

RAPORTUL DE ACTIVITATE
al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, cu privire la realizarea Planului de acțiuni
pentru semestrul I-2018

Programul: Protecția consumatorului și supravegherea pieței							
Sub-programul: Protecția consumatorului							
Obiectivul 1: Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor							
Acțiuni	Indicatori de produs/rezultat	Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor	Statut acțiune	Termen de realizare	Responsabil (subdiviziune)	Riscuri	Documente de referință
1.1. Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturile și obligațiile conform legislației în vigoare	<p>Anual: Vizite de consultanță – 320, inclusiv în: - Consilii r-nale, Primării (orașe, municipii, sate) - 60; - Centre comerciale/supermarkete/colective de muncă - 130; - Piețe - 70; - Instituții de învățământ, tabere de odihnă - 60; Nr. campaniilor tematice de informare - 10; Nr. pliantelor distribuite – 42000/7000, 100% consultații acordate, la apelurile telefonice înregistrate (<i>call-centru</i>); 100% consultații acordate în oficiu, din total solicitate; 100% consultații acordate, la examinarea petițiilor înregistrate; Nr. consumatorilor informați; Nr. aparițiilor media (TV/Radio/presa scrisă,</p>	<p>Au fost realizate 328 vizite de consultanță: - Consilii r-nale, Primării (orașe, municipii, sate) – 16; - Centre comerciale/supermarkete/colective de muncă – 293; - Instituții de învățământ – 8. - Piețe – 11. Au fost desfășurate 6 campanii tematice de informare, în comun cu mass-media: - Campania de informare „<i>pentru pestatorii serviciilor de deservire tehnică a automobilelor</i>” (inițiată în trim. IV-2017) http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=180&id=1852&t=/Sfaturi-utile-pentru-consumatori/Campanie-de-informare-pentru-agentii-economici-ce-presteaza-servicii-de-deservire-tehnica-a-autovehiculelor - Campania de informare „<i>Fii informat! Exerciți-ți drepturile de consumator stabilite prin Lege</i>”, în contextul marcării Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=1939&t=/Presa/Comunicate-de-presa/START-CAMPANIE-DE-INFORMARE - Campanie de informare: "<i>Fii responsabil, alege atent ofertele</i>" http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=1907&t=/Presa/Comunicate-de-presa/FII-RESPONSABIL-ALEGE-ATENT-OFERTELE - Campania de informare "<i>În perioada Sărbătorilor de Paști</i>"</p>	Activitate realizată	Anual (porțiune al trimestrial)	Direcțiile de control (DControl)	Interes scăzut din partea consumatorilor; Insuficiență de echipament, personal cu abilități în comunicare, inclusiv prin mass-media	Strategia pentru Protecția Consumatorilor (SPC); PNA AA RM-UE; HG nr.4/2014; Programul de Dezvoltare Strategică APC (PDS); Regulamentul APCSP, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.1089/2017; CBTM; Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor;

	<p>participări în direct) - 210; Nr.comunicatelor de presă/informațiilor utile plasate pe pagina web – 80/75; Nr. vizualizărilor paginii web. Ponderea activităților realizate, față de perioada similară a anului precedent. Nr.eventimentelor tematice, în parteneriat cu AEE – 2: - Festivalul "SUN Dă-I Fest"; -Gala,,Moldova EcoEnergetic".</p> <p>Pentru sem. I 2018 au fost planificate: Vizite de consultanță – 160, inclusiv în: - Consilii r-nale, Primării (orașe, municipii, sate) - 30; - Centre comerciale/supermarkete/colective de muncă - 65; - Piețe - 35; - Instituții de învățământ, tabere de odihnă - 30; Nr. campaniilor tematice de informare -5; Nr. pliantelor distribuite – 21000/3500, 100% consultații acordate, la apelurile telefonice înregistrate (call-centru); 100% consultații acordate în oficiu, din total solicitate; 100% consultații acordate, la examinarea petițiilor înregistrate; Nr. consumatorilor informați; Nr. aparițiilor media (TV/Radio/presa scrisă,</p>	<p>http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=1982&t=/Presa/Comunicate-de-presa/Campanie-de-informare-in-perioada-Sarbatorilor-Pascale - Campania de informare: "Campania de informare a prestatorilor de servicii în regim de taxi". http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2050&t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIA-DE-INFORMARE-A-PRESTATORILOR-DE-SERVICII-IN-REGIM-TAXI - Campania de informare: "Fii informat, ai dreptul la servicii de transport auto corespunzătoare" http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2045&t=/Presa/Comunicate-de-presa/APCSP-poarta-discutii-cu-ANTA-i-IS-Garile-i-Statiile-Auto-privind-protectia-consumatorilor-de-servicii-transport-auto</p> <p>În cadrul campaniilor de informare au primit consultanță 1146 consumatori și 217 agenți economici. Au fost distribuite 3210 pliante și 132 fișe informative. În cadrul vizitelor au primit consultanță 2690 consumatori, 684 agenți economici, 1742 angajați în colectivele de muncă. Au fost distribuite 10908 pliante, inclusiv 750 pliante editate cu suportul DCFTA, 386 fișe informaționale, fișe informative pentru taxi - 44. Pe parcursul semestrului, au fost înregistrate 4765 apeluri telefonice, de la 4374 consumatori și 391 agenți economici. Au solicitat consultații la sediul APCSP 291 persoane, respectiv au primit consultații din oficiu, în vederea soluționării problemelor abordate, 281 consumatori și 10 agenți economici, totodată le-au fost înmânate 849 pliante, inclusiv 86 pliante editate cu suportul DCFTA. La examinarea petițiilor au fost acordate consultații unui număr de 462 consumatori. Totodată, au fost desfășurate și alte activități de informare: - în cadrul evenimentului de inaugurare a Orașelului European organizat la Chișinău (12.05.18) și la Ungheni (17.05.18), unde au primit consultanță 1200 consumatori, distribuite 2400 pliante; - în cadrul festivalului de Film și Cultură Europeană (31.05.18), în orașul Cahul, unde au primit consultanță 120 consumatori, distribuite 420 pliante; în cadrul ediției a VI a Festivalului SUN Dă-I Fest</p>					PA MEI/ 2018
--	--	--	--	--	--	--	--------------

	<p><i>participări în direct) - 105;</i> <i>Nr.comunicatelor de presă/informațiilor utile plasate pe pagina web – 40/38;</i> 1 eveniment: <i>Festivalul "SUN Dă-I Fest"</i></p>	<p>(10.06.18), în parteneriat cu AEE, unde au primit consultanță circa 1400 persoane, inclusiv consumatori, distribuite 1400 pliante și 300 diverse materiale promoționale (stegulețe, baloane, magneți, cu logo-ul APCSP).</p> <p>În total, au primit consultații 13415 consumatori, inclusiv 1742 angajați ai întreprinderilor vizitate, în cadrul activităților de informare, apelurilor telefonice, consultărilor în oficiu și examinării petițiilor.</p> <p>au fost realizate 217 apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct), cu 41 (23,30 %) apariții mai mult față de perioada similară a anului precedent (176 apariții realizate în sem.I-2017).</p> <p>Pe pagina web a Agenției au fost plasate 53 comunicate de presă, 14 informații utile, 25 cazuri de succes.</p> <p>Este în creștere numărul persoanelor interesate de activitățile desfășurate de APCSP, astfel pagina web a fost vizualizată de 233187 persoane, cu 35760 (18,11%) vizualizări mai mult, față de perioada similară a anului precedent (197427 vizualizări în semestrul I-2017).</p>				
1.2.Creșterea capacităților decizionale ale consumatorilor, prin informare și educare.	<p>Dinamica numărului consumatorilor informați/educați, față de perioada similară a anului precedent, în cadrul:</p> <p><i>vizitelor de consultanță;</i> <i>campaniilor de informare;</i> <i>evenimentelor tematice, organizate;</i> <i>materialelor informaționale (pliante) distribuite;</i> <i>consultații în call-centrul / oficiu APCSP;</i> <i>examinării petițiilor;</i> Rapoarte prezentate trimestrial</p>	<p>În total, pe parcursul semestrului I-2018, au primit consultanță 13415 consumatori (<i>11673 consumatori și 1742 angajați ai întreprinderilor vizitate</i>). Numărul consumatorilor/angajaților informați înregistrează cu 2158 (13,8%) mai puțin față de perioada similară a anului precedent (15573 consumatori informați în sem.I-2017), deoarece după reforma instituțională, au fost reduse 10 persoane din 2 subdiviziuni teritoriale, de la nordul și sudul republicii și 10 persoane din domeniul alimentară (Chișinău), care acordau consultanță unui număr considerabil de consumatori și agenți economici. Însă, necătfînd la acest fapt și luînd în considerație numărul actual al inspectorilor, raportat la anul precedent (2018-29 inspectori / 2017- 44 inspectori), numărul consumatorilor informați de un inspector este în creștere și constituie 463 (1/463) consumatori informați, sau cu 110 (1%) mai mulți, față de semestrul I-2017 (1 inspector/353 consumatori).</p> <p>Subdiviziunile APCSP prezintă săptămînal datele despre activitățile desfășurate, pe care este bazat raportul semestrial.</p>	Activitate realizată	Anual	DControl	<p>Capacități insuficiente de comunicare cu publicul;</p> <p>Interesul scăzut al consumatorilor și mediului de afaceri, ONG;</p> <p>Lipsa sălilor pentru întruniri;</p>
1.3.Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei	<p>Agenda activităților, aprobată;</p> <p>Nr. activităților planificate, conform Agendei;</p>	<p>APCSP a desfășurat un șir de activități, în cadrul campaniei de informare, pe parcursul săptămîinii de informare (12 - 16 martie), în vederea marcării Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor, cu</p>	Activitate realizată	Anual	DRCMA Direcțiile APCSP	Defecțiuni tehnice pe linia

<p>mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC) – 15 martie, conform Agendei activităților planificate.</p>	<p>Nr. consumatorilor informați; Nr. agenților economici informați; Raportul cu privire la activitățile desfășurate, prezentat.</p>	<p>genericul „Crearea unor piețe digitale mai corecte”, cu scopul de a aduce în atenția publică, importanța cunoașterii și protejării drepturilor consumatorilor și a spori dezvoltarea capacității lor decizionale, prin educare și informare.</p> <p>Activitățile consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC), s-au desfășurat conform Agendei aprobată de APCSP și transmisă către Ministerul Economiei și Infrastructurii.</p> <p>Astfel, APCSP a organizat campania de informare „Fii informat! Exerciți-ți drepturile de consumator stabilite prin Lege”, în cadrul căreia a desfășurat un șir de activități de informare a publicului larg, cu privire la cunoașterea drepturilor consumatorilor. Directorul APCSP a adresat un mesaj de felicitare tuturor consumatorilor, cu ocazia evenimentului. Au fost organizate 34 vizite de consultanță:</p> <p>în colective de muncă-28, autorități publice locale -5, instituții de învățământ-1</p> <p>În cadrul vizitelor de consultanță, dedicate evenimentului, au fost informați 490 consumatori, 49 agenți economici și 151 angajați, responsabili de legislație. Participanților, au fost distribuite 2525 pliante și 36 afișe informaționale.</p> <p>Pentru comunicarea directă cu publicul larg, specialiștii Agenției au plasat banere, mese cu pliante în 7 Centre comerciale, unde s-a acordat consultanță la 853 consumatori și 66 agenți economici, s-au distribuit 2444 pliante și 50 fișe informaționale.</p> <p>Au fost organizate 10 mese rotunde, la care au participat 190 de persoane, distribuite 740 pliante.</p> <p>Pentru promovarea imaginii Agenției și sensibilizarea publicului larg, în transportul public din mun.Chișinău (în 180 troleibuze și 40 de autobuze), au fost difuzate spoturi informative, în 100 troleibuze afișate fișe informative.</p> <p>A fost organizată o întâlnire cu reprezentanții a 11 Firme de exercițiu (proiect-pilot ECO NET înregistrat în instituțiile de învățământ, unde elevii/studentii pot obține mai multe cunoștințe despre afaceri), la care au participat 29 persoane/elevi.</p> <p>Evenimentul ZMPDC s-a încheiat cu o masă rotundă organizată la sediul APCSP, cu conducătorii autorităților cu funcții de protecție a consumatorilor, Centrul Pentru Protecția Consumatorilor(ONG).</p> <p>Acțiunile desfășurate au fost mediatizate prin sursele</p>				<p>telefonică;</p> <p>Lipsa resurselor de modernizare a call-centrului.</p>	
---	---	---	--	--	--	---	--

		<p>media TV/radio, care au publicat 13 materiale, pe pagina web APCSP.</p> <p>Pe pagina web au fost plasate 8 comunicate de presă, dedicate evenimentului.</p> <p>În cadrul acțiunilor dedicate ZMPDC, au fost informate 1799 persoane, cu 411(30,7%) persoane mai mult, față de 2017.</p>					
1.4 Sporirea interesului consumatorilor de a fi protejați, cererea înaltă a consultațiilor pentru cunoașterea drepturilor. Înregistrarea apelurilor telefonice, consultațiilor solicitate în oficiul APCSP.	<p>Nr. apelurilor telefonice înregistrate.</p> <p>100% consultații acordate în call-centru.</p> <p>Dinamica apelurilor telefonice înregistrate, față de perioada similară a anului precedent, %;</p> <p>Nr.consultațiilor înregistrate în oficiu;</p> <p>100% consultații acordate în oficiu;</p> <p>Ponderea consultațiilor înregistrate în oficiul, față de perioada similară a anului precedent, %.</p>	<p>Pe parcursul semestrului I, APCSP a înregistrat 4765 apelurilor telefonice (de la 4374 consumatori, 391 agenți economici interesați), față de 6035 apeluri parvenite în semestrul I-2017, sau cu 1268 (22,67%) apeluri mai puțin, urmare a reformei instituționale, în care atribuțiile în domeniul alimentar au fost preluate de către ANSA, cu transferarea a 10 inspectori, iar 2 subdiviziuni teritoriale (10 persoane) au fost reduse din structura instituției, care primeau zilnic un număr considerabil de apeluri telefonice din partea consumatorilor și agenților economici și acordau consultația solicitată, inclusiv la adresările nemijlocit în oficiile acestor subdiviziuni.</p> <p>În call-centru, 4765 (100%) persoane au primit telefonic, răspuns la întrebările adresate în timpul apelului.</p> <p>În oficiu/Ghișeu, înregistrate 291 solicitări de consultații. A fost acordată consultația în oficiu/Ghișeu, către 291 (100%) solicitanți (281 consumatori/10 agenți economici (înmânate pliante și fișe informaționale), față de 735 în semestrul I-2017, care în mare parte solicitau consultația referitor la produsele alimentare/serviciile alimentație publică, inclusiv în oficiile teritoriale (nord,sud).</p>	Activitate realizată	Anual	DRCMA DControl		

Obiectivul 2: Asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor. Soluționarea petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.

2.1. Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor. Evidența și examinarea petițiilor și sesizărilor, prin prisma celor mai bune practici. Promovarea sistemului electronic de	<p>Nr. petițiilor înregistrate (domeniul/calitatea produsului/ serviciului reclamat, cantitatea produselor petroliere, masa/volumul produselor), inclusiv referitor la produsele cu impact energetic, din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - parvenite de la consumatori; - readresate (sesizări) de alte autorități; - electronice; - soluționate de APCSP 	<p>În semestrul I, au fost înregistrate 733 petiții (502 petiții direct de la consumatori, inclusiv 52 petiții electronice, 231 petiții readresate de alte autorități) și 219 sesizări de la autorități.</p> <p>Totodată, la adresa electronică au mai parvenit (se ține evidența) 172 petiții, care nu intruneau condițiile Legii nr.190/1994 cu privire la petiționare, acestor consumatori li s-a oferit răspuns imediat, la adresa electronică.</p> <p>Subiectele petițiilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - produse industriale neconforme – 198, din care 38 cu impact energetic; servicii neconforme – 394; încălcarea regulilor de comerț – 124; neconformitatea produselor alimentare - 17. <p>Din total 733 petiții înregistrate, APCSP a examinat 550:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soluționate (răspuns din oficiu) - 417 (76%) petiții; 	Activitate realizată	Anual	DRCMA DControl SMD	<p>Interes scăzut din partea unor consumatori</p> <p>Nerespectarea termenilor de examinare a petițiilor;</p> <p>Eschivarea agenților</p>	<p>SPC; PDS APC;</p> <p>Strategia de dezvoltare a comerțului interior;</p> <p>Legea nr.190/1994 cu privire la petiționare;</p> <p>HG nr.4/2014</p>
--	---	--	----------------------	-------	--------------------------	--	--

petiționare.	(prin control/din oficiu); - confirmate; - pe cale amiabilă; - readresate altor autorități conform competențelor. Dinamica petițiilor înregistrate, față de perioada similară a anului precedent (%), din care: - parvenite direct de la consumatori; - readresate de alte autorități; - electronice; - soluționate de APCSP (prin control/din oficiu); - confirmate; - pe cale amiabilă; - readresate altor autorități conform competențelor. Raportul sintetizat, cu privire la examinarea petițiilor. Registrul electronic de evidență a petițiilor completat	- soluționate pe cale amiabilă - 133 (24%) petiții. Readresate altor autorități conform competențelor - 183 petiții. Din total 219 sesizări parvenite, APCSP a examinat 180 sesizări, 39 au fost readresate altor autorități competente. În total, în semestrul I, au fost înregistrate 952 petiții și sesizări , cu 242 (20,27%) mai puțin față de semestrul I-2017 (1194), din care: - 502 petiții direct de la consumatori, sau cu 367 (16,65%) mai puțin față de 869 petiții înregistrate în sem. I-2017; - 231 petiții remise de către alte autorități, sau cu 94 (29%) petiții mai puțin, față de 325 în semestrul I-2017; - 224 petiții electronice (52 petiții electronice din total înregistrate și 172 petiții care nu întruneau condițiile Legii nr.190/1994 cu privire la petiționare, ținute la evidență separat); - 730 petiții și sesizări soluționate de APCSP, cu 294 (28%) petiții mai puțin, față de 1024, în sem I-2017; - 187 (25,5%) petiții confirmate din total soluționate; - 133 (24,2%) petiții soluționate pe cale amiabilă, sau cu 35 (18,22%) mai puțin, față de sem. I-2017 (168 petiții). - 222 petiții readresate conform competențelor, cu 52 petiții mai mult față de 170 în semestrul I-2017. Sinteza, cu privire la examinarea petițiilor, se conține în capitolul IV al raportului narativ „activitățile în domeniul protecției consumatorilor”. Registrul electronic de evidență a petițiilor este completat.				economici de la soluționarea petițiilor; Fluctuația personalului calificat.	Foaia de parcurs pentru ameliorarea competitivității; Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor; CBTM.
2.2. Consolidarea capacităților instituționale privind eficientizarea procesului de examinare a petițiilor, prin: - revizuirea și actualizarea Procedurii privind modul de evidență și examinare a petițiilor.	Procedura actualizată și plasată pe pagina web APCSP.	Procedura privind modul de evidență și examinare a petițiilor, va fi revizuită și actualizată în trimestrul III-2018.		Trimestrul III	DRCMA DControl	Tergiversarea procesului de actualizare, elaborare, din cauza lipsei de abilități în elaborare.	
2.3. Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor și	Nr. cazurilor de succes înregistrate; Ponderea cazurilor de succes înregistrate, față de anul	Pe parcursul semestrului I, au fost înregistrate 107 cazuri de succes , cu 42 (28%) cazuri mai puțin față de 149 cazuri de succes înregistrate în semestrul I-2017.	Activitate realizată	Trimestrial	DControl		

recuperare a prejudiciilor consumatorilor, în sistemul judiciar și extrajudiciar. Cazuri de succes înregistrate.	precedent; Suma prejudiciilor recuperate de consumatori; Ponderea prejudiciilor recuperate, față de anul precedent; Ponderea petițiilor examinate cu aplicarea măsurilor juridice, din total examinate; Nr. cazurilor contestate de consumatori/agenții economici. Ponderea participărilor APCSP în instanță, ca intervenient accesoriu/pîrît, față de anul precedent.	Suma prejudiciilor recuperate constituie 783,561 mii lei , sau cu 204,414 mii lei mai mult față de 579,15 mii lei- în semestrul I - 2017. Din total 550 petiții examinate, <i>cu aplicarea măsurilor juridice au fost examinate 29 (5,3%) petiții.</i> Au fost înregistrate 11 cazuri de contestare a proceselor-verbale contravenționale. Actualmente se află pe rol în instanța de judecată. În semestrul I, APCSP a participat la 192 ședințe de judecată (<i>97 în calitate de intervenient accesoriu și 95 în calitate de reprezentanți al APCSP ca pîrît</i>), sau cu 77 ședințe mai mult față de 115 ședințe în semestrul I-2017.					
--	---	---	--	--	--	--	--

Obiectivul 3: Organizarea unui sistem de informare util pentru consumatori și oferirea de protecție împotriva practicilor comerciale agresive și incorecte.

3.1. Informarea și educarea permanentă a consumatorilor, protecția împotriva practicilor comerciale agresive și incorecte.	Nr. aparițiilor media cu informarea tematică, privind practicile comerciale agresive și incorecte; Ponderea practicilor comerciale agresive și incorecte sesizate, din total petiții/sesizări înregistrate. Ponderea practicilor comerciale agresive și incorecte adeverite , din total sesizate; Nr.ghidurilor/broșurilor/pliantelor tematice/exemplare editate și distribuite.	Pe parcursul semestrului au avut loc 4 apariții media cu informarea tematică, privind practicile comerciale agresive și incorecte; A fost sesizat 1 caz de practici comerciale incorecte în domeniul serviciilor hoteliere. Cazul sesizat s-a adeverit și au fost aplicate măsuri juridice în conformitate cu legislația în vigoare. Au fost editate 26000 pliante, 600 fișe informaționale, 150 fișe tipizate pentru transportatorii (taxi) de pasageri. În cadrul acțiunilor de informare (vizite, campanii, evenimente, mese rotunde, în centre comerciale, transportul public taxi, etc.) au fost distribuite publicului larg 20543 pliante și 643 fișe informaționale.	Activitate realizată	Trimestrial	DControl SCICMM DMI	Indiferența consumatorilor. Neglijarea legislației de către agenții economici.	SPC;PDS APCSP; Strategia de dezvoltare a comerțului interior; Legea nr.105/2003.
---	--	--	----------------------	-------------	---------------------	---	--

Obiectivul 4: Stabilirea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori.

4.1. Cresterea rolului consumatorilor privind sesizarea cazurilor de tranzacții prejudiciabile, pentru scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor	Ponderea consumatorilor educați, în vederea reclamării tranzacțiilor prejudiciabile. Nr. cazurilor de tranzacții prejudiciabile sesizate; Ponderea cazurilor de tranzacții prejudiciabile sesizate, față de perioada similară a anului precedent. Ponderea agenților	Toți cei 13415 consumatori informați (inclusiv 1742 angajați ai întreprinderilor vizitate) pe parcursul semestrului, în cadrul activităților de informare, apelurilor telefonice, consultărilor în oficiu, examinării petițiilor, au fost educați, în vederea reclamării cazurilor de tranzacții prejudiciabile. Au fost sesizate 276 cazuri de tranzacții prejudiciabile , față de 250 cazuri sesizate în perioada similară a anului precedent, sau cu 26 (9%) cazuri mai mult. S-au conformat prevederilor legislației în vigoare, 137	Activitate realizată	Trimestrial	DControl	Interes scăzut din partea consumatorilor.	Legea nr.166/2012 Strategia națională „Moldova 2020”, SPC,PDS APCSP, Strategia de dezvoltare a
---	---	--	----------------------	-------------	----------	---	--

periculoase pe piață.	economici conformați, din cei reclamați.	(33,8%) agenți economici reclamați (reieșind din numărul de recipise primite de la consumatori).						comerțului interior, Legea nr.105/2003 Legea 256/2011; Legea 202/2003;
4.2. Educarea consumatorilor și agenților economici, acordarea consultațiilor, referitor la legislația privind raporturile contractuale, Examinarea contractelor.	Nr. consultațiilor referitor la contracte, acordate în cadrul vizitelor de consultanță, meselor rotunde tematice, controalelor de stat, examinării petițiilor. Nr. agenților economici informați; Nr. consumatorilor informați; Nr. contractelor examinate; Nr. actelor normative și legislative discutate.	A fost organizată o masă rotundă cu mediu de afaceri, prestatori de servicii în bază de contract, la care au participat 10 agenți economici, cărora li s-a acordat consultanță referitor la raporturile contractuale, cerințele la încheierea contractelor. În cadrul vizitelor de consultanță (excepție- instituțiile de învățământ), au primit consultanță referitor la contracte, 2252 consumatori. Specialiștii APCSP au examinat 20 contracte. În cadrul vizitelor de consultanță, meselor rotunde, s-a discutat asupra a 15 acte normative și legislative de domeniu.	Activitate realizată	Trimestrial	DControl	Insuficiența personalului calificat din cauza fluctuației de cadre.		
Obiectivul 5: Asigurarea funcționării punctului național de contact privind protecția consumatorilor.								
5.1. Monitorizarea activităților de protecție a consumatorilor, desfășurate de autoritățile administrative competente în domeniul protecției consumatorilor, indicate în art.28 alin.(2) al Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor. Prezentarea/publicarea Raportului anual al APCSP (<i>punct național de contact</i>), privind activitatea autorităților indicate în Lege.	Punctul național de contact funcțional. Planul consolidat, bazat pe propunerile autorităților administrative, indicate în Lege, coordonat, plasat pe pagina web APCSP. Raportul anual al APCSP (punct național de contact) prezentat, publicat pe pagina web APCSP.	APCSP a elaborat în comun cu Autoritățile administrației publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor și a expediat spre coordonare către MEI, Planul privind protecția consumatorilor (a punctului de contact național), pentru a. 2018. Planul privind protecția consumatorilor pentru 2018 (a punctului de contact național) este în proces de elaborare, după aprobare, va fi publicat pe pagina web a instituției. Raportul anual al APCSP, după aprobare, va fi publicat pe pagina web a instituției.	În curs de realizare	Anual	DERPC SCICMM	Neprezentarea, în termen de către autoritățile competente a informației necesare, sau datele prezentate nu sunt suficiente pentru evaluarea activității la nivel național.		Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.
Obiectivul 6: Mediatizarea activității Agenției, sporirea gradului de accesibilitate la activitățile Agenției.								
6.1. Creșterea transparenței, sporirea gradului de	Plasarea pe pagina web: - Planului anual de activitate APCSP;	În perioada de raportare au fost plasate pe pagina web: - Planul anual de activitate APCSP, pentru perioada 2018; - Planul anual de instruire a angajaților APCSP;	Activitate realizată	Trimestrul I	SCICMM DERPC SJRU	Insuficiența de personal; Neexecutarea		PDS APCSP; Planul de acțiuni al

accesibilitate la activitățile desfășurate de APCSP.	- Planului anual de instruire a angajaților APCSP; - Rapoartelor periodice, cu privire la instruire; - Rapoartelor periodice cu privire la activitatea APCSP; Actualizarea sistematică a informațiilor (anunțuri, ordine, dispoziții APCSP), plasate pe pagina web.	- Raportul cu privire la activitățile de instruire a angajaților APCSP, pentru trimestrul I; - Raportul de activitate APCSP pentru trimestrul I- 2018; - Raportul cu privire la activitățile de instruire, pentru trimestrul II - 2018. Informațiile cu privire la activitatea APCSP, actualizate, sunt plasate pe pagina web APCSP.		Trimestrial Permanent	SCICMM	sarcinilor în termen, din cauza supraîncărcării personalului cu sarcini; Blocaje în sistemul IT.	Ministerul Economiei și Infrastructurii.
--	--	---	--	--------------------------	--------	--	--

Sub - programul: Supravegherea pieței

Obiectivul 7: Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor.

7.1. Acordarea consultanței (instruirea) agenților economici, privind cerințele legislației aplicabile produselor/ serviciilor, în domeniile de competență, inclusiv a legislației privind contractele încheiate, practicile comerciale, în domeniul metrologic.	Nr.meselor rotunde organizate – 50 anual, din care referitor la produsele cu impact energetic; Nr.agenților economici consiliați/instruiți, inclusiv în cadrul: - <i>meselor rotunde;</i> - <i>campaniilor de informare/evenimentelor tematice;</i> - <i>vizitelor de consultanță;</i> - <i>examinării petițiilor;</i> - <i>examinării dosarelor contravenționale;</i> - <i>controalelor;</i> - <i>apelurilor telefonice;</i> - <i>în call-centrul APCSP.</i> Ponderea agenților economici consiliați, față de perioada similară a anului precedent. <u>Pentru sem. I – 2018,</u> au fost planificate cel puțin 20 mese rotunde.	Pe parcursul semestrului I-2018, au fost organizate 20 mese rotunde cu mediul de afaceri în domeniile de competență, inclusiv 5 mese rotunde referitor la produsele cu impact energetic. De la începutul anului au fost consiliați 2552 agenți economici , față de 3942 agenți economici consiliați în semestrul I-2017, în cadrul: - 20 mese rotunde, au primit consultanță 395 agenți economici; - 6 campanii de informare –217 agenți economici; - 328 vizite de consultanță - 684 agenți economici; - 401 apeluri telefonice/Ghișeu - 401 agenți economici; - 630 petiții/sesizări, dosare contravenționale - 630 agenți economici. - sesiunii DCFTA INFO BUSINESS: „Întreabă expertul – 225 agenți economici”.	Activitate realizată	Anual Proportional (trimestrial)	DControl	Interes scăzut din partea mediului de afaceri; Insuficiența personalului calificat	SPC, PDS APCSP, Legea nr.231/2010 (art.5 alin.(2)d); Legea nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare; PDS APCSP; Planul de acțiuni al Ministerul Economiei și Infrastructurii, CBTM APCSP
7.2. Elaborarea pliantelor tematice /fișei APCSP. Participarea la elaborarea în	Fișa de informare despre APCSP, elaborată;	Au fost elaborate și editate 2 fișe informaționale tipizate: pentru publicul larg și pentru transportatorii de pasageri în regim TAXI.	În curs de realizare	Trimestrul I	DControl DControl	Insuficiența personalului calificat; Deficiențe de	

comun cu MEI, a Ghidurilor cu privire la: - echipamentele electrice de joasă tensiune; - cerințele de securitate cu privire la jucării; - relația dintre securitatea generală a produselor și regulile orizontale privind supravegherea pieței.	Ordinul cu privire la instituirea grupului de lucru, pentru elaborarea materialelor informaționale (spoturi, buletine electronice, panouri, pliante, ghiduri); 6 Pliante elaborate; 3 proiecte de Ghiduri, elaborate în comun.	Dispoziția nr. 13 din 29.05.2018 cu privire la instituirea grupului de lucru, pentru elaborarea materialelor informaționale, emisă. Au fost elaborate și editate 4 tipuri de pliante: - Vă cunoașteți drepturile?; - Fii informat! Acționează; - Corectitudinea comercializării produselor petroliere; - Servicii de transportare a pasagerilor în regim TAXI .		Trimestrul II Trimestrul IV	<i>conform Ordinului</i>	participare în comun, asistență tehnică insuficientă din partea partenerilor de dezvoltare.	
Obiectivul 8 : Supravegherea pieței și creșterea gradului de asigurare a pieței interne cu produse conforme							
8.1. Elaborarea <i>Listelor de verificare</i> pentru controlul de stat în domeniile de competență.	Listele de verificare aprobate și publicate.	Listele de verificare sunt în curs de realizare.	În curs de realizare	Trimestrul II-IV	Dcontrol,	Tergiversarea procesului de elaborare, din motive neprevăzute	Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;
8.2. <i>Evaluarea riscurilor</i> și planificarea controalelor de stat. Schimbarea accentului de la control la informare.	Ponderea agenților economici evaluați, față de perioada similară a anului precedent.	Pe parcursul semestrului a fost evaluat gradul de risc la circa 758 agenți economici pasibili de control, cu 1334 agenți economici mai puțini, față de perioada similară a anului precedent.	Activitate realizată	Anual	DERPC	e Insuficiența personalului calificat. Lipsa accesului la datele statistice,	Legea nr. 166/2012 pentru aprobarea Strategiei naționale „Moldova 2020”; PNA AA RM-UE;
8.3. Elaborarea procedurilor privind utilizarea echipamentului express-test.	Procedurile aprobate.	Procedurile privind utilizarea echipamentului express-test, vor fi elaborate pe parcursul anului 2018.	În curs de realizare	Trimestrul I - II	DCPIS DCM	despre activitatea agenților economici pentru stabilirea/evaluarea criteriilor de risc.	Programul de activitate al Guvernului 2015-2018; SPC 2013-2020; Legea nr.422/2006; HG nr.1116/2016;
8.4. Elaborarea, cu suportul experților proiectului DCFTA și MEI, a <i>Metodologiei sectoriale de efectuare a controlului de stat asupra activității</i>	Metodologie aprobată	A fost creat grupul de lucru, în cadrul MEI, care a revizuit <i>Metodologia de planificare a activităților de control de stat desfășurate de către APCSP în baza analizei criteriilor de risc</i> , reieșind din noile domenii de competență atribuite APCSP. Proiectul Metodologiei a fost avizat și transmis către MEI.	În curs de realizare	Pe parcursul anului	DERPC DControl	Fluctuația personalului calificat.	Legea nr.7/2016 privind

<i>de întreprinzător în baza analizei criteriilor de risc.</i>							supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare;
8.5. Elaborarea Programului Sectorial anual de supraveghere a pieței.	Program elaborat, aprobat, plasat pe pagina web a APCSP.	Programul Sectorial de supraveghere a pieței, aprobat prin Ordinul nr. 07 din 15.02.2018 și prezentat MEI, este plasat pe pagina web APCSP.	Activitate realizată	Trimestrul I	DERPC DControl SCICMM		Legea nr.44/2014 privind etichetarea produselor cu impact energetic;
8.6. Implementarea prevederilor Legii nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare, legislației în domeniile de competență, cu privire la produse și servicii, inclusiv: - cu impact energetic, etichetarea energetică, biocombustibilul solid; - imitațiilor de produse alimentare; - clauzele contractuale, moneda electronică, comerțul electronic, practicile comerciale incorecte, publicitatea produselor.	Nr. actelor legislative discutate cu agenții economici; Nr. controalelor efectuate, planificate/inopinate, din care cu neconformități depistate; Nr. loturilor/cantitatea/costul produselor controlate, din care neconforme; Nr. probelor prelevate, produselor testate fizic sau prin încercări de laborator, din care neconforme; Nr. măsurilor aplicate/execute; 100% controale înregistrate în RSC. Ponderea controalelor efectuate, față de perioada similară a anului precedent, din care cu neconformități depistate.	În cadrul activităților de informare a agenților economici, au fost discutate circa 15 acte legislative, ce stau la baza supravegherii pieței, în domeniile de competență, inclusiv cerințele față de produsele puse la dispoziție pe piață și serviciile prestate. Controale de stat nu au fost efectuate. APCSP și-a direcționat acțiunile pentru supravegherea pieței, spre acordarea consultanței agenților economici, prin diverse activități de informare : vizite de consultanță, mese rotunde, campanii de informare organizate, în vederea dezvoltării cunoștințelor și respectării legislației în vigoare. A fortificat activitățile de informare a mediului de afaceri, prin intermediul instituțiilor media și paginii web APCSP. Planurile trimestriale a controalelor, înregistrate în RSC, au fost plasate pe pagina web APCSP, conform cerințelor stabilite de lege. APCSP, a fost încadrată în procesul de elaborare a noilor Metodologii (generală și sectorială) de efectuare a controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei criteriilor de risc, Listelor de verificare, pentru efectuarea controalelor în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 cu modificările și completările ulterioare, în semestrul I-2018, activități de control nu a desfășurat.	În curs de realizare	Pe parcursul anului	DControl	Listele de verificare neaprobat.	Legea nr.151/2014 privind cerințele aplicabile produselor cu impact energetic; Strategia Energetică a RM 2030; Legea securității și sănătății în muncă nr.186/2008; CBTM APCSP
8.7. Supravegherea respectării legislației în domeniul siguranței ocupaționale, inclusiv prin controale de stat.	Nr. controalelor efectuate în domeniul siguranței ocupaționale, Nr. controalelor cu neconformități depistate, din total controale efectuate; Nr. controalelor cu măsuri	În semestrul I-2018, activități de control nu au fost desfășurate, au fost desfășurate activități de informare. În cadrul campaniilor de informare, a 64 vizite de consultanță, 64 agenți economici și 1118 persoane angajate la întreprinderile vizitate, au fost familiarizați cu legislația în domeniul siguranței ocupaționale, a securității și sănătății în muncă.	În curs de realizare	Pe parcursul anului	DAICSO	Fluctuația personalului calificat.	

	aplicate/executate; Nr.persoanelor consiliate/instruite în cadrul controlului.						
8.8. Asigurarea funcționării Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase, între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național.	Sistem funcțional; Nr. notificărilor plasate în sistem; Nr. loturilor de produse periculoase / cu risc grav constatate, din total notificări; Nr. comunicatelor plasate pe pagina web a APCSP, pentru informarea/avertizarea consumatorilor.	Personalul desemnat pentru implementarea Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase a fost instruit. În adresa APCSP au parvenit 2 notificări cu privire la lansarea campaniei voluntare de securitate în privința anumitor produse, și anume ceainicul electric „KitchenAid” (Corporația Whirlpool) și acumulator reîncărcabil Li-Ion (denumire celulă ICP606080A2) folosit pentru diverse laptopuri marca HP. APCSP a plasat pe pagina web comunicatele respective, prin care consumatorii sunt informați cu privire la un potențial risc de securitate în privința acestor produse, modul de identificare și returnare.	Activitate realizată	Pe parcursul anului	Persoanele desemnate DControl	Insuficiența personalului instruit; Nerespectarea termenilor de notificare.	
Obiectivul 9: Asigurarea respectării legislației în domeniul metrologiei legale.							
9.1. Supravegherea metrologică, în domeniile de interes public, conform prevederilor Legii metrologiei nr.19/2016, inclusiv prin controlul: - cantității produselor preambalate și a sticlelor utilizate ca recipient de măsură; - cantității produselor petroliere; - mijloacelor de măsurare (aparate de joc), importate, plasate/introduse pe piață/utilizate.	Nr. controalelor metrologice planificate/inopinate, efectuate, din care cu neconformități depistate; Ponderea controalelor efectuate, față de perioada similară a anului precedent, din care cu neconformități depistate; Nr. mijloacelor de măsurare (aparate) controlate, din care neconforme normelor metrologiei legale. Nr. probelor de produse preambalate neconforme, în funcție de masa, volum (nominale), din total verificate metrologic; Nr. probelor de produse petroliere neconforme, în funcție de volum, din total verificate metrologic; Nr. măsurilor aplicate/executate; Nr. cazurilor de succes înregistrate;	Pe parcursul semestrului I-2018, supravegherea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei a fost efectuată prin activități de consiliere a agenților economici, prin organizarea vizitelor de consultanță, meselor rotunde. În perioada raportată au fost organizate: - campania de informare a consumatorilor și familiarizarea agenților economici cu prevederile legislației în domeniul metrologiei legale. Scopul primordial al Agenției, a fost de a chema agenții economici la conformare, fără acțiuni de control de stat în domeniu. În cadrul campaniei au fost informați 115 agenți economici și 159 consumatori, distribuite 319 pliante și 22 fișe informaționale. - campania de informare a consumatorilor ce folosesc serviciile de transportare în regim taxi, cu genericul „Cunoașteți drepturile de pasager al serviciilor taxi”. În cadrul campaniei au fost informați 11 agenți economici și 50 consumatori, distribuite 234 pliante și 51 fișe informaționale. - 6 mese rotunde, la care au participat 190 agenți economici; - 92 vizite de consultanță, în cadrul cărora s-a acordat consultanță la 176 agenți economici și 1112 consumatori, distribuite 2036 pliante, 141 fișe informaționale și 44 fișe informaționale tipizate, pentru transportatorii de pasageri în regim TAXI.	În curs de realizare	Trimestrial	DCM	Eschivarea agenților economici de la conformare; Apariția situațiilor neprevăzute; Fluctuația personalului calificat.	Legea metrologiei nr.19 /2016; HG nr.907/2014; HG nr.1116 2002 ; HG nr.1117 2002; HG nr.881/2014 HG nr. 907 2014, HG nr.408/2015 HG 1042/2016 Legea nr.291/ 2016; CBTM .

	<p>Nr.prejudiciilor/suma (lei), recuperate de consumatori; 100% controale înregistrate în RSC, din total efectuate. Nr. actelor legislative discutate cu agenții economici.</p>	<p>În cadrul examinării petițiilor, a fost înregistrate 18 cazuri de succes, privind recuperarea prejudiciului cauzat consumatorului, suma prejudiciului alcătuiește 50352,69lei.</p> <p>Pesoanele cointeresate au fost familiarizați cu prevederile HG nr.881/2014 Regulamentul general de metrologie legală de stabilire a cerințelor privind sticlele utilizate ca recipiente de măsură; HG nr.907/2014 Regulamentul general de metrologie legală de stabilire a normelor privind cantitățile nominale ale produselor preambalate . Legea metrologiei nr.19 din 04 martie 2016; HGnr.408/2015Reglementarea tehnică privind punerea la dispoziție pe piață a mijloacelor de măsurare. HG nr.1042/2016 cu privire la aprobarea Listei oficiale a mijloacelor de măsurare și a măsurărilor supuse controlului metrologic legal; Legea nr. 461/2001 privind piața produselor petroliere; HG nr. 1116/2002 Regulamentul cu privire la depozitarea și comercializarea cu ridicata, prin sistem automatizat, a produselor; HG nr.1117/2002 Regulamentul de comercializare cu amănuntul a produselor petroliere Hotărîrea Guvernului nr.267 din 08.04.2014 Reglementarea tehnică privind aparatele de cîntărit neautomate.</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--

Obiectivul 10: Consolidarea capacităților instituționale ale APCSP.

<p>10.1. Promovarea imaginii APCSP, sporirea nivelului de încredere a cetățenilor, prin acțiunile desfășurate inclusiv cu suportul acordat din partea proiectului DCFTA: - organizarea Festivalului „<i>Gala consumatorului 2018</i>”; - lansarea spoturilor video/audio, de promovare a</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinul APCSP, cu privire la aprobarea Agendei, organizarea evenimentului; - Evenimentul desfășurat, conform agendei; Ordinul cu privire la instituirea grupului de lucru, pentru elaborarea materialelor informaționale (spoturi, buletine electronice, panouri, pliante, ghiduri); - 2 Spoturi noi video/audio, de promovare a imaginii APCSP, elaborate/lansate publicului larg, anual; - 6 Panouri amplasate; - 2 Buletine electronice 	<p>Indicatorii de performanță vor fi realizați pe parcursul anului 2018, conform planului.</p> <p>În temeiul Dispoziției nr. 13 din 29.05.2018 cu privire la instituirea grupului de lucru, pentru elaborarea materialelor informaționale, au fost elaborate 4 bannere, cu denumirea instituției (similare panourilor planificate), în scopul sporirii vizibilității autorității și amplasate în locuri publice (gări, aeroport, Grădina publică Ștefan Cel Mare, etc.), în cadrul campaniilor de informare, evenimentelor tematice. Spoturile video/audio actuale, se difuzează de către toți radiodifuzorii, canale TV din țară.</p> <p>Este în curs de finalizare, avizare, pentru difuzare publicului larg, 1 spot nou video de promovare a imaginii APCSP privind calitatea serviciilor în regim taxi.</p> <p>Buletinul electronic pentru semestrul I-2018 este în proces de finalizare și urmează a fi plasat pe pagina web APCSP.</p>	<p>În curs de realizare</p>	<p>Trimestrul III</p> <p>Trimestrul II</p> <p>Trimestrul II-IV</p>	<p>Dcontrol, conform Ordinului</p> <p>Dcontrol, conform Ordinului</p> <p>SCICMM</p>	<p>Fluctuația personalului calificat. Apariția situațiilor neprevăzute; Insuficiența resurselor financiare;</p> <p>Colaborare redusă.</p>	<p>Strategia națională „Moldova 2020”, AA RM-UE, Programul de activitate al :Guvernului 2015-2018, Programului de suport al instituirii Zonei de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător în</p>
---	--	---	-----------------------------	--	---	---	--

<p>imaginii APCSP;</p> <ul style="list-style-type: none"> - amplasarea panourilor informative; - lansarea online a buletinelor electronice; - parteneriatul în cadrul Platformei de sensibilizare/promovare a imaginii APCSP (prin plasarea rezultatelor activității), cu suportul proiectului DCFTA; - parteneriate încheiate cu TV/Radio; - apariții media TV/Radio/Presa scrisă, online; - cazuri de succes publicate. 	<p>elaborate și plasate pe pagina web APCSP, semestrial;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 parteneriat cu Platforma de sensibilizare (suportul DCFTA); - Informații plasate pe Platforma de sensibilizare; - 2 Parteneriate încheiate cu TV/Radio; - Nr. Apariții media TV/Radio/Presa scrisă, online, din care cu privire la cerințele aplicabile produselor cu impact energetic, - Nr.cazurilor de succes (de rezonanță), publicate pe pagina web APCSP. 	<p>Actualmente Platforma DCFTA nu-i funcțională din cauza dificultății de identificare a experților proiectului. Informația despre activitatea APCSP a fost remisă MEI (beneficiar al Proiectului „suport DCFTA pentru crearea Platformei de vizibilitate”) cu scopul publicării pe platforma www.dcfta.md.</p> <p>Pe parcursul semestrului, APCSP dezvoltă 2 parteneriate informale de colaborare cu <i>Publika TV</i> și <i>TV Moldova1</i>. În același scop, APCSP a realizat 217 apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct), sau cu 41 (23,3%) apariții mai mult față de perioada similară a anului precedent (176 apariții realizate în sem.I-2017).</p> <p>Pe pagina web a Agenției au fost plasate 53 comunicate de presă, 14 informații utile, 25 cazuri de succes de rezonanță.</p> <p>Este în creștere numărul persoanelor interesate de activitățile desfășurate de APCSP, astfel pe parcursul semestrului I, pagina web a fost vizualizată de 233187 persoane, sau cu 35760 (18%) vizualizări mai mult, față de perioada similară a anului precedent (197427 vizualizări în semestrul I-2017).</p>	<p>Activitate realizată</p>	<p>Trimestrul II-IV</p> <p>Anual (Proporțiun al trimestrial)</p>	<p>DControl SCICMM</p>		<p>RM (DCFTA).</p> <p>PDS APC, Regulamentul APC aprobat prin Hotărîrea Guvernului 1089/2017.</p> <p>SN „Moldova 2020”, AA RM-UE; PA al Guvernului 2015-2018; Programul ZLSAC (DCFTA);CBT M APCSP</p>
<p>10.2.Dezvoltarea capacităților profesionale și competențelor tehnice ale angajaților, prin instruirea continuă, inclusiv pentru însușirea artei de comunicare cu presa, schimbul de experiență, interne și externe.</p> <p>Desfășurarea procedurii de evaluare a performanțelor</p>	<p>Planul de instruire aprobat, publicat pe pagina web APCSP.</p> <p>Nr.de instruirii efectuate;</p> <p>Nr.de angajați instruiți;</p> <p>Pondere angajaților instruiți, inclusiv debutanți, din total angajați;</p> <p>Nr.stagierilor/schimbului de experiență peste hotare, persoanelor instruite;</p> <p>Raportul cu privire la realizarea Planului de instruire, stagieri, publicat pe pagina web APCSP.</p>	<p>Planul de instruire APCSP și Planul de realizare a comenzii de stat, stabilit de Academia de Administrare Publică, privind dezvoltarea profesională a personalului instituției, a fost publicat pe pagina web APCSP.</p> <p>Conform planului anual de instruire aprobat de APCSP, pe parcursul semestrului I-2018, au fost desfășurate 18 instruirii interne și externe, pe diferite tematici, pentru dezvoltarea capacităților profesionale a angajaților:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 instruirii în cadrul academiei de Administrare Publică (5 persoane instruite); • 4 instruirii la locul de muncă cu suportul altor autorități (personal instruit); • 9 instruirii organizate de alte autorități (37 persoane instruite). <p>În vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței, sistemele de protecție a consumatorilor, preluării celor mai bune practici în domeniul protecției consumatorilor, reprezentanții APCSP au efectuat 4 Vizite de lucru peste hotarele țării:</p>	<p>Activitate realizată</p>	<p>Trimestrul I</p> <p>Trimestrial</p> <p>Trimestrul IV</p>	<p>SJRU</p> <p>SJRU</p>		

<p>profesionale ale funcționarilor publici și stabilirea obiectivelor individuale de activitate pentru a.2018.</p> <p>Organizarea și desfășurarea concursurilor pentru ocuparea funcției publice vacante.</p> <p>Asigurarea depunerii declarațiilor de avere și interese personale prin registrul e-Integritate.</p>	<p>Nr.fișelor de evaluare verificate/de stabilire a obiectivelor individuale de activitate pentru a.2018, aprobate.</p> <p>Nr. concursurilor pentru ocuparea funcției publice vacante, desfășurarea.</p> <p>Nr. declarațiilor depuse prin registrul e -Integritate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vizita de lucru la (ANPC); Autoritatea Națională de Protecție a Consumatorilor din România; • Vizita de lucru la Biroul Român de Metrologie Legală (BRML), conform acordului de colaborare semnat între APCSP și BRML ; • Vizita de lucru în Georgia, eveniment organizat de Institutul Național German de Metrologie PTB unde au participat în cadrul unui Atelier de Planificare pentru proiectul "<i>Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității</i>" • Vizită de lucru în Bulgaria, cu reprezentanții instituțiilor omoloage ce implementează politica europeană pe degmentele protecției consumatorilor în scopul preluării practicilor europene; • Atelierul de lucru „EU4Digital:e-Trade Network” al Plenului pentru Armonizarea Pieței Digitale (HDM) din cadrul Parteneriatului Estic (Minsc, Republica Belarus). <p>A fost desfășurată evaluarea performanțelor profesionale a 40 funcționari publici (40 fișe), procesul a fost inițiat la 15 decembrie 2017 și finalizat la 15 februarie 2018.</p> <p>Pentru anul 2018, au fost stabilite și aprobate obiectivele pentru 43 de persoane angajate.</p> <p>Au fost desfășurate 2 concursuri, pentru ocuparea funcției publice vacante, scoase la concurs 24 funcții vacante.</p> <p>Ambele concursuri au fost prelungite.</p> <p>Întocmite 11 procese verbale privind activitatea Comisiei de concurs conform cerințelor pentru concursurile organizate petrecute.</p> <p>Au fost promovați 7 funcționari publici, transferați 37, asigurat interimatul directorului adjunct.</p> <p>Pentru funcționarii publici debutanți (2 persoane) au fost elaborate programe de desfășurare a perioadei de probă, debutanții au fost familiarizați cu Ghidul noului angajat.</p> <p>Au fost depuse 89 declarații de avere și interese personale prin intermediul registrului e-Integritate.</p>		Pe parcursul anului			
<p>10.3. Dezvoltarea parteneriatelor existente, cu instituțiile din domeniu și încheierea noilor Acorduri de</p>	<p>Nr. acordurilor de colaborare încheiate/ aplicate.</p>	<p>APCSP a încheiat un acord de colaborare cu Biroul Român de Metrologie Legală (BRML), pe bază de parteneriat activ pentru promovarea rolului metrologiei în domeniul protecției consumatorului. Acordsul prevede schimbul de experiență în implementarea practicilor europene la elaborarea bazei naționale normative în domeniul metrologiei legale, supravegherea metrologică a utilizării</p>	Activitate realizată	Pe parcursul anului	Subdiviziuni e structurale		

colaborare reciprocă, internă și externă, pentru preluarea celor mai bune practici în domeniul protecției consumatorilor și supravegherii pieței (Serviciul vamal, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, ș.a).		mijloacelor de măsurare, controlul metrologic al produselor preambalate și al sticlelor utilizate ca recipiente de măsură. Urmare reformei instituționale, APCSP a încheiat un nou Acord de Colaborare cu IP „Centrul Național de Acreditare în Republica Moldova” (MOLDAC).					
--	--	--	--	--	--	--	--

Programul: PLANIFICARE ȘI MANAGEMENT INTERN

Sub-programul: Planificarea activităților APCSP

Obiectivul 11: Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și raportarea rezultatelor activității Agenției

<p>11.1. Planificarea anuală a activităților/acțiunilor APCSP.</p> <p>Elaborarea Planului de Dezvoltare Strategică (PDS APCSP) 2019-2021.</p> <p>Evaluarea rezultatelor activității APCSP și elaborarea Rapoartelor de activitate, pentru a.2018.</p> <p>Elaborarea proiectului raportului cu privire la realizarea PDS APC 2016-2018.</p>	<p>Programul sectorial de supraveghere a pieței 2018 al APCSP, aprobat; Planul anual de acțiuni al APCSP, aprobat/publicat pe pagina APCSP; Planurile/rapoartele periodice ale subdiviziunilor structurale, aprobate, prezentate în DERPC;</p> <p>PDS 2019-2021, aprobat și publicat pe pagina APCSP;</p> <p>Proiectul Raportului PDS APCSP 2016-2018, în finalizare;</p> <p>4 rapoarte periodice, elaborate/prezentate și publicate;</p> <p>Rapoartele privind implementarea Politicilor și Strategiilor sectoriale prezentate;</p> <p>Raportul statistic către BNS,</p>	<p>Programului Sectorial anual de supraveghere a pieței al APCSP, aprobat prin ord. 07.din 15.02.2018 este plasat pe pagina web APCSP;</p> <p>Planul anual de acțiuni al APCSP 2018, aprobat, este plasat pe pagina web APCSP;</p> <p>Planurile/rapoartele periodice ale subdiviziunilor structurale aprobate de directorul APCSP, se prezintă în DERPC;</p> <p>24 Rapoarte săptămânale ale subdiviziunilor structurale (semnate de șefii subdiviziunilor), cu datele operative, prezentate în DERPC;</p> <p>Raportul trimestrial (trimestrul I 2018) aprobat, este publicat pe pagina web APCSP;</p> <p>Raportul anual de activitate al APCSP-2017, aprobat, este publicat pe pagina web APCSP;</p> <p>Rapoartele privind implementarea Politicilor și Strategiilor sectoriale se prezintă regulat în termenii stabiliți.</p> <p>Raportul statistic -2017 elaborat este transmis către BNS,</p>	<p>Activitate realizată</p>	<p>Trimestrul I</p> <p>Săptămânal /Trimestrial /anual</p> <p>Trimestrul IV</p> <p>anual</p>	<p>DERPC Subdiviziunile structurale.</p> <p>Insuficiența de personal calificat în evaluarea riscului, planificare, analiză și raportare; Activități nerealizate, din lipsă de cadre.</p>	<p>Regulamentul APCSP aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1089/2017;</p> <p>Legea nr. 131/2013;CBTM;</p> <p>Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova-2020”,</p> <p>Strategiile sectoriale;</p> <p>Ordinul MF nr.93/2010; nr.190/2014;</p>
---	---	--	-----------------------------	---	--	---

	prezentat.						
11.2. Asigurarea evidenței și păstrării proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, materialelor examinate. Înregistrarea și evidența electronică a proceselor-verbale de control și Dosarelor contravenționale, în Programul de evidență "INSPECT". Asigurarea mentenanței Sistemelor informaționale automatizate interne (<i>Registrul funcțiilor publice/funcționarilor publici, IC, NSPECT</i>).	Nr.proceselor-verbale de control și dosarelor contravenționale încheiate, materialelor examinate/păstrate. Nr. blanchetelor de strictă evidență eliberate. Rapoartele periodice cu privire la utilizarea blanchetelor, prezentate. Sistemele informaționale automatizate interne, funcționale.	În semestrul I-2018, APCSP a încheiat 73 procese-verbale contravenționale, în baza petițiilor/materialelor primite de la alte autorități În semestrul I au fost primite la păstrare 61 dosare contravenționale. 140 blanchete de strictă evidență au fost eliberate Direcțiilor cu funcție de control la încheierea proceselor verbale contravenționale. Evidența blanchetelor de strictă evidență se ține conform registrului, electronic și pe suport de hârtie. Sistemele informaționale automatizate interne sunt funcționale.	Activitate realizată	Permanent	Dcontrol DERPC SJRU DERPC SMD	Defecțiuni tehnice în Program, Personal insuficient, Lipsa unui specialist IT.	Legea finanțelor publice și responsabilități bugetar-fiscale;
11.3. Elaborarea Strategiilor Sectoriale de Cheltuieli (SSC) în domeniile de competență (program: 50.08/58.04), în contextul procesului CBTM 2019 - 2021. Asigurarea sistemului de dări de seamă contabile. Elaborarea rapoartelor privind realizarea SSC 2017. Evaluarea necesarului de	Proiectul bugetului pentru a.2019 elaborat. 2 proiecte de SSC (Formularul nr.4), pentru a.2019 și estimări pe anii 2020-2021, elaborate și prezentate MEL. Calculul fondului anual de salarizare pentru funcționarii publici, pe programul 50.08 (Tabelul nr.1a/nr.1b), efectuat. Rapoartele privind executarea bugetului pe SSC, prezentate. Rapoarte contabile, financiare și statistice,	Proiectul bugetului pentru a. 2019 elaborat. Raportul trimestrial privind executarea bugetului pe SSC, prezentat. Rapoarte contabile, financiare și statistice, întocmite. Înregistrate 22 contracte de achiziții.	Activitate realizată	Trimestru II pe parcursul anului	DMI DERPC DMI Subdiviziunile structurale	Nealocarea mijloacelor financiare planificate; Înterupere a finanțării; Fluctuația personalului calificat	Legea contabilității; Ordin MF nr.60 /2012;nr. 215, 216 /2015; Legea privind achizițiile publice. Legea nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea

achiziții de bunuri, lucrări și servicii. Asigurarea integrității valorilor materiale.	întocmite. Plan de achiziții aprobat; Nr.contractelor înregistrate						produselor nealimentare; Hotărîrea Guvernului nr. 1089/2017; Legea nr.131/2012.
11.4. Evaluarea rezultatelor activității juridice a APCSP și prezentarea Rapoartelor activității juridice. Reprezentarea intereselor APCSP în instanțele judecătorești pe dosare contravenționale, civile și de contencios administrativ. Asigurarea evidenței contravențiilor constatate/examinate și monitorizarea executării lor.	4Rapoarte trimestriale/anuale privind activitatea juridică; Ponderea participărilor în ședințele de judecată, față de perioada similară a anului precedent; Nr.cererilor admise (APCSP/reclamant/pîrît); Nr.cazurilor de contestații (contestații admise/contestații respinse); Nr. cererilor de apel, de recurs depuse. Nr.proceselor verbale cu privire la contravenție încheiate de APCSP prin control; Nr.proceselor verbale cu privire la contravenție încheiate în baza materialelor primite spre examinare; Nr. proceselor-verbale contravenționale remise către/de către autorități; Ponderea dosarelor examinate (încheiate în baza proceselor-verbale de control). Dinamica materialelor primite spre examinare, față de perioada similară a anului precedent: Nr.dosarelor încetate (din cele remise către Agenție, încheiate de Agenție); Nr. deciziilor cu privire la contravenție aplicate de Agenție (total amenzi aplicate);	În semestrul I, DAICSO a prezentat 2 rapoarte trimestriale cu privire la activitatea juridică a APCSP: Au fost înregistrate 356 participări în instanță, sau cu 17 (5%) mai mult față de semestrul I-2017; Au fost admise 26 cereri (APCSP (4)/reclamant/pîrît); Contestații - 18 cazuri, din care 2 contestații admise și 11 respinse, 5 cazuri de contestații se află pe rol; - 20 cereri de apel, de recurs depuse. Controale de stat nu au fost efectuate, respectiv procese - verbale cu privire la contravenție nu au fost încheiate; În baza materialelor primite spre examinare și în baza petițiilor examinate, de către APCSP au fost încheiate 73 procese - verbale contravenționale. - 7 procese- verbale au fost primite spre examinare, de la alte autorități; Procese – verbale cu privire la contravenție remise altor autorități spre examinare nu au fost încheiate. APCSP a examinat 76 dosare contravenționale din care 13 dosare din tr.IV-2017, aplicate 61 decizii de sancțiune și 15 decizii de încetare a cauzei contravenționale, din care 10 decizii de încetare, în baza proceselor - verbale remise spre examinare de către alte autorități (6 din tr.IV-2017) și 5 decizii în baza proceselor - verbale încheiate de APCSP. În total APCSP a aplicat 61 decizii de sancțiuni: - 3 decizii în baza proceselor- verbale contravenționale primite spre examinare de la alte autorități, în sumă de 8,25 mii lei (din care 1 achitată, în sumă de 0,375 mii lei); - 58 decizii, în baza proceselor- verbale încheiate de APCSP, în sumă de 192.1 mii lei (5 decizii în sumă de 8,55 mii lei din tr.IV-2017), din care 17 amenzi achitate, în sumă de 23,125 mii lei . Au fost expediate spre executare silită 75 decizii de amendă aplicată, din care (aplicate în 2015/2, 2016/3, 2017/49, 2018/21 decizii).	Activitate realizată	Trimestrial	DERPC DAICSO	Fluctuația personalului i calificat; Supraîncărcarea personalului i cu sarcini, care ar putea afecta eficacitatea.	

	Nr.deciziilor cu privire la contravenție transmise spre executare silită.						
11.5. Prezentarea propunerilor privind elaborarea proiectelor de acte legislative, normative parvenite în autoritatea publică.	Nr. proiectelor de acte legislative și normative examinate.	Pe parcursul trimestrului au fost examinate și înaintate propuneri la 18 proiecte de acte legislative normative parvenite în Agenție.	Activitate realizată	Pe parcursul anului	DAICSO Subdiviziunile structurale APCSP	Lipsa propunerilor angajaților. Informarea insuficientă despre legi.	Guvernului nr. 1089/2017;
Sub-programul: Management intern							
Obiectivul 12: Dezvoltarea managementului intern în cadrul Agenției							
12.1. Implementarea sistemului de management financiar și control intern al Agenției.	Personalul angajat; Instruiri petrecute, în vederea implementării sistemului de management financiar și control intern: - persoane instruite; - rapoarte prezentate.	Acțiunea va fi realizată după angajarea personalului,	Neinițiată	După angajarea personalului în APCSP.	SAI	Lipsa personalului.	Legea nr. 158-XVI/2008, HG nr.201/2009; Legea nr.25/2008.
12.2. Evaluarea performanței individuale a angajaților APCSP.	100% funcționari publici angajați, evaluați, Fișele de evaluare individuală a funcționarilor publici, completate. 100% obiective individuale pentru funcționarii publici, aprobate.	Toți funcționari publici angajați APCSP(APC), sunt evaluați conform cerințelor stabilite. Fișele de evaluare individuală a funcționarilor publici, sunt completate și se păstrează în SRU APCSP. Obiectivele individuale pentru funcționarii publici, sunt în proces de finalizare.	În curs de realizare	Anual	Subdiviziunile APCSP	Evaluare neobiectivă, cauzată de risculfluctuației cadrelor,	Legea nr.229/2010, Legea nr.1264-XV/2002, Legea nr.16/2008

Șef Direcție evaluarea riscurilor și planificarea controalelor _____

Oprea Eleonora

Tel. 022 501 917

Ex. Specialiștii DERPC

Tel. 022 501 917