I-2015	Direcția Relații cu consumatorii (DRC); Direcțiile cu funcții de control (DControl).	2
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP	Realizat: 2 Rapoarte trimestriale consolidate prezentate.	DRC	2
	1.1.2. Dinamica numărului de petiții recepționate, referitor la neconformitatea produselor și serviciilor prestate	Semestrial	Pondere petițiilor înregistrate/soluționate în raport cu anul precedent;	Realizat: 420 petiții parvenite de la consumatori și 492 parvenite de la alte autorități în raport cu 598 sem.I-2015.	DRC; DControl.	2
Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP			Realizat parțial: Rapoarte trimestriale consolidate nu au fost prezentate în DCP, pentru evaluarea rezultatelor (din lipsa angajaților în funcțiile tehnice).	SA	1	

1.1.3. Organizarea campaniilor informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei.	Semestrial	7 campanii de informare în comun cu mass-media, cu 15% mai mult față de realizate anul precedent;	Realizat: 3 campanii de informare în comun cu mass-media, față de 7 campanii anual: • Ziua mondială a consumatorilor; • Ziua mondială a copiilor • Activitatea pietelor agroalimentare	Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media (SICMM),DRC DControl.	2
		Rapoarte trimestriale consolidate, prezentate în DCP	Realizat parțial: Rapoarte trimestriale consolidate nu au fost prezentate în DCP, pentru evaluarea rezultatelor.	SICMM; DRControl.	1
1.1.4. Atragerea surselor media în cadrul vizitelor de consultanță.	Semestrial	14 vizite de consultanță cu mass-media, cu 15% mai mult față de realizate anul precedent; 4 institutii media participante la vizite.	Realizat: 12 vizite de consultanță cu mass-media, față de 14 vizite anual. 9 institutii media participante la vizite	DRC; DControl	2
		Rapoarte trimestriale consolidate, prezentate în DCP	Rapoarte trimestriale consolidate, nu au fost prezentate în DCP, pentru evaluarea rezultatelor.	SICMM	1
1.1.5.Elaborarea, editarea, distribuirea materialelor informaționale (pliante, afișe), utilizarea paginii web a Agentiei.	Semestrial	2 pliante elaborate (DCPAS, DCPIS, DCMPP, DRC); și distribuite în 20000 exemplare.	Realizat: 2 pliante elaborate; Distribuite 16809 pliante, față de 20000 anual;	DControl; DRC.	2
		20000 pliante editate anual (DCPAS,DCPIS,DCMPP,DRC) 270 plasări pe pagina web a Agentiei a informațiilor utile (SICM, DCPAS,DCPIS,DCMPP,DRC);	Realizat parțial: 16800 pliante editate, 58 plasări pe pagina web a Agentiei a informațiilor utile(43%), față de 135 planificate semestrial.	SICMM DRC, DControl.	1

			Ponderea vizualizărilor paginii, mai înaltă față de anul precedent;	Realizat: 122106 vizualizări, în raport cu 46400 sem.I-2015.		
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.	Realizat: Rapoarte trimestriale prezentate de direcții.	SICMM	2
1.2.Intensificarea activitatilor de informare a consumatorilor prin intermediul mass-mediei. <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).</i>	1.2.1. Activități de colaborare cu mass-media (interviuri TV,Radio, Presa scrisa).	Semestrial	272 interviuri acordate (TV,Radio,Presa scrisă), cu 15% mai mult față de realizate anul precedent.	Realizat parțial: 83 interviuri acordate (TV,Radio,Presa scrisă),	DRC, DControl.	1
			2 conferințe de presă, față 1 petrecută anul precedent.	Realizat: 2 conferințe de presă,	SICMM.	2
			12 participări în cadrul emisiunilor TV, Radio.	Realizat: 13 participări în cadrul emisiunilor TV, Radio.	DControl, DRC.	2
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.	Realizat: Raportul trimestrial prezentat.	SICMM.	2
1.3.Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie. <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).</i>	1.3.1.Organizarea campaniei informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, în cadrul săptămânii de informare dedicate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPC).	Trimestrul I	Masă rotundă cu participarea APC, ONG, mediul de afaceri si institutiile mass-media; Conferință de presă privind desfășurarea activităților consacrate ZMPC; Campania informațională în cadrul săptămânii de informare: 1 participare a reprezentanților Agenției la emisiuni TV, Radio; 1 interviu acordat	Realizat: 1 Masă rotundă cu participarea APC, ONG, mediul de afaceri si institutiile mass-media; 1 Conferință de presă privind desfășurarea activităților consacrate ZMPC; 1Campanie informațională în cadrul săptămânii de informare: 1 participare a reprezentanților Agenției la emisiuni TV, Radio;	SICMM, DRC, DControl.	2

			<p>(TV, Radio, Presa scrisă); 25 comunicate de presă plasate pe pag. web APC; 60 vizite de consultanță consacrate ZMPC, față de 50 vizite realizate anul precedent, inclusiv: 5 vizite în localități (Consilii raionale/Primării), nr. persoanelor informate;</p> <p>25 vizite în instituțiile de învățământ, nr. persoanelor informate; 28 vizite în centrele comerciale (mediul de afaceri), nr. persoanelor informate;</p> <p>2 vizite în colective de munca (instituții de stat și private), nr. persoanelor informate; 2800 exemplare de pliante distribuite în cadrul campaniei.</p>	<p>1 interviu acordat (TV, Radio, Presa scrisă); 25 comunicate de presă plasate pe pag. web APC; 116 vizite de consultanță consacrate ZMPC, 6 vizite în localități (Consilii raionale/Primării), 1900 persoane informate;</p> <p>26 vizite în instituțiile de învățământ, nr. persoanelor informate; 73 vizite în centrele comerciale (mediul de afaceri), nr. persoanelor informate;</p> <p>11 vizite în colective de munca (instituții de stat și private), 1990 exemplare de pliante distribuite .</p>		
			Raportul consolidat, prezentat în DCP.	Realizat: Raportul consolidat, prezentat	DRC	2
				<i>Media aritmetică</i>		1,7
Obiectivul 2: Creșterea capacității decizionale a consumatorilor. SPC, PDS APC ; PDS ME, PDS APC, Strategia de dezvoltare a comerțului interior a.2014-2020.						
2.1. Creșterea capacității decizionale a consumatorilor prin educare și informare. <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de</i>	2.1.1. Comunicarea directă cu consumatorii în instituțiile de învățământ, pentru maximizarea impactului comunicării.	Semestrial	110 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, față de 32 vizite realizate anul precedent; 40 specialiști ai Agenției, antrenați în vizitele consultanță;	Realizat: 90 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, în raport cu 21 vizite realizate sem.I-2015. 40 specialiști ai Agenției,	DRC; DControl.	2

experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/05.05.16).			10000 exemplare de pliante distribuite;	antrenați în vizitele consultanță; 14000 exemplare de pliante și fișe informative distribuite		
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.	Realizat: 2 Rapoarte trimestriale consolidate prezentate.	DRC	2
	2.1.2. Comunicarea directă cu consumatorii în colective de muncă (instituții de stat și private), persoanelor informate.	Semestrial	60 vizite de consultanță în colective de muncă efectuate de către 30 inspectori; 5000 exemplare de pliante distribuite .	Realizat: 76 vizite de consultanță în colective de muncă. 2800 pliante distribuite	DControl.	2
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.	Realizat: 2 Rapoarte trimestriale consolidate prezentate.	DRC	2
				<i>Media aritmetică</i>		2
Obiectivul 3: Soluționarea petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor. SPC, PDS APC; PDS ME, PDS APC,Strategia de dezvoltare a comerțului interior pentru anii 2014- 2020.						
3.1.Cresterea rolului societății civile privind sesizarea cazurilor de tranzacții prejudiciabile	3.1.1.Educarea consumatorilor și informarea despre rolul și importanța lor în economia națională prin sesizarea cazurilor de tranzacții prejudiciabile.	Semestrial	Nr. cazurilor constatate și mediatizate referitor la cazurile de tranzacții prejudiciabile; Nr. consumatorilor informați în vederea sesizării tranzacțiilor prejudiciabile; Nr. cazurilor de tranzacții prejudiciabile sesizate telefonic; Nr. cazurilor de tranzacții prejudiciabile sesizate în petiții/ la adresa electronică a Agenției.	Realizat: 126 cazuri constatate și mediatizate referitor la cazurile de tranzacții prejudiciabile; 3208 consumatori informați în vederea sesizării tranzacțiilor prejudiciabile; 4670 cazuri de tranzacții prejudiciabile sesizate telefonic (m.mult față de consumatorii informați); 400 cazuri de tranzacții prejudiciabile sesizate în petiții/ la adresa electronică a Agenției.	DRC; DControl.	2

	3.1.2.Constatarea cazurilor de tranzacții prejudiciabile sesizate.	Semestrial	Nr. cazurilor de tranzacții prejudiciabile constatate.	Realizat: 210 cazuri de tranzacții prejudiciabile constatate din cele sesizate.		2
3.2.Educarea consumatorilor referitor la raporturile contractuale cu agenții economici.	3.2.1. Acordarea consultanței consumatorilor referitor la contracte.	Semestrial	Nr.consultațiilor cu privire la contracte, acordate consumatorilor; Nr.contractelor examinate în baza petițiilor; Nr.contractelor ajustate normelor prescrise, din total examinate.	Realizat: 53 consultații cu privire la contracte,încheiate cu consumatorii, în raport cu 26 consultații realizate sem.I-2015. 29 contracte examinate în baza petițiilor, în raport cu 5 contracte examinate în sem.I-2015 10 contracte ajustate normelor prescrise, din total examinate.		2
	3.2.2. Acordarea consultanței agenților economici, referitor la contracte, inclusiv la inițiativa acestora.	Semestrial	Nr.consultațiilor cu privire la contracte,acordate agenților economici; Nr.contractelor examinate la inițiativa agenților economici; Nr.contractelor examinate în cadrul supravegherii pieței; Nr.contractelor ajustate normelor prescrise din cele examinate.	Realizat: 34 consultații cu privire la contracte,acordate agenților economici, în raport cu 8 contracte acordate sem.I-2015 1 contract examinat la inițiativa agenților economici (5-2015) 1 contract examinat în cadrul supravegherii pieței(moratoriu). 5 contracte ajustate normelor prescrise din cele examinate. (2015-7)	DRC; DControl.	2
3.3. Apărarea drepturilor	3.3.1 Examinarea petițiilor privind apărarea	Semestrial	Nr. petițiilor parvenite de la consumatori/readresate de la	Realizat: 420 petiții parvenite de la	DRC; DControl.	2

<p>fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.<i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).</i></p>	<p>drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.</p>		<p>alte autorități</p> <p>Nr. petițiilor soluționate prin control de stat/ din oficiu ;</p> <p>Ponderea petițiilor soluționate din total înregistrate;</p> <p>Nr. petițiilor readresate după competențe;</p> <p>Nr.petițiilor neexamine în temeiul prevederilor Legii cu privire la petiționare.</p>	<p>consumatori și 492 readresate de la alte autorități în raport cu 598 parvenite sem.I - 2015.</p> <p>91 petiții parvenite de la consumatori au fost soluționate prin control de stat, 243 petiții soluționate și oferit răspuns din oficiu, în raport cu 179 petiții soluționate prin control în sem .I-2015, 86 petiții readresate după competențe, în raport cu 99 readresate sem.I -2015.</p> <p>1 petiție neexaminată în temeiul prevederilor Legii cu privire la petiționare, 2015(0)</p>		
	<p>3.3.2. Acordarea consultanței prin intermediul liniei telefonice (din direcții, Gișeul unic).</p>	<p>Semestrial</p>	<p>Ponderea apelurilor telefonice parvenite; 100% consultații acordate telefonic:</p> <p>Nr.consumatorilor consultați;</p> <p>Nr.agenților economici consultați.</p>	<p>Realizat:</p> <p>5042 apeluri telefonice parvenite, în raport cu 3901 apelurilor telefonice parvenite sem.I -2015.</p> <p>Acordate 5042 consultații telefonice, din ele: 4867 consumatori consultați, 75 agenți economici consultați.</p>	<p>DRC;</p> <p>DControl.</p>	<p>2</p>
			<p>Rapoartele trimestriale, prezentate în DCP.</p>	<p>Realizat:</p> <p>Rapoarte trimestriale consolidate, prezentate în DCP</p>	<p>DRC</p>	<p>2</p>

	3.3.3. Acordarea consultanței direct în Ghișeul unic al Agenției.	Semestrial	960 consultații acordate în cadrul Ghișeului unic al Agenției/oficiilor, cu 15% mai mult față de anul precedent (839 din oficiu). Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP. 1000 exemplare de pliante distribuite.	Realizat: 536 consultații acordate în cadrul Ghișeului unic al Agenției/oficiilor, 536 exemplare de pliante distribuite.	DRC	2
	3.3.4. Acordarea asistenței juridice consumatorilor, conform competențelor.	Semestrial	100% consumatori consultați la solicitare. Rapoartele trimestriale, prezentate în DCP.	Realizat parțial: 71 de participări din 80 de ședințe numite, în calitate de intervenient accesoriu. Rapoarte trimestriale prezentate în DCP.	DJ	1
				<i>Media aritmetică</i>		1,89
Obiectivul 4: Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor. SPC , recomandările Proiectului Twinning „Suport APC”, PDS APC, Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale “Moldova Digitală 2020”, Strategia de dezvoltare a comerțului interior pentru a.2014- 2020,						
4.1. Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar, și extrajudiciar	4.1.1. Dezvoltarea și promovarea sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de petiționare.	Semestrial	Distribuirea a 10000 de unități de material informațional pe an; Nr. consumatori abordați; Nr. consumatorilor informați despre oportunitatea depunerii petiției electronice cu semnătură digitală; Dinamica petitiilor parvenite la adresa electronică a Agenției.	Realizat: Distribuite 10512 de unități de material informațional 10512 consumatori abordați 10512 consumatori informați despre oportunitatea depunerii petiției electronice cu semnătură digitală 68 petiții parvenite la adresa electronică a agenției	DRC; DControl.	2
4.2. Creșterea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent	4.2.1. Organizarea campaniilor de promovare a sistemului instituțional a	Semestrial	Nr. campaniilor de informare și promovare a sistemului instituțional;	Realizat: 3 campanii de informare în raport cu 1 în sem.I-2015	DRC; DControl; SICMM.	2

prin promovarea soluțiilor oferite	Agenției, a cazurilor de succes în promovarea drepturilor consumatorului		Nr. cazurilor de succes, inclusiv mediatizate, în care au fost soluționate amiabil petițiile consumatorilor; Nr. consumatorilor cu prejudiciul recuperat; Suma banilor restituiți consumatorilor prejudiciați; Distribuirea anuală a 25000 unități de material informațional.	114 cazuri de succes, inclusiv 15 mediatizate, în care au fost soluționate amiabil petițiile consumatorilor, în raport cu 93 sem.I-2015. 129,07 mii lei restituiți consumatorilor prejudiciați în raport cu 372,7-2015, Distribuirea a 16809 unități de material informațional		
4.3. Creșterea transparenței, sporirea gradului de accesibilitate la serviciile Agenției	4.3.1. Plasarea pe pagina web a Agenției a informației utile pentru consumatori și mediul de afaceri.	Semestrial	Nr. informațiilor pentru consumatori și mediul de afaceri plasate pe pagina web APC. Nr. vizualizărilor asupra informațiilor plasate.	Realizat: 58 informații pentru consumatori și mediul de afaceri plasate pe pagina web APC (110-2015). 122106 vizualizări asupra informațiilor plasate, în raport cu 40406 sem.I-2015.	SICMM.	2
				<i>Media aritmetică</i>		2
<i>Sub-programul: Supravegherea pieței</i>						
Obiectivul 5 : Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori. <i>Legea nr. 166/2012 pentru aprobarea Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova 2020”, SPC, PDS APC , Strategia de dezvoltare a comerțului interior pentru anii 2014- 2020.</i>						
5.1. Supravegherea pieței privind respectarea legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale.	5.1.1. Organizarea activităților de informare a părților interesate referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență.	Semestrial	Nr. agenților economici informați referitor la contracte, inclusiv în cadrul controlului; Nr. actelor legislative nou-adoptate discutate cu mediul de afaceri.	Realizat: 384 agenți economici informați referitor la contracte, inclusiv în cadrul controlului, în raport cu 8 în sem. I-2015; 7 acte legislative nou-adoptate discutate cu mediul de afaceri.	DControl.	2
	5.1.2. Supravegherea privind respectarea legislației privind neadmiterea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.	Semestrial	Nr. acțiunilor Agenției admise în instanță; Nr. soluționărilor pozitive în instanță/pe cale amiabilă ;	Realizat: 702 acțiuni a Agenției admise în instanță 702 soluționărilor pozitive în instanță/pe cale	DJ; DControl; DRC.	2

			Nr. actelor de constatare a clauzelor abuzive depistate în contractele încheiate cu consumatorii.	amiabilă, în raport cu 224 sem I-2015 2 acte de constatare a clauzelor abuzive depistate în contractele încheiate cu consumatorii, (15-2015)		
5.1.3. Supravegherea privind respectarea legislației cu privire la contractele de credit pentru consumatori prin efectuarea contoarelor planificate.	Semestrial	Nr. controalelor planificate la agenții economici responsabili de creditele de consum; Nr. controalelor efectuate din cele planificate; Nr. contractelor de credit examinate vs nr. agenților economici controlați de APC (responsabili de creditele de consum). Nr. de creditori conformați.	Realizat parțial: 1 control planificat la agenții economici responsabili de creditele de consum; (2015-11 controale planificate, 5 realizate) 0 0 Din motivul instituirii Moratoriului asupra controalelor de stat (2015-5)	DControl	1	
5.1.4. Supravegherea pieței privind respectarea legislației privind neadmiterea practicilor comerciale incorecte în cadrul acțiunilor de control planificate și inopinate.	Semestrial	Nr. cazurilor de practici comerciale incorecte constatate în cadrul supravegherii pieței; Ponderea cazurilor de practici comerciale incorecte constatate față de controale efectuate în comerț, prestări servicii; Nr. măsurilor aplicate; Nr. practicilor comerciale incorecte stopate/ măsurilor aplicate.	Realizat: 8 cazurilor de practici comerciale incorecte constatate în cadrul supravegherii pieței (2015-13) Din cauza instituirii Moratoriului la efectuarea controalelor de stat, nu au fost efectuate controale 16 procese verbale (26 p/v în 2015) 2 Decizii de interzicere a practicilor comerciale incorecte (1-2015)	DControl; DRC.	2	

5.2. Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor/serviciilor prestate <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).</i>	5.2.1. Acordarea consultanței mediului de afaceri, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, regulile de comerț și punere la dispoziție pe piață.	Semestrial	3850 agenți economici din comerț/prestatori informați, cu 15% mai mult față de anul precedent (3342 agenți economici informați <i>din oficiu, în control,vizite de consult.,la examinarea proceselor-verbale, materialelor primite</i>); 4000 exemplare de pliante distribuite.	Realizat: 2366 agenți economici din comerț/prestatori informați, în raport cu 1671 sem.I-2016. 2400 exemplare de pliante distribuite	DControl, DRC	2
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.	Realizat: 2rapoarte trimestriale consolidate, prezentate în DCP	DRC	2
5.3 Proceduri de control bazate pe managementul riscurilor implementate <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).</i>	5.3.1. Implementarea Procedurilor aprobate prin controale asupra anumitor categorii de produse, după finalizarea Moratoriului asupra controalelor de stat.	Semestrial	Numărul controalelor efectuate în baza Procedurilor aprobate prin ordinul nr.79/18.12.2015/2016, după finalizarea Moratoriului asupra controalelor de stat.	Nerealizat: Din cauza instituirii Moratoriului asupra controalelor de stat, nu au fost efectuate controale	DControl	0
<i>Media aritmetică</i>						1,57
Obiectivul 6: Consolidarea capacităților instituționale de supraveghere a pieței. <i>Legea nr. 166/2012 pentru aprobarea Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova 2020”, Strategia în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020, Legea privind supravegherea pieței, PDS ME, PDS APC, recomandările. Proiec Twinning „SuportAPC”, Strategia de dezvoltare a comerțului interior pentru anii 2014- 2020,</i>						
6.1. Schimbarea accentului de la control spre informare; Conformarea agenților economici urmare activităților de consiliere.	6.1.1. Adoptarea unei abordări eficiente privind gradul de risc al produselor/serviciilor.	Semestrial	Nr. evaluărilor de risc a produselor, efectuate; Nr. măsurilor corective eliberare în baza evaluărilor de risc efectuate.	Realizat: 1987 evaluări de risc(1368-2015) 586 masuri corective eliberare în baza evaluărilor de risc efectuate(1035 sem.I 2015) Măsurile corective au fost eliberate în cadrul	DControl; DCP.	2

				controalelor. Din cauza instituirii Moratoriului la efectuarea controalelor de stat a fost efectuat un număr mic de controale.		
	6.1.2. Reducerea numărului de controale planificate.	Semestrial	<p>Ponderea reducerii numărului de controale</p> <p>Nr. controalelor planificate efectuate în 2016, față de a. 2015.</p> <p>Graficele trimestriale de control aprobate.</p>	<p>Realizat:</p> <p>Trim. I-2016 planificate 182 controale, (278 controale planificate tr. I-2015). 57 controale efectuate în tr. I-2016.</p> <p>(din cauza instituirii Moratoriului)</p> <p>1 grafic de control trimestrial aprobat</p>	DCP	2
	6.1.3. Planificarea controalelor de stat la agentii economici cu un grad de risc sporit.	Semestrial	<p>Nr. controalelor planificate trimestrial;</p> <p>Nr. controalelor neexecutate;</p> <p>Rapoartele privind rezultatele controalelor.</p>	<p>Realizat:</p> <p>182 controale planificate trimestrul I-2016, (278 controale planificate tr. I-2015).</p> <p>125 controale neexecutate din cauza instituirii Moratoriului (tr. I-2015-40)</p>	DControl; DCP.	2
6.2. Supravegherea pieței, în vederea prevenirii, stopării și interzicerii pătrunderii și plasării pe piață a produselor necorespunzătoare cerințelor prescrise și declarate. Creșterea gradului de asigurare a pieței interne cu produse /servicii conforme.	6.2.1. Identificarea produselor/ serviciilor neconforme plasate pe piață.	Semestrial	<p>85% controale cu neconformități depistate;</p> <p>Nr. loturilor de produse neconforme;</p> <p>Nr. prescripțiilor/deciziilor eliberate;</p> <p>Nr. prescripțiilor/deciziilor neexecutate în termenul stabilit;</p> <p>Nr. sancțiunilor aplicate pentru neconformitățile depistate/suma sancțiunilor aplicate/executate;</p> <p>Nr. sancțiunilor aplicate pentru neexecutarea</p>	<p>Realizat parțial:</p> <p>70% controale cu neconformități depistate;</p> <p>108 loturi de produse neconforme.</p> <p>185 prescripții/decizii eliberate;</p> <p>75 prescripții/decizii neexecutate în termenul stabilit;</p> <p>299 sancțiuni aplicate pentru neconformitățile depistate, suma sancțiunilor-778,3mii lei (1155/3572,85 mii lei 2015)</p>	DControl; DRC.	1

			prescripțiilor/deciziilor; Rapoarte trimestriale prezentate privind rezultatele controalelor.	2 Rapoarte trimestriale prezentate privind rezultatele controalelor		
	6.2.2. Efectuarea controalelor tematice.	Semestrial	Nr. controalelor tematice efectuate; Nr. controalelor tematice cu neconformități depistate; Rapoarte generalizate prezentate	Realizat: 57 controale tematice efectuate (238-sem.I-2015) 40 de controale efectuate cu neconformități depistate. Din cauza instituirii Moratoriului la efectuarea controalelor de stat, nu au fost efectuate controale. 2 rapoarte trimestriale prezentate	DControl;	2
	6.2.3. Desfășurarea activităților de supraveghere în domeniile reglementate, în limita competențelor funcționale ale Agenției.	Semestrial	Nr. controalelor efectuate în domeniul alimentar/ industrial/servicii; Nr. controalelor cu neconformități depistate; Nr. controalelor efectuate în comun cu alte autorități; Nr. rapoartelor prezentate privind rezultatele controalelor.	Realizat parțial: 215 controalelor efectuate în domeniul alimentar/ industrial/servicii (1871-2015) 148 (%) controale cu neconformități depistate (2015- %) 5 controale efectuate cu alte autorități (2015-78 controale) 2 rapoarte prezentate privind rezultatele controalelor	DCPIS; DCPAS; DPC Bălți; DPC Cahul; DRC.	1
6.3. Supravegherea metrologică a respectării cerințelor	6.3.1. Organizarea activităților de supraveghere metrologica legală.	Semestrial	Nr. controalelor efectuate; Nr. controalelor efectuate în comun cu alte	Realizat: 36 controale efectuate;	Direcția control metrologic și produse	2

stabilite în domeniile metrologiei legale.		Autorități/sesizate Autorități; Nr.controalelor cu neconformități depistate; Nr. mijloacelor de măsurare neconforme constatate; Nr. prescripțiilor/deciziilor eliberate;	1 sesizare la Procuratură 18 controale cu neconformități depistate; 16 prescripții/decizii eliberate; (172-2015)	petroliere (DCMPP).	
			<i>Media aritmetică</i>		1,71

Obiectivul 7: Studiarea și implementarea bunelor practici de supraveghere a pieței. *Legea nr. 158- XVI din 04.07.2008; Hotărârea Guvernului nr.201 din 11.03.2009, Hotărârea Guvernului nr.255/ 05.03.2008 pentru aprobarea Reglementării tehnice “Securitatea echipamentelor electrice de joasă tensiune”; Hotărârea Guvernului nr.83 din 31.01.2008 cu privire la aprobarea Reglementării Tehnice” Jucării. Cerințe de securitate”;Legea nr.647/ 17.11.1995 metrologiei, Regulamentului general de metrologie legală; Regulament General de Metrologie Legală RGML 02:2012, Strategia de dezvoltare a comerțului interior pentru anii 2014- 2020.*

7.1. Elaborarea procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse. <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.4. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).</i>	7.1.1 Elaborarea Procedurii specifice privind supravegherea produselor de joasa tensiune;	Semestrul I	Procedura elaborată.	Realizat: Procedura elaborată Procedura elaborată Procedura elaborată	Direcția control produse industriale și servicii (DCPIS).	2
		Semestrul II	Procedura aprobată.			
	7.1.2. Elaborarea Procedurii specifice privind supravegherea jucariilor;	Semestrul I	Procedura elaborată.			
		Semestrul II	Procedura aprobată.			
	7.1.3. Elaborarea Procedurii specifice privind exploatarea mijloacelor de cîntărire neautomată;	Semestrul I	Procedura elaborată.			
		Semestrul II	Procedura aprobată.			
					DCMPP	2
7.2. Colaborarea cu alte autorități din domeniul supravegherii pieței. <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2.</i>	7.2.1. Încheierea Parteneriatelor de activitate în comun cu alte instituții din domeniu, prin semnarea Acordurilor de colaborare între APC și alte instituții	Semestrul I	Elaborarea a 3 Acorduri de colaborare cu următoarele instituții : • Institutul Național de Standardizare • Centrul de Metrologie	Realizat: Elaborate și încheiate 3 Acorduri de colaborare cu următoarele instituții • Institutul Național de Standardizare	Grupul de lucru	2

din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/05.05.16).	responsabile pentru supravegherea pieței, infrastructura calității.		Aplicată și Certificare • Institutul Național de Metrologie.	• Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare • Institutul Național de Metrologie.		
			Rapoartele trimestriale cu privire la implementare, prezentate în DCP.	Nerealizat: Indici de implementare n-au fost înregistrați pînă la sfîrșitul semestrului I-2016, respectiv Rapoarte cu privire la implementare, nu au fost prezentate în DCP.	DControl;DRC	0
7.3.Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției. Instruirea de către ME în vederea implementării legislației-cadru, Procedurilor de control. (pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2.,2.4. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/05.05.16).	7.3.1.Participarea la seminarele de instruire și schimb de experiență, organizate de ME, inclusiv cu experți UE, pentru implementarea practicilor în domeniile de activitate.	Semestrial	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.	Realizat: 6 instruirii cu suportul experților UE, 87 persoane instruite, 49 certificate eliberate 2 Rapoarte trimestriale prezentate în DCP	D Control.	2
	7.3.2.Elaborarea, aprobarea și implementarea unui plan de instruire a angajaților APC privind aspectele de implementarea a cadrului legal și normativ nou	Semestrial Semestrul I	Plan elaborat și aprobat; Rapoarte trimestriale prezentate în DCP.	Realizat: Elaborat și aprobat Planul anual de instruire internă a personalului APC; Plan de realizare a comenzii de stat privind dezvoltarea profesională a personalului din APC stabilit de Academia de Administrare Publică pentru sem.I-2016.	SRU	2

	<p>7.3.3. Instruirea angajaților APC de către ME privind implementarea Legii nr.44/27.03.2014 privind etichetarea produselor cu impact energetic</p>		<p>Seminar desfășurat; 95% specialiști noi angajați, instruiți/testați.</p>	<p>Realizat parțial: A fost expediată scrisoarea nr 27/11-1813 din 14.06.2016 în adresa Ministerului Economiei cu solicitarea de a delega un reprezentant din cadrul Ministerului pentru a realiza instruirea inspectorilor din APC în ceea ce privește implementarea Legii nr. 131 din 08.06.2012, Legii nr. 44 din 27.03.2014 și Hotărîrii Guvernului nr. 745 din 26.10.2015. În acest sens s-a realizat o instruire pe marginea Hotărîrii Guvernului nr. 745 din 26.10.2015 cu tematica „Punerea la dispoziție pe piață a echipamentelor electrice destinate utilizării în cadrul unor anumite limite de tensiune” la care au fost instruite 14 persoane.</p>		<p>1</p>
--	---	--	--	---	--	-----------------

	7.3.4. Instruirea angajaților APC, privind unele aspecte referitor la implementarea Legii nr.131 din 08.06.2012cu privire la controlul de stat. Solicitarea asistenței în implementarea noilor domenii adoptate.	Semestrul I	Scrisoare către ME de solicitare a instruirii privind implementarea legilor în domeniile de activitate. Instruire efectuată în cadrul APC; 95% persoane instruite/testate ; Rapoarte trimestriale prezentate în DCP.	Realizat parțial: Scrisoarea nr. 27/11-1813 din 14.06.2016 în adresa Ministerului Economiei	SRU	1
7.4. Calificarea personalului pentru Realizarea obiectivelor stabilite.	7.4.1. Perfecționarea profesională continuă a personalului, instruirea funcționarilor publici debutanți.	Semestrial	Planul de instruire, aprobat; Nr. persoanelor instruite din funcționarii cu funcții de conducere. Nr. persoanelor instruite din numărul funcționarilor cu funcții de execuție. Nr. debutanților instruiți.	Realizat parțial: Au fost desfășurate 38 de instruirii pe diferite tematici; 12 funcționari publici cu funcții de conducere instruiți; 45 de funcționari publici cu funcții de execuție instruiți; În cadrul Academiei de Administrare Publică 4 funcționari publici debutanți au fost instruiți minimum 80 ore.	SRU	1
				<i>Media aritmetică</i>		1,33
Programul: Planificare și management intern						
<i>Sub-programul: Planificarea anuală a activităților Agenției</i>						
Obiectivul 8: Planificarea și raportarea cu privire la rezultatele activității Agenției. Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova- 2020”, Strategii sectoriale , <i>Ordinul MF nr.93 din 19.07.2010. Ordin MF nr.208din 24.12.2015. Legea finanțelor publice și responsabilități bugetar-fiscale nr.181 din 25.07.2014; Legea contabilității nr. 113-XVI din 27.04.2007 Ordin MF nr.60 din 29.05.2012,Legea privind achizițiile publice nr.131 din 03.07.2015, Hotărârea Guvernului nr.94 /2013.</i>						

8.1. Planificarea anuală eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor.	8.1.1. Elaborarea planului anual de activitate a Agenției.	Semestrial	Plan aprobat	Realizat: Plan anual de activitate elaborat și aprobat. 2 planuri de cheltuieli bugetare și 2 programe elaborate	DCP, Serviciul finanțe și contabilitate (SFC).	2
8.2. Planificarea eficientă a bugetului Agenției. Elaborarea proiectului bugetului pentru a.2017.	8.2.1. Determinarea fondului de salarizare și pronosticului cheltuielilor bugetare de întreținere	Semestrial	Proiectului bugetului pentru a.2017 elaborat.	Realizat parțial: În process de realizare	SFC	1
	8.2.2. Detalierea bugetului elaborat conform metodologiei stabilite de Ministerul Finanțelor.	Semestrial	Plan de finanțare elaborat; Note contabile întocmite	Realizat: 2 planuri de finanțare pe programe în limita alocațiilor bugetare provizorii elaborate și publicate pe www.e-alocatii.mf.gov.md ; 16 modificări la plan provizoriu de finanțare elaborate și publicate pe www.e-alocatii.mf.gov.md	SFC	2
8.3. Asigurarea sistemului de dări de seamă contabile	8.3.1. Întocmirea și prezentarea raportului privind executarea bugetului.	Semestrial	Rapoarte contabile, financiare și statistice întocmite și prezentate: 3 bilanturi contabile cu anexe; 12 raporturi operative privind statele și efectivul de personal din instituțiile bugetare (Forma FD-050); 12 raporturi operative privind starea creanțelor și datoriilor cu termen de achitare expirat, formate în instituțiile bugetare (2RM (cu anexe)); 12 declarații privind calcularea și utilizarea contribuțiilor de asigurări sociale de stat obligatorii (BASS); 12 declarații persoanei asigurate (REV-5); 12 dări de seamă privind suma venitului achitat și impozitul pe venit reținut din acesta – IRV14;	Realizat: Au fost calculate și achitate următoarele plăți: 6 salarii; 1 spor de competența colectivă; 3 premii cu ocazia sărbătorilor; 63 indemnizații pentru concedii de odihnă; 6 indemnizații la încetarea acțiunii contractului de muncă; 10 salarii angajaților prin contract de prestare serviciilor; 61 indemnizații pentru incapacitatea temporară de muncă; 153 deconturilor de avans; 22 contracte de mică valoare întocmite și înregistrate, din care 12 achitate și 10 se	SFC	2

		<p>4 rapoarte privind calcularea primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală (MED09);</p> <p>1 notă anuală de informare privind salariul și alte plăți efectuate de către patron în folosul angajaților, precum și plățile achitate rezidenților din alte surse de venit decât salariul și impozitul pe venit reținut din aceste plăți (IALS14);</p> <p>1 darea de seamă privind taxa pentru folosirea drumurilor de către autovehiculele înmatriculate în Republica Moldova (TFD13);</p> <p>13 dări de seamă privind câștigurile salariale (Munca1);</p> <p>1 cercetare statistică – repartizarea efectivului de salariați conform mărimii salariului calculate pentru luna septembrie anual (Munca2);</p> <p>1 cercetare statistică privind câștigurile salariale și costul forței de muncă – anual pe unități administrativ-teritoriale în care unitatea își desfășoară activitatea (M3);</p> <p>1 raport statistic privind câștigurile salariale ale personalului specificate pe funcții în octombrie anual (nr.53-m);</p> <p>1 raport statistic – Transportul auto și lungimea drumurilor auto de exploatare administrativă – anual (nr.1-tr.(auto));</p> <p>5 cercetări statistice cu privire la investiții (2-INV)</p> <p>1 raport statistic ce ține de situația privind informatizarea</p>	achită lunar		
--	--	--	--------------	--	--

		și înzestrarea cu tehnică de calcul la sfârșitul anului (nr.1-inf); 1 raport statistic – balanța energetic (nr.1-BE)			
	8.3.2. Întocmirea și prezentarea rapoartelor financiare, statistice	Rapoarte contabile, financiare și statistice întocmite	Realizat. 1 bilanț contabil cu anexe întocmit și prezentat; 6 raporturi operative privind statele și efectivul de personal din instituțiile bugetare (Forma FD-050); 6 raporturi operative privind starea creanțelor și datoriilor cu termen de achitare expirat, formate în instituțiile bugetare (2RM (cu anexe)); 6 declarații privind calcularea și utilizarea contribuțiilor de asigurări sociale de stat obligatorii (BASS); 6 declarații persoanei asigurate (REV-5); 6 dări de seamă privind suma venitului achitat și impozitul pe venit reținut din acesta – IRV14; 6 rapoarte privind calcularea primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală (MED09); 6 dări de seamă privind câștigurile salariale (Munca1); 2 cercetări statistice cu privire la investiții (2-INV)	SFC	2

8.4. Asigurarea sistemului de evaluare și raportare cu privire la activitatea Agenției.	8.4.1. Evaluarea rezultatelor activității Agenției și prezentarea Rapoartelor de activitate pentru a.2016.	Semestrial	<p>Rapoarte narative de activitate prezentate către autorități;</p> <p>Rapoarte semestriale/anual de evaluare a performanțelor colective APC;</p> <p>Rapoarte privind implementarea Strategiilor sectoriale;</p> <p>Raportul statistic către BNS.</p>	<p>Realizat:</p> <p>2 Rapoarte narative de activitate prezentate către autorități;</p> <p>1Raport semestrial de evaluare a performanțelor colective APC;</p> <p>1Raport privind implementarea Strategiilor sectoriale;</p> <p>1Raportul statistic către BNS</p>	DCP	2
	8.4.2. Evaluarea rezultatelor activității juridice a Agenției si prezentarea Rapoartelor activității juridice.	Semestrial	Rapoartele activității juridice;	<p>Realizat:</p> <p>2 rapoarte trimestriale prezentate către DCP</p>	DJ	2
	8.4.3. Prezentarea Rapoartelor solicitate de autorități.		Rapoarte solicitate de autorități;	10 rapoarte prezentate altor autorități.		
	8.4.4. Reprezentarea intereselor autorității publice în instanțele judecătorești pe dosarele contravenționale, civile și de contencios administrative.		<p>Nr. participărilor în ședințele de judecată (cereri admise);</p> <p>Nr. cazurilor de contestații respinse în instanță;</p> <p>Nr. materialelor examinate de Agenție (cereri prelabile, petiții, demersuri, sesizări, ect.);</p>	<p>622 de ședințe de judecată, dintre care 507 contravenționale ,115-civile</p> <p>36 cazuri de contestații respinse in instanță.</p>		
	8.4.5. Examinarea /soluționarea, monitorizarea și evidența materialelor atribuite spre examinare (cereri prelabile, petiții, demersuri, sesizări, ect.)în strictă conformitate cu legislația în vigoare.		<p>Nr.dosarelor examinate (încheiate în baza Actelor de control, proceselor-verbale remise către/de către autorități, materialelor primite spre examinare);</p> <p>Nr.dosarelor</p>	<p>897 documente juridice examinate de Direcția Juridică, dintre care 10 cereri prelabile, toate respinse.</p> <p>402 de dosare examinate încheiate în baza Actelor de control, proceselor-verbale remise către/de către autorități, materialelor primite spre examinare, în rapoprt cu 1312 dosare tr..I-2015.</p>		

		<p>(încetate)anulate (din cele remise către Agenție, încheiate de Agenție);</p> <p>Nr.deciziilor cu privire la contravenție aplicate de Agenție (total amenzi aplicate);</p> <p>Nr. deciziilor cu privire la contravenție transmise spre executare silită.</p>	<p>Din 79 dosare asupra cazului cu privire la contravenții parvenite în adresa APC de la alte autorități, 62 decizii au fost încetate procesele verbale.</p> <p>299 decizii cu privire la contravenție aplicate de Agenție (778,3 mii lei), în raport cu 1155 amenzi aplicate în tr.I-2015</p> <p>178 de Decizii de aplicarea sancțiunii transmise spre executare silită, dintre care 161 în baza proceselor verbale întocmite de APC, 17 în baza proceselor verbale întocmite de alte autorități.</p>		
8.4.6 Participarea la elaborarea proiectelor de acte legislative, normative parvenite în autoritatea publică și să pregătească avizele acestora în modul stabilit.		Nr. proiectelor de acte legislative la care s-au prezentat propuneri.	Realizat: 8 Proiecte de acte normative examinate		2

	8.4.7. Asigurarea legalității perfectării dosarelor contravenționale întocmite de inspectorii APC, evidența și controlul executării deciziilor cu privire la contravenție, emise de către directorul APC, raportarea rezultatelor, către conducerea APC.		Rapoartele cu privire la rezultatele executării deciziilor cu privire la contravenție.	Realizat: Rapoarte prezentate conducerii APC.		2
				<i>Media aritmetică</i>		1,88
<i>Sub-programul: Managementul intern</i>						
Obiectivul 9: Dezvoltarea managementul intern în cadrul Agenției. <i>Legea nr. 158- XVI /2008; Hotărîrea Guvernului nr.2017/2009, Legii nr.25/ 2008, Legea nr.229 din 23.09.2010, Legii nr.1264- XV/2002; Legea nr.16 /2008, Regulamentul cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat.</i>						
9.1. Evaluarea performanței individuale și colective a cadrul Agenției.	9.1.1. Evaluarea performanței individuale a funcționarilor publici.	Semestrul I	Fisele de evaluare individuală a funcționarilor publici din cadrul Agenției.	Realizat: 56 Fișe de evaluare individuală a funcționarilor publici din cadrul Agenției	Subdiviziunile structurale	2
	9.1.2. Evaluarea performanțelor colective la nivel de subdiviziuni și la nivel de Agenție.	Semestrial	Rapoartele semestriale cu privire la realizarea Planurilor de acțiuni semestriale la nivel de subdiviziuni;		Realizat: Rapoartele semestriale cu privire la realizarea Planurilor de acțiuni semestriale la nivel de subdiviziuni;	Comisia de evaluare colectivă; DCP
	9.1.3. Elaborarea planurilor de acțiuni la nivel de subdiviziuni/ la nivel de institutie.	Semestrul II	Rapoartele semestriale cu privire la realizarea Planului de acțiuni la nivel de Agenție; Raportul anual cu privire la realizarea Planului de acțiuni al Agenției; Planuri de acțiuni la nivel de subdiviziuni aprobate; Planul de acțiuni pentru a.2017 la nivel de institutie aprobat.	Realizat: Rapoartele semestriale cu privire la realizarea Planului de acțiuni la nivel de Agenție.		Subdiviziunile structurale; DCP.

9.2. Implementarea sistemului de management financiar și control intern al APC.	9.2.1. Instruirea personalului în vederea implementării sistemului de management financiar și control intern APC.	Semestrul II (după angajarea personalului în cadrul Serviciului audit Intern).	Nr. instruirilor petrecute în cadrul APC, după angajarea personalului în cadrul Serviciului audit Intern; Nr. persoanelor instruite; Rapoarte prezentate.	Nerealizat:	SAI	0
9.3. Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, eficientizarea fluxului de informații.	9.3.1. Analiza, elaborarea și prezentarea rapoartelor Agenției privind executarea documentelor.	Semestrial	Raportul privind executarea documentelor.	Realizat: Raportul semestrial prezentat.	Serviciul Administrare	2
				Media aritmetică		1,6
Punctajul final calculat din suma mediilor aritmetice obținute la evaluarea îndeplinirii obiectivelor împărțit la numărul de obiective				1,74	Calificativul de evaluare propus: BINE	
<p>Comentarii generale ale Directorului Agenției (probleme, dificultăți și bariere în realizare obiectivelor, cauzele acestora, soluțiile aplicate pentru depășirea acestora, propuneri pentru eficientizarea activității etc.).</p> <p>Avînd în vedere instituirea Moratoriului asupra controalelor de stat (Legea nr.18 din 04.03.2016), indicatorii ce țin de controalele planificate , inclusiv tematiche, cît și consultatiile pe parcursul controalelor de stat au fost realizate parțial.</p> <p>Totodată, a crescut numărul apelurilor telefonice parvenite de la consumatori, nr. vizitatorilor paginii web a Agenției, care s-au arătat interesați de activitățile instituției, inclusiv de informațiile utile plasate pe pagină, fapt ce indică creșterea gradului de interes și încredere a consumatorilor față de Agenție, dar și a gradului de informare și educare a consumatorilor, inclusiv societatea civilă a fost informată despre faptul, că în cadrul Agenției funcționează Linia verde de consiliere și Ghișeul unic de informare și consultare a consumatorilor și agenților economici.</p> <p><i>Punctele slabe ce s-au constatat pe parcursul evaluării:</i></p> <p>Insuficiența de cadre calificate, generată de fluctuația sporită ce s-a înregistrat chiar de la începutul semestrului de gestiune (perioada evaluată), care a influențat negativ procesul de realizare cu succes a unor obiective-cheie stabilite, pentru care s-a acumulat un număr mai mic de puncte, decît cel scontat pe fiecare subdiviziune, respectiv pe Agenție în ansamblu.</p> <p>Pentru realizarea obiectivelor trasate, Agenția a fortificat procesul de instruire a angajaților, atît interne cît și externe, cu suportul experților din cadrul DCFTA.</p> <p>Propuneri: Reforma instituțională a Agenției pe interior, care v-a îmbunătăți desfășurarea unui șir de acțiuni de competență și respectiv, rezultatele scontate vor fi</p>						

realizate la un grad mai înalt.

Axarea acțiunilor, pe informarea consumatorilor de diferite vârste, dar preponderent a tinerilor din instituțiile de învățământ cu capacitatea de însușire mai sporită, dar și pe consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor/serviciilor prestate.

Fortificarea procesului de instruire a angajaților și inițierea schimbului de experiență cu specialiștii instituțiilor omologi de peste hotare, pentru preluarea și implementarea cu succes a practicilor în domeniile de activitate ale Agenției.

Nr. d/o	Denumirea subdiviziunii structurale*	Autoevaluare		Evaluare		Argumentare**
		Punctaj	Calificativ	Punctaj	Calificativ	
1.	Direcția relații cu consumatorii	1,86	Foarte bine	1,86	Foarte bine	
2.	Direcția coordonare și planificare	1,93	Foarte bine	1,93	Foarte bine	
3.	Direcția control produse alimentare și servicii (Chișinău)	1,78	Bine	1,78	Bine	
4.	Direcția control produse industriale și servicii (Chișinău)	1,82	Foarte bine	1,79	Bine	
5.	Direcția control metrologic și produse petroliere (Chișinău)	1,82	Foarte bine	1,79	Bine	
6.	Direcția protecție a consumatorului (Bălți)	1,6	Bine	1,6	Bine	
7.	Direcția protecție a consumatorului (Cahul)	1,7	Bine	1,7	Bine	
8.	Direcția juridică	1,93	Foarte bine	1,93	Foarte bine	
9.	Serviciul finanțe și contabilitate	1,88	Foarte bine	1,88	Foarte bine	
10.	Serviciul resurse umane	1,83	Foarte bine	1,83	Foarte bine	
11.	Serviciul de informare și comunicare cu mass-media	2,0	Foarte bine	2,0	Foarte bine	

Întocmit:

1. Directorul Agenției pentru Protecția Consumatorilor

(semnătura)

(data)

2. Directorul adjunct al Agenției pentru Protecția Consumatorilor

(semnătura)

(data)

- | | | |
|---|-------|-------|
| 3. Direcția relații cu consumatorii | _____ | _____ |
| 4. Direcția coordonare și planificare | _____ | _____ |
| 5. Direcția control produse alimentare și servicii (Chișinău) | _____ | _____ |
| 6. Direcția control produse industriale și servicii (Chișinău) | _____ | _____ |
| 7. Direcția control metrologic și produse petroliere (Chișinău) | _____ | _____ |
| 8. Direcția protecție a consumatorului (Bălți) | _____ | _____ |
| 9. Direcția protecție a consumatorului (Cahul) | _____ | _____ |
| 10. Direcția juridică | _____ | _____ |
| 11. Serviciul finanțe și contabilitate | _____ | _____ |
| 12. Serviciul resurse umane | _____ | _____ |
| 13. Serviciul de informare și comunicare cu mass-media | _____ | _____ |