

R A P O R T D E E V A L U A R E

A PROGRAMULUI DE DEZVOLTARE STRATEGICA PE ANII
2013-2015

AL AGENȚIEI PENTRU PROTECȚIA
CONSUMATORILOR

CUPRINS

- **SUMAR EXECUTIV(pag.3-4)**

- I. SCOPUL ȘI DOMENIUL EVALUĂRII(pag.4)**
- II. DESCRIEREA PDS(pag.4-6)**

- III. DESCRIEREA ÎNTREBĂRILOR DE EVALUARE UTILIZATE, A VALORILOR DE REFERINȚĂ ȘI A OBIECTIVELOR CE URMEAZĂ A FI ATINSE(pag.7-8)**

- IV. MODELUL RESURSE-PRODUSE ȘI RĂSPUNSUL LA ÎNTREBĂRILE DE EVALUARE(pag.8-13)**

- V. FORMULAREA CONSTATĂRILOR ȘI RECOMANDĂRILOR(pag.14-15)**

Aprob
Mihail POCNEA

SUMAR EXECUTIV

Acest document reprezintă evaluarea finală a Programului de Dezvoltare Strategică al Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru anii 2013-2015 (PDS) aprobat prin Ordinul nr. 07 din 11 februarie 2013.

În calitate de îndrumar metodologic în procesul de evaluare a fost utilizat Ghidul pentru evaluarea intermediară și ex-post a politicilor publice.

PDS este documentul de bază al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și principalul document de planificare managerială și strategică, implementarea căruia a început în 2013 și s-a finalizat în anul 2015.

Evaluării finale i se atribuie Programul integral, pentru perioada de acțiune a anilor 2013-2015.

Dimensiunile de bază supuse evaluării se referă la relevanța acțiunilor întreprinse la nivel instituțional în vederea realizării obiectivelor strategice prevăzute în documentele de politici, ce țin de domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor în vederea consolidării capacităților Agenției în exercitarea funcțiilor și atribuțiilor de bază.

Agenția este responsabilă de implementarea politicii în domeniul protecției consumatorilor și de efectuare a controlului de stat asupra respectării prevederilor legislației în acest domeniu și privind corespunderea produselor și/sau a serviciilor plasate pe piață cerințelor prescrise sau declarate și respectarea prevederilor actelor normative în domeniul metrologiei legale, a normelor și regulilor de desfășurare a activităților de comerț.

În scopul implementării politicii în domeniul protecției consumatorilor unul din obiectivele imperative propuse reprezintă **creșterea transparenței activității Agenției, sporirea gradului de accesibilitate a serviciilor**. În scopul sporirii accesului publicului larg la transparență, Agenția plasează toată informația pe pagina web <https://consumator@apc.gov.md>.

La efectuarea Raportului de evaluare, au fost utilizate datele cantitative și cele calitative.

În urma evaluării s-a constatat că, 92% obiective au fost realizate integral; 8% obiective realizate parțial;

Per ansamblu, rezultatele obținute în urma implementării PDS sunt în concordanță cu obiectivele stabilite și vizează mai multe subprograme aflate în competența Agenției:

Protecția consumatorului,

Supravegherea pieței;

Planificare;

Management intern-

Beneficiile ca urmare a implementării PDS țin de consolidarea capacităților instituționale ale Agenției, în particular, și ale subdiviziunilor din subordine;

În primul Capitol al acestui document se prezintă scopul și domeniul evaluării, descrierea Programului supus evaluării.

În Capitolul II și III se descriu întrebările de evaluare, datele de evaluare utilizate, valorile de referință și obiectivele PDS.

Modelul resurse-produse și răspunsurile la întrebările de evaluare se prezintă în Capitolul III.

Procesul evaluării este încheiat cu formularea constatărilor și recomandărilor privind identificarea obiectivelor în noul PDS al Agenției.

I. SCOPUL ȘI DOMENIUL EVALUĂRII

Scopul evaluării finale ține de evaluarea nivelului de realizare a obiectivelor stabilite în PDS, identificarea rezultatelor și impactului determinate de implementarea obiectivelor, precum și schimbările care s-au produs la compartimentul probleme.

Evaluării finale i se atribuie PDS, pentru perioada de acțiune a anilor 2013 - 2015.

În procesul evaluării sunt implicați responsabilii principali de implementarea PDS, Agenției pentru Protecția Consumatorilor și subdiviziunilor din subordine revenindu-le rolul de bază.

II. DESCRIEREA PDS

Contextul/raționamentul elaborării PDS

PDS ne oferă cadrul general al ansamblului de obiective pe care Agenția pentru Protecția Consumatorilor și subdiviziunilor din subordine sunt responsabile să le implementeze. Pentru a atinge obiectivele, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și-a propus facilitarea activității acesteia de sisteme adaptate cerințelor în schimbare întru edificarea unei autorități transparente, eficiente și orientate către cetățean.

În aspect general, obiectivele stabilite de Agenție țin de punerea în aplicare a procesului de tranziție de la un *sistem de control la un sistem de conformare*.

Dimensiunile de bază supuse evaluării se referă la relevanța acțiunilor întreprinse la nivel instituțional în vederea realizării obiectivelor enumerate supra.

Cadrul de politici publice

Obiectivele prevăzute în PDS au fost preluate din programele ministeriale și guvernamentale, și se prezintă astfel:

Programul de activitate al Guvernului „Integrare Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare 2011-2014”,

Programul de dezvoltare Strategică ME 2012-2014, aprobat prin Hotărârea Colegiului Ministerului Economiei nr. 1 din 30 ianuarie 2012

Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova 2020” (Legea nr.166 din 11 iulie 2012) pusă în aplicare prin intermediul Planului anual de acțiuni al Guvernului;

Totodată, PDS înserează și alte angajamente și obligațiuni ale Agenției, care constituie parte componentă a misiunii autorității sau sunt stipulate în diferite acte/documente (inclusiv cele ce derivă din documentele UE), dar care nu se regăsesc în documentele de politici publice naționale/sectoriale/intersectoriale.

În calitate de priorități de politici publice figurează:

- Asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor

Perioada de acțiune a PDS

Perioada de implementare a PDS a început în anul 2013 și s-a sfârșit în anul 2015. Procentual, nivelul de realizare a PDS se prezintă în felul următor: 92% obiective au fost realizate integral; 8% obiective realizate parțial;

Bugetul PDS

Agenția este finanțată de la bugetul de stat.

Cheltuielile financiare pentru întreținere și funcționarea Agenției sunt acoperite exclusiv din mijloacele aprobate anual prin Legea Bugetului de Stat.

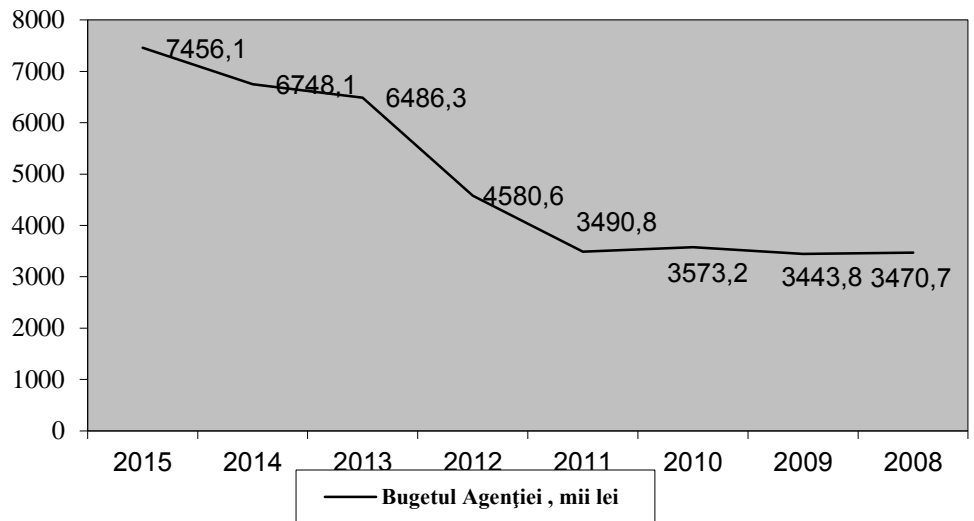
În anul 2012 bugetul APC a constituit 4580,6 mii lei, fiind în creștere cu 1089,8 mii lei față de anul precedent. Bugetul APC acoperă cheltuielile curente ale instituției. Este necesar de menționat că conform Strategiei Sectoriale de cheltuieli (CBTM) pentru anii 2013-2015, Agenția este finanțată insuficient pentru a-și realiza obiectivele trasate. Responsabilitatea pentru Planificarea bugetului și evidența cheltuielilor financiare a Agenției este atribuită Serviciului finanțe și contabilitate, care asigură aplicarea prevederilor legale referitoare la activitatea de planificare bugetară și evidența cheltuielilor financiare, coordonat cu Ministerul Economiei.

În tabelul nr. 1 este prezentată informația privind mijloacele financiare utilizate în anii 2008-2015 de către Agenție:

Tabelul nr. 1

Anul	Bugetul total, mii lei
2015	7456,1
2014	6748,1
2013	6486,3
2012	4580,6
2011	3490,8
2010	3573,2
2009	3443,8
2008	3470,7

RAPORT DE EVALUARE PE ANII 2013-2015



Activitățile preconizate de PDS

PDS prevede activități divizate pe subprograme, care se referă la:

Protecția consumatorului,

Supravegherea pieței;

Planificare;

Management intern.

Aranjamentele instituționale în implementarea PDS

- Rolul de lider în implementarea PDS îi revine Agenției pentru Protecția Consumatorilor, și altor subdiviziuni din subordine.

-

- Planul anual de acțiuni al Agenției în calitate de instrument indirect de monitorizare și evaluare a PDS - ului, prevede planificate acțiuni concrete spre realizare pentru fiecare an de implementare a Programului. Aceste acțiuni reies din obiectivele stabilite în PDS. Această etapă, respectă prevederile pct.32 a Metodologiei de elaborare a programelor de dezvoltare strategică ale autorităților publice centrale.

-

- Beneficiarii PDS: Funcționarii publici care activează în cadrul Agenției;
- consumatorii persoanele fizice/persoanele juridice;

III. DESCRIEREA ÎNTREBĂRILOR DE EVALUARE, A DATELELOR DE EVALUARE UTILIZATE, A VALORILOR DE REFERINȚĂ ȘI A OBIECTIVELE CE URMEAZĂ A FI ATINSE

Întrebările de evaluare:

- 1) Care este calitatea PDS elaborat.
- 2) Au fost atinse obiectivele stabilite de PDS.
- 3) Au dus obiectivele prevăzute în PDS la soluționarea problemelor specificate.

Colectarea datelor cantitative și calitative

Prezentul Raport de evaluare finală a PDS a fost elaborat ca rezultat al informației oferite de mai multe surse interne: Rapoarte anuale de activitate ale Agenției, Rapoarte anuale de activitate cu privire la evaluarea performanțelor colective, disponibile la link - ul: <http://consumator@apc.gov.md>, rapoartele cu privire la implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020.

Ca orientare metodologică, au fost utilizate datele cantitative și calitative de colectare a informației cuprinse în prezentul Raport de evaluare a PDS.

Atât datele cantitative cât și cele calitative au conferit Raportului de evaluare a PDS pondere volumului activităților realizate Agenție, cele prevăzute de documentele de politici, aprobate la nivel de Minister și cele planificate adițional de autoritate.

Evaluarea situației inițiale și determinarea valorilor de referință

Planul de acțiuni al Agenției este structurat pe obiective generale care reprezintă nemijlocit acțiunile care urmează a fi implementate pe parcursul anilor, el fiind corelat în termeni și acțiuni.

La fel, în scopul implementării obiectivelor, după aprobarea Planului anual de acțiuni al Agenției, subdiviziunile elaborează Planuri anuale de acțiuni proprii.

Valorile de referință, se prezintă sub forma unor indicatori specifici de produs sau de rezultat, dintre care enumerăm:

Nr. vizite de consultanță, apeluri telefonice, consultațiilor acordate, comunicatelor de presă, ghidurilor și pliantelor distribuite, nr.de ședințe, nr.de rapoarte,nr de vizitatori unici ai paginii web, nr.de emisiuni și interviuri radio/TV.

Precum și recomandările recepționate drept urmare a efectuării de Studii; modificările efectuate drept urmare a aprobării actelor normative/legislative; propunerile formulate drept urmare a expertizării actelor normative și legislative; datele obținute drept urmare a elaborării de Planuri/Rapoarte; abilitățile obținute drept urmare a instruirilor, precum și alți indicatori redați în prezentul Raport, în format tabelar, în scopul asigurării clarității și comprehensiunii informației.

Obiectivele PDS

- 1) Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor.

- 2) Sporirea gradului de soluționare a petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.
- 3) Creșterea transparenței activității Agenției, sporirea gradului de accesibilitate a serviciilor Agenției
- 4) Supravegherea pieței și creșterea gradului de asigurare a pieței interne cu produse sigure
- 5) Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, cât și regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor.
- 6) Identificarea cazurilor de nerespectare a prevederilor legale în domeniul metrologiei
- 7) Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor
- 8) Eficientizarea planificării controlului de stat a activității de întreprinzător în baza analizei criteriilor de risc

- 9) Majorarea calificării personalului pentru realizarea obiectivelor strategice stabilite
- 10) Implementarea procedurilor de audit intern asupra proceselor de realizare a politicilor și ciclului bugetar în cadrul Agenției
- 11) Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor.

- 12) Asigurarea evidenței contabile și a sistemului de dări de seamă, integrității valorilor materiale și eficienței utilizării mijloacelor financiare alocate
- 13) Implementarea sistemului nou de clasificare bugetară și a planului de conturi unic în procesul bugetar

IV. MODELUL RESURSE - PRODUSE ȘI RĂSPUNSUL LA ÎNTREBĂRILE DE EVALUARE.

Obiective	Indicatori	Perioada de implementare		
		2013	2014	2015
PROTECȚIA CONSUMATORULUI ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI				
Sub-programul: Protecția consumatorului				
1. Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor.	Nr. vizite de consultanță, apeluri telefonice, consultațiilor acordate, comunicatelor de presă, ghidurilor și pliantelor distribuite, nr. Activități	118 - vizite de consultanță 3792 – apeluri telefonice 2240 - consultații acordate 53 - comunicate de presă 5800 - pliante distribuite 25 activități consacrate	154 - vizite de consultanță 4422 – apeluri telefonice 11045 - consultații acordate 160 - comunicate de presă 11240 - pliante distribuite 24 activități consacrate	256- vizite de consultanță, 8059 – apeluri telefonice 11070 - consultații acordate 231 - comunicate de presă 15250 - pliante distribuite 50 activități consacrate

RAPORT DE EVALUARE PE ANII 2013-2015

	consacrate Zilei mondiale a protecție drepturilor consumatorilor – 15 Martie.			
2.Sporirea gradului de soluționare a petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.	Ponderea petițiilor soluționate în raport cu nr. total de petiții parvenite, nr. de măsuri juridice aplicate nr. de participări în instanță,	<ul style="list-style-type: none"> • 1244 de petiții înregistrate ; • 1072 de petiții examinate; • Total - 4712 • 1365 prescripții de înlăturare a neconformităților; • 621 prescripții de interzicere temporară a lotului; • 138 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate; • 27 decizii de remediere gratuită, înlocuire gratuită, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător; • 10 decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte; • 4 prescripție de retragere de pe piață (cvas, apă minerală); • 3 prescripții de interzicere definitivă a fabricării (pâine, apă potabilă, kebab); • 1 prescripții de interzicere definitivă a livrării (cvas); • 2543 procese-verbale cu privire la contravenție; • 135 - participări în instanță; 	<ul style="list-style-type: none"> • 1271 de petiții înregistrate ; • 1251 de petiții examinate; • Total -3894 - 1119 prescripții de înlăturare a neconformităților ; - 499 prescripții de interzicere temporară a lotului • 131 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate; • 28 decizii de remediere gratuită, înlocuire gratuită, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător; • 12 decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte; • încheiate de Agenție 2105 procese-verbale cu privire la contravenție (act de control), fiind aplicate sancțiuni contravenționale; • 349 - participări în instanță; 	<ul style="list-style-type: none"> • 1199 petiții parvenite și soluționate . • Total - 4179 • 949 prescripții de înlăturare a neconformităților ; • 651 prescripții de interzicere temporară a lotului; • 197 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate; • 8 decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte; • 21 decizii de remediere gratuită, înlocuire gratuită, restituirea contravalorii produsului /serviciului necorespunzător; • 2353 procese-verbale cu privire la contravenție; • 813 - participări în instanță;
3. Creșterea transparenței activității Agenției, sporirea gradului de accesibilitate a serviciilor Agenției	Nr. de ședințe; Nr. de rapoarte; Nr. de vizitatori unici ai paginii web a Agenției; Nr. de emisiuni și interviuri radio/TV	Nr. de ședințe; 4 rapoarte anuale și plasate pe pagina web; 699997 - vizitatori unici ai paginii web a Agenției; 245 emisiuni și interviuri radio/TV	Nr. de ședințe; 4 rapoarte anuale și plasate pe pagina web; 1242729 vizitatori unici ai paginii web a Agenției; 360 emisiuni și interviuri radio/TV	Nr. de ședințe; 4 rapoarte și plasate pe pagina web; 97300 vizitatori unici ai paginii web a Agenției; 468 emisiuni și interviuri radio/TV
Sub-programul: Supravegherea pieței				
1.Supravegherea pieței și creșterea gradului de asigurare a pieței interne cu produse sigure	Rezultatele controalelor de stat efectuate, numărul cazurilor de neconformități, nr. de măsuri juridice aplicate, nr. de adresări/sesizări	Total controale efectuate - 2580 numărul cazurilor de neconformități – 1710 nr. de măsuri juridice aplicate - 4712 nr. de adresări/sesizări - 34	Total controale efectuate - 1944 numărul cazurilor de neconformități –1417 nr. de măsuri juridice aplicate - 3894 nr. de adresări/sesizări - 17	Total controale efectuate - 1871 numărul cazurilor de neconformități – 1410 nr. de măsuri juridice aplicate – 4179 nr. de adresări/sesizări - 54

RAPORT DE EVALUARE PE ANII 2013-2015

2. Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, cât și regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor.	Ponderea în raport cu anii precedenți a numărului de vizite de consultanță, mese rotunde, consultații acordate, comunicate de presă, nr. de participanți.	Vizite de consultanță acordată agenților economici – 2580 Mese rotunde – 2 Comunicate de presă – 56 (cu 7 comunicate mai mult față de a.2012) Nr.de participanți - 2240	Vizite de consultanță acordată agenților economici – 1944 Mese rotunde – Comunicate de presă – 160 (cu 107 comunicate de presă mai mult față de a.2013) Nr.de participanți -11045	Vizite de consultanță acordată agenților economici – 1871 Mese rotunde – Comunicate de presă – 231(cu 71 comunicate mai mult față de a.2014) Nr.de participanți - 11070
3. Identificarea cazurilor de nerespectare a prevederilor legale în domeniul metrologiei	Rezultatele controalelor de stat efectuate, nr. cazurilor de neconformități, nr. de măsuri juridice aplicate, nr. de adresări/sesizări; Nr. de probe prelevate	Total controale efectuate - 2580 numărul cazurilor de neconformități – 1710 nr. de măsuri juridice aplicate - 4712 nr. de probe prelevate – 367 (depistate neconformități în 53 probe);	Total controale efectuate - 1944 numărul cazurilor de neconformități –1417 nr. de măsuri juridice aplicate - 3894 nr. de probe prelevate – 144 (depistate neconformități în 13 probe);	Total controale efectuate - 1871 numărul cazurilor de neconformități – 1410 nr. de măsuri juridice aplicate – 4179 nr. de probe prelevate – 188 (depistate neconformități în 42 probe);

PLANIFICARE ȘI MANAGEMENT INTERN

Sub-programul: Planificare

1. Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor	Nr. Planuri de activități elaborate; Nr. Rapoarte de evaluare elaborate;	Planul de activitate elaborat; Rapoart de evaluare elaborat;	Planul de activitate elaborat; Rapoart de evaluare elaborat;	Planul de activitate elaborat; Rapoart de evaluare elaborat;
2. Eficientizarea planificării controlului de stat a activității de întreprinzător în baza analizei criteriilor de risc	Nr. grafice de control; Nr. Rapoarte de evaluare elaborate;	4 grafice de control trimestrial elaborate; Rapoart de evaluare elaborat anual;	4 grafice de control trimestrial elaborate; Rapoart de evaluare elaborat anual;	4 grafice de control trimestrial elaborate; Rapoart de evaluare elaborat anual;

Sub-programul: Management intern

1. Majorarea calificării personalului pentru realizarea obiectivelor strategice stabilite	Ponderea personalului instruit din nr. total de personal, Nr. seminare de instruire desfășurate/ personal instruit	Toți specialiștii Agenției au participat pe parcursul anului la 8 seminare de training din cadrul Academiei de Administrare Publica pe linga Presedintele Republicii Moldova, a proiectelor TWINNING și TAIEX – 69 seminare, cât și în cadrul AGPI, unde au fost instruiți 12 inspectori	În anul 2014, specialiștii Agenției au participat: Numărul de persoane instruite – 158 (respectiv o persoană participă în mai multe instruirii). Instruirii în APC – 139 persoane : 48 persoane instruite în cadrul proiectului TWINNING cu tematicile: <i>Instrucțiuni a echipamentului de</i>	În scopul realizării rolului și atribuțiilor care revin Agenției, personalul angajat a beneficiat de programe de instruire, formare și perfecționare profesionale în domeniile de activitate (33 instruirii): • În cadrul Academiei de Administrare Publică au avut loc 14 instruirii ;
---	--	---	--	---

RAPORT DE EVALUARE PE ANII 2013-2015

		pe produse industriale.	<p><i>testare</i> <i>Grupul de spijin a schimbărilor.</i> <i>Directiva UE privind protecția consumatorilor</i> <i>Curs de recapitulare a standardului alimentar. Mentorat și Dezvoltare”.</i> 41 persoane instruite de către colaboratorul Centrului Național Anticorupție(<i>legislația nou-cadru</i>) 45 persoane instruite în cadrul Agenției(instruire internă). 5 persoane la solicitarea asistenței consultative din partea CS RM pe modul de gestionare a Platformei electronice Registrul de Stat al controalelor. • Instruiri în afara APC - 19 persoane: 15 persoane cu tematicile stabilite de AAP: <i>Managementul Resurselor Umane</i> <i>Integrarea profesională în funcția publică,</i> <i>Managementul performanței,</i> <i>Exercitarea abilităților de executare a atribuțiilor de serviciu.</i> <i>Dezvoltarea abilităților manageriale.</i> 4 Persoane se instruiesc la cursuri gratuite de învățare a limbii române cu suportul Asociației Naționale a Trainerilor Europeni din Moldova în colaborare cu Cancelaria de Stat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instruiri externe- 10 instruiri; • Instruirea la locul de muncă de către alte autorități - 7 instruiri, dintre care de către reprezentanții Cancelariei de Stat – 1 instruire, de către Ministerului Economiei – 4 instruiri, de către MOLDAC – 1 instruire, de către Comisia Națională de Integritate -1 instruire. • Alte instruiri la locul de muncă/interne: 09.11.2015 – atelier de lucru intern cu reprezentanții APC și experții proiectului DCFTA - 11 participanți; 04.06.2015 – Modul de completarea procesului verbal cu privire la contravenție – 38 participanți. <p>Raportul cu privire la cu privire la realizarea Planului de instruire a angajaților Agenției, pentru anul 2015, se anexează.</p>
2. Implementarea procedurilor de audit intern asupra proceselor de realizare a politicilor și ciclului bugetar în cadrul Agenției	Nr. rapoartelor de audit; Recomandări elaborate conform Standardului Național de Audit Intern; Recomandări de eficientizare a managementului financiar	În a.2013 Agenția nu a dispus de personal angajat în cadrul Direcției Audit Intern.	În a.2014 sem II - Agenția a avut personal angajat în cadrul Direcției Audit Intern , dar nu au fost prezentate careva rapoarte de audit.	A fost prezentat raport de audit; Elaborat de către toate Direcțiile Planul de audit Intern și prezentat Serviciului Audit.
3. Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor.	Program de evidență și control funcțional; Program de schimb de informații intern funcțional	Prezentate 2 rapoarte semestrial	Prezentate 2 rapoarte semestrial	Prezentate 2 rapoarte semestriale.
4. Asigurarea evidenței contabile și a	Proiectul bugetului elaborat,	Proiectul bugetului elaborat,	Proiectul bugetului elaborat, Au fost prezentate rapoarte financiare elaborate;	Proiectul bugetului elaborat, Au fost prezentate rapoarte

RAPORT DE EVALUARE PE ANII 2013-2015

sistemului de dări de seamă, integrității valorilor materiale și eficienței utilizării mijloacelor financiare alocate	Nr. rapoartelor financiare lunare, trimestriale și anuale, Dări de seamă fiscale și statistice.	Au fost prezentate rapoarte financiare elaborate; Dări de seamă fiscale și statistice au fost prezentate;	Dări de seamă fiscale și statistice au fost prezentate;	financiare elaborate; Dări de seamă fiscale și statistice au fost prezentate;
5.Implementarea sistemului nou de clasificare bugetară și a planului de conturi unic în procesul bugetar	Proiectul bugetului elaborat, Nr. rapoarte financiare lunare, trimestriale, anuale, Dări de seamă fiscale și statistice	Proiectul bugetului implementat, Au fost prezentate rapoarte financiare elaborate; Dări de seamă fiscale și statistice au fost prezentate;	Proiectul bugetului implementat, Au fost prezentate rapoarte financiare elaborate; Dări de seamă fiscale și statistice au fost prezentate;	Proiectul bugetului implementat, Au fost prezentate rapoarte financiare elaborate; Dări de seamă fiscale și statistice au fost prezentate;
Comentarii adiționale :	În temeiul noului cadru normativ privind competențele Agenției, Agenția aplică o Noua Abordare în domeniile sale de activitate, prin ajustarea Planului de acțiuni la noile rigori, la noul cadru legal și la cele mai bune practici UE: Strategia Națională în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2013-2020, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.560 din 24.07.2013, Legea 105- XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, art.13-16 privind reglementarea practicilor comerciale incorecte, Legea nr.256 din 09.12.2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, Legea nr.202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori.			

Anexe:

Anexa 1. *Planul anual de dezvoltare profesională a angajaților Agenției, pentru perioada anului 2015;*

Anexa 2. *Raportul cu privire la realizarea Planului anual de instruire a angajaților Agenției, pentru anul 2015.*

Întrebarea de evaluare: care este calitatea PDS elaborat.

PDS a fost elaborat în corespundere cu cerințele stabilite de Metodologia de elaborare a programelor de dezvoltare strategică ale autorităților administrației publice centrale (HG nr.176 din 22 martie 2011). Întru executarea calitativă și în termen a HG nr.176 din 22 martie 2011 și în vederea asigurării suportului metodologic necesar, Cancelaria de Stat a organizat instruirii ale grupurilor de planificare din cadrul AAPC.

PDS elaborat a fost remis spre examinare Ministerului Economiei, precum și a fost definitivat conform propunerilor recepționate. Proiectul final fiind remis Cancelariei de Stat spre avizare.

După avizarea cu Cancelaria de Stat, PDS a fost aprobat prin Ordin intern al Agenției, și a fost făcut public prin plasarea acestuia pe pagina web oficială a autorității.

Fiecare obiectiv din PDS este descris detaliat, enumerând indicatorii de performanță, persoana responsabilă de realizare (subdiviziunea internă), perioada de realizare și instrumentele/metodele care se vor utiliza pentru realizarea obiectivului respectiv. Activitățile planificate, descrise în Planul de acțiuni al PDS, sunt relevante pentru realizarea obiectivelor stabilite.

întrebarea de evaluare: au fost atinse obiectivele prevăzute în PDS.

Total	Realizate	Realizate parțial
OBIECTIVE		
13	12	1
100%	92%	8%

Obiectivul nr.10: Implementarea procedurilor de audit intern asupra proceselor de realizare a politicilor și ciclului bugetar în cadrul Agenției - implementarea obiectivului a fost realizat parțial din motive că în cadrul Agenției nu au fost identificate resurse umane.

V. FORMULAREA CONSTATĂRILOR ȘI RECOMANDĂRILOR**CONSTATĂRI**

După circa 3 ani de implementare a PDS, care a reprezentat o perioadă intensă, cu multe activități pentru Agenție, căutarea de soluții viabile, decizii și măsuri impuse, se resimte o evoluție semnificativă pe interior și exterior.

Raportul de evaluare finală a PDS ne oferă o imagine de ansamblu a ceea ce a fost planificat și respectiv realizat.

Opinăm că, per ansamblu:

1. Remarcabil este faptul că indicatorii de performanță sunt vizibili în creștere de la un an la altul, ceea ce semnifică pentru Agenție un succes, de aici rezultă că Agenția ca instituție și a atins scopul propus.

2. Pe viitor planificarea obiectivelor e necesară să fie raportată atât la performanțele instituționale ce se doresc a fi atinse cât și la ansamblul de probleme identificate și expuse în PDS.

3. In PDS, pe viitor vom ține cont de legile noi adoptate pentru a fi modificat PDS – ul cu introducerea noilor acțiuni.

Toate aceste puncte indetificate țin nemijlocit de consolidarea capacităților practice ale funcționarilor în procesul de raportare, planificare și monitorizare.

În context, specificăm că, în pofida acestor constatări, s-a reușit a se expune realizările obținute pe parcursul implementării Programului, precum și impacturile realizărilor asupra activității Agenției.

În procesul de implementare a PDS, au fost identificați inclusiv factorii esențiali care contribuie la îmbunătățirea potențialului și abilității de implementare cu succes a PDS:

- 1) Prioritizarea obiectivelor, încurajarea responsabilității interne și concentrarea pe realizarea acestora;
- 2) Identificarea anticipată a dificultăților și problemelor care pot apărea pe viitor și a acțiunilor complexe;
- 3) Monitorizarea progresului acțiunilor planificate și reexaminarea PDS pe parcursul perioadei de implementare.

RECOMANDĂRI

- 1) Elaborarea unui nou PDS astfel încât să reflecte întreg spectrul de activități pe care și le propune Agenția.
- 2) Reevaluarea legăturii dintre PDS și alte documente de politici pentru o planificare corespunzătoare.
- 3) Implicarea partenerilor externi în mod consistent, la nivel strategic și organizațional.
- 4) Alocarea resurselor financiare sporite implementării obiectivelor ținând cont de importanța strategică pe care o reprezintă.
- 5) Credem rezonabil în următorul PDS pentru anii 2016 – 2018, dezvoltarea structurii Agenției în teritoriu, cu lărgirea ariei de acțiune pe domeniile atribuite pe lângă subdiviziunile prezente cu funcții de protecție a consumatorilor, de a institui 5 subdiviziuni regionale, și anume:
 1. Direcția protecția consumatorilor (Edineț) .
 2. Direcția protecția consumatorilor (Ungheni).
 3. Direcția protecția consumatorilor (Orhei).
 4. Direcția protecția consumatorilor (UTAG).
 5. Direcția protecția consumatorilor (Căușeni).

Direcția codonare și panificare

PLANUL ANUAL

de dezvoltare profesionala a angajaților Agenției, pentru perioada anului 2015

<http://consumator.gov.md/lib.php?l=ro&idc=230>

Anexa 2 la RAPORTUL DE EVALUARE PE ANII 2013-2015



**MINISTERUL ECONOMIEI AL REPUBLICII MOLDOVA
AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

SERVICIUL RESURSE UMANE

RAPORT ANUAL

**cu privire la realizarea Planului de instruire a angajaților Agenției,
pentru anul 2015**

La data de 16.02.2015 a fost aprobat planul de instruire a personalului Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru anul 2015, plan ce este constituit din 2 compartimente, și anume: I instruirea internă și II instruirea externă.

Suplimentar la Planul de instruire, la data de 14.05.2015 la solicitare Ministerului Economiei a fost elaborat un supliment, ce cuprindea instruire ce se vor petrece de către reprezentanții Ministerului Economiei în perioada 22.05-31.07.2015.

Totodată, separat a fost elaborat planul de realizare a comenzii de stat privind dezvoltarea profesională a personalului APC pentru semestrul I și II.

În cadrul Academiei de Administrare Publică au avut loc 14 instruirii, după cum urmează:

1. 26.01-30.01.2015 *Dezvoltarea abilităților de exercitare a atribuțiilor de serviciu* – 1 persoană (certificat);
2. 09.02.-13.02.2015 *Dezvoltarea abilităților manageriale* – 1 persoană (certificat);
3. 23.02-06.03.2015 *Integrarea profesională în funcția publică* – 1 persoană (certificat);

4. 16.03.-20.03.2015 *Dezvoltarea abilităților de exercitare a atribuțiilor de serviciu* – 1 persoană (certificat);
5. 23.03.-03.04.2015 - *Integrarea profesională în funcția publică* – 1 persoană (certificat);
6. 04.-08.05.2015 – *Dezvoltarea abilităților manageriale* – 1 persoană (certificat);
7. 11-22.05.2015 - *Integrarea profesională în funcția publică* – 1 persoană (certificat);
8. 25-29.06.2015 *Dezvoltarea abilităților de exercitare a atribuțiilor de serviciu* – 1 persoană (certificat);
9. 28.09-02.10.2015 *Elaborarea și evaluarea politicilor publice* – 1 persoană (certificat);
10. 28.09-02.10.2015 *Elaborarea și evaluarea politicilor publice* - 1 persoană (certificat);
11. 28.09.-09.10.2015 - *Integrarea profesională în funcția publică* – 1 persoană (certificat);
12. 16-27.11.2015 - *Integrarea profesională în funcția publică* – 1 persoană (certificat);
13. 01.-03.12.2015 – *Integritatea funcționarului public* – 1 persoană (certificat);
14. 07-18.12.2015 - *Integrarea profesională în funcția publică* – 1 persoană (certificat).

Instruiri externă:

1. 28-29.04.2015 *Educația adulților –factor important pentru dezvoltarea locală și abilitarea oamenilor*, curs organizat de Camera de Comerț și Industrie a RM;
2. 19-20.02.2015 – *Workshop – FAO* (certificat);
3. 24-26.06.2016 - *Workshop– FAO* 2 participanți (2 certificate);
4. 21-23.10.2015 *Cadrul normativ în domeniul auditului intern* - curs organizat de Ministerul Finanțelor - 1 participant (certificat);
5. 10.11.2015 – *Workshop -1 participant*;
6. 6.11.2015 – *Îmbunătățirea comunicării publice* – curs organizat de Ministerul Economiei (certificat);
7. 1.12.2015 – *Recomandările OIML relevante, ghiduri ale WELMEC și alte standarde utilizate în domeniul evaluării conformității axate pe Directivele.....*2 participanți (2 certificate);
8. 10-11.12.2015 – *Evaluarea sistemului de management financiar și control în cadrul entității*, curs organizat de Ministerul Finanțelor - 1 participant (certificat);
9. 11.12.2015 - *Ocuparea în câmpul muncii și migrația* – Workshop - 2 participanți;
10. Schimb de experiență între CRPC Brașov și APC, perioada 23-24.09.2015 – au participat 3 persoane.

Instruirea la locul de muncă de către alte autorități - 7 instruiți, dintre care de către reprezentanții Cancelariei de Stat – 1 instruire, de către Ministerului

Economiei – 4 instruiți, de către MOLDAC – 1 instruire, de către Comisia Națională de Integritate -1 instruire.

Alte instruiți la locul de muncă/interne:

09.11.2015 – atelier de lucru intern cu reprezentanții APC și experții proiectului DCFTA - 11 participanți;

04.06.2015 – *Modul de completarea procesului verbal cu privire la contravenție* – 38 participanți.

Șef serviciul resurse umane

Corina SURDU