

RAPORTUL DE ACTIVITATE
al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, cu privire la realizarea Planului de acțiuni,
pentru 9 luni - 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.	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,	Au fost realizate 532 vizite de consultanță: - Consilii r-nale, Primării (orașe, municipii, sate) – 17; - Centre comerciale/supermarkete/colective de muncă – 470; - Instituții de învățământ – 18. - Piețe – 27. Au fost desfășurate 12 campanii tematice de informare, în comun cu mass-media: - „ Pentru prestatorii serviciilor de deservire tehnică a automobilelor ”(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 - „ Fii informat! Exerciți-ți drepturile de consumator stabilite prin Lege ”, 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 - " Fii responsabil, alege atent ofertele " http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=1907&t=/Presa/Comunicate-de-presa/FII-RESPONSABIL-ALEGE-ATENT-OFERTELE - " În perioada Sărbătorilor de Paști " 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 a prestatorilor de servicii în	Acțiune realizată	Anual (porțional 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 Hotărîrea 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. evenimentelor tematice, în parteneriat cu AEE – 2: - Festivalul "SUN Dă-I Fest"; - Gala,,Moldova EcoEnergetic".</p> <p>Pentru 9 luni 2018 au fost planificate: Vizite de consultanță – 240, inclusiv în: - Consilii r-nale, Primării (orașe, municipii, sate) - 45; - Centre comerciale/ supermarket/colective de muncă - 98; - Piețe - 53; - Instituții de învățământ, tabere de odihnă - 45; Nr. campaniilor tematice de informare -8; Nr. pliantelor distribuite – 31500/5250, 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>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 - "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 - "Privind importanța montării corecte a contoarelor de apă" http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2074&t=/Presa/Comunicate-de-presa/Campanie-de-informare-privind-importanta-montarii-corecte-a-contoarelor-de-apa - "Respectă legea, comercializează cu bun simț" http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2088&t=/Presa/Comunicate-de-presa/Lansarea-Campaniei-de-informare-Respecta-legea-comercializeaza-cu-bun-simt - "Consilierea tinerilor consumatori în taberele de odihnă" http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2111&t=/Presa/Comunicate-de-presa/Consilierea-tinerilor-consumatori-in-taberele-de-odihna-prin-Campania-Cunoateti-drepturile-de-mic-fii-voinic - "Salariatul informat este bine protejat" http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2140&t=/Presa/Comunicate-de-presa/Demararea-Campaniei-de-informare-Salariatul-informat-este-bine-protejat-continua - "Siguranța ocupațională în vizorul APCSP" http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2106&t=/Presa/Comunicate-de-presa/SIGURANA-OCUPAIONALA-IN-VIZORUL-APCSP "Centrele de agrement – local pentru consumatori de toate vârstele" http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2126&t=/Presa/Comunicate-de-presa/Vizite-de-consultanta-comune-cu-Agentia-Nationala-pentru-Sanatate-Publica-ANSP-in-cadrul-zonelor-de-agrement-din-tara. În cadrul activităților de informare (vizite, campanii, ghișeu, evenimente) au fost distribuite 27979 pliante/fișe. Pe parcursul a 9 luni, au fost înregistrate 6843 apeluri</p>					PA MEI/ 2018
--	--	---	--	--	--	--	--------------

	<p>participări în direct) - 158; Nr. comunicatelor de presă/informațiilor utile plasate pe pagina web – 60/57; 1 eveniment: Festivalul "SUN Dă-I Fest"</p>	<p>telefonice de la consumatori. La sediul APCSP au primit consultații din oficiu 460 consumatori în vederea soluționării problemelor abordate. La examinarea petițiilor au fost acordate consultații unui număr de 678 consumatori. În total, în cadrul activităților de informare (vizite, campanii de informare, evenimente, apelurilor telefonice, consultărilor din oficiu, examinarea petițiilor) au primit consultanță 17142 consumatori și 8450 angajați ai întreprinderilor vizate. Au fost realizate 297 apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct), cu 33 (10,00 %) apariții mai puțin față de perioada similară a anului precedent (330 apariții realizate 9 luni - 2017). Pe pagina web a Agenției au fost plasate 76 comunicate de presă/18 informații utile. Pagina web a fost vizualizată de 319162 persoane interesate, cu 2188 (0,69 %) vizualizări mai mult, față de perioada similară a anului precedent (316974 vizualizări în 9 luni-2017). 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 (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>1.2. Creșterea capacităților decizionale ale consumatorilor, prin informare și educare.</p>	<p>Dinamica numărului consumatorilor informați/educați, față de perioada similară a anului precedent, în cadrul: vizitelor de consultanță; campaniilor de informare; evenimentelor tematice, organizate; materialelor informaționale</p>	<p>În total, pe parcursul a 9 luni - 2018, au primit consultanță 17142 consumatori și 8450 angajați ai întreprinderilor vizitate. Numărul consumatorilor/angajaților informați înregistrează 25592, cu 105 (0,41 %) mai puțin față de perioada similară a anului precedent (25657 consumatori informați în aceeași perioadă - 2017). În cadrul activităților de informare (vizite, campanii, ghișeu, evenimente) au fost distribuite 27979 pliante/fișe. Subdiviziunile APCSP prezintă săptămînal/lunar/trimestrial datele despre activitățile desfășurate.</p>	<p>Acțiune realizată</p>	<p>Anual</p>	<p>DControl</p>	<p>Capacități insuficiente de comunicare cu publicul; Interesul scăzut al consumatori</p>

	(pliante) distribuite; consultații în call-centrul / oficiu APCSP; examinării petițiilor; Rapoarte prezentate trimestrial					lor și mediului de afaceri, ONG;
1.3. Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC) – 15 martie, conform Agendei activităților planificate.	Agenda activităților, aprobată; Nr. activităților planificate, conform Agendei; Nr. consumatorilor informați; Nr. agenților economici informați; Raportul cu privire la activitățile desfășurate, prezentat.	APCSP a desfășurat un șir de activități, în cadrul campaniei de informare, pe parcursul săptămânii de informare (12 - 16 martie), în vederea marcării Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor, cu 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. Activitățile consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC), s-au desfășurat conform Agendei aprobată de APCSP și transmisă către Ministerul Economiei și Infrastructurii. 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: în colective de muncă-28, autorități publice locale -5, instituții de învățământ-1 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. Pentru comunicarea directă cu publicul larg, specialiștii Agenției au plasat bannere, 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. Au fost organizate 10 mese rotunde, la care au participat 190 de persoane, distribuite 740 pliante. 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.	Acțiune realizată	Anual	DRCMA Direcțiile APCSP	Lipsa sălilor pentru întruniri; Defecțiuni tehnice pe linia telefonică; Lipsa resurselor de modernizare a call-centrului.

		<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 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>						
<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>	<p>Nr. apelurilor telefonice înregistrate. 100% consultații acordate în call-centru. Dinamica apelurilor telefonice înregistrate, față de perioada similară a anului precedent, %; Nr. consultațiilor înregistrate în oficiu; 100% consultații acordate în oficiu; Ponderea consultațiilor înregistrate în oficiu, față de perioada similară a anului precedent,%.</p>	<p>Pe parcursul a 9 luni, APCSP a înregistrat 6843 apelurilor telefonice de la consumatori, față de 8681 apeluri parvenite în 9 luni - 2017, sau cu 1838 (21,17 %) apeluri mai puține, 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 consultanța solicitată, inclusiv la adresările nemijlocit în oficiile acestor subdiviziuni.</p> <p>În call-centru și în oficii, 6843 (100%) consumatori au primit telefonic, răspuns la întrebările adresate în timpul apelului.</p> <p>În oficiu/Ghișeu, înregistrate 460 solicitări de consultații de la consumatori.</p> <p>A fost acordată consultanță în oficiu/Ghișeu, către 460 (100%) consumatori, față de 853 în 9 luni - 2017, care în mare parte solicitau consultanță referitor la produsele alimentare/serviciile alimentație publică, inclusiv în oficiile teritoriale (nord, sud).</p>	Acțiune realizată	Anual	DRCMA DControl			
<p>Obiectivul 2: Asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor. Soluționarea petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.</p>								
<p>2.1. Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale</p>	<p>Nr. petițiilor înregistrate (domeniul/calitatea produsului/ serviciului reclamat, cantitatea produselor petroliere,</p>	<p>Pe parcursul a 9 luni 2018 au fost înregistrate 1212 petiții (869 petiții direct de la consumatori, inclusiv 80 petiții electronice, iar 343 petiții readresate de alte autorități) și 342 sesizări de la autorități.</p> <p>Totodată, la adresa electronică au mai parvenit 335 petiții,</p>	Acțiune realizată	Anual	DRCMA DControl SMD	Interes scăzut din partea unor consumatori	SPC; PDS APC; Strategia de dezvoltare a	

<p>consumatorilor. Evidența și examinarea petițiilor și sesizărilor, prin prisma celor mai bune practici. Promovarea sistemului electronic de petiționare.</p>	<p>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 (prin control/din oficiu); - confirmate; - pe cale amiabilă; - readresate altor autorități conform competențelor. <p>Dinamica petițiilor înregistrate, față de perioada similară a anului precedent (%), din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Raportul sintetizat, cu privire la examinarea petițiilor.</p> <p>Registrul electronic de evidență a petițiilor completat</p>	<p>care nu întruneau 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 – 305, din care 57 cu impact energetic; servicii neconforme – 677; încălcarea regulilor de comerț – 193; neconformitatea produselor alimentare – 37. <p>Din total 1212 petiții înregistrate, APCSP a examinat 766:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soluționate (răspuns din oficiu) - 584 (76,24 %) petiții; - soluționate pe cale amiabilă - 182 (23,36 %) petiții. <p>Din numărul petițiilor examinate, 260 au fost confirmate. În executare au rămas 143 petiții.</p> <p>Readresate altor autorități conform competențelor - 303 petiții.</p> <p>Din total 342 sesizări parvenite, APCSP a examinat 236 sesizări, 74 au fost readresate altor autorități competente.</p> <p>În total, pe parcursul a 9 luni, au fost înregistrate 1554 petiții și sesizări, cu 387 (19,94 %) mai puțin față de perioada similară - 2017 (1941), din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 869 petiții direct de la consumatori, sau cu 643 (42,52 %) mai puțin față de 1512 petiții înregistrate în perioada similară - 2017; - 343 petiții remise de către alte autorități, sau cu 86 (20 %) petiții mai puțin, față de 429 petiții remise de alte autorități, în perioada de 9 luni - 2017; - 415 petiții electronice (80 petiții electronice din total înregistrate și 335 petiții care nu întruneau condițiile Legii nr. 190/1994 cu privire la petiționare); - 1002 petiții și sesizări soluționate de APCSP, cu 519 (34,12 %) petiții mai puține, față de 1521, în perioada similară - 2017; - 260 (33,94 %) petiții confirmate din total soluționate; - 182 (23,36 %) petiții soluționate pe cale amiabilă, sau cu 92 (33,57 %) mai puțin, față - 2017 (274 petiții). - 377 petiții readresate conform competențelor, cu 21 petiții mai mult față de 356 în aceeași perioadă 2017. <p>Sinteza, cu privire la examinarea petițiilor, se conține în capitolul IV al raportului narativ „activitățile în domeniul protecției consumatorilor”.</p> <p>Registrul electronic de evidență a petițiilor este completat.</p>				<p>Nerespectarea termenilor de examinare a petițiilor;</p> <p>Eschivarea agenților economici de la soluționarea petițiilor;</p> <p>Fluctuația personalului calificat.</p>	<p>comerțului interior;</p> <p>Legea nr. 190/1994 cu privire la petiționare;</p> <p>HG nr. 4/2014 Foaia de parcurs pentru ameliorarea competitivității;</p> <p>Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;</p> <p>CBTM.</p>
<p>2.2. Consolidarea capacităților instituționale privind</p>	<p>Procedura actualizată și plasată pe pagina web APCSP.</p>	<p>Procedura privind modul de evidență și examinare a petițiilor, este revizuită și prezentat Proiectul Procedurii modificate, subdiviziunilor spre avizare.</p>	<p>în curs de finalizare</p>	<p>Trimestrul III</p>	<p>DRCMA DControl</p>	<p>Tergiversarea procesului de</p>	

eficientizarea procesului de examinare a petițiilor, prin: - revizuirea și actualizarea Procedurii privind modul de evidență și examinare a petițiilor.						actualizare, elaborare, din cauza lipsei de abilități în elaborare.	
2.3. Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor și recuperarea prejudiciilor consumatorilor, în sistemul judiciar și extrajudiciar. Cazuri de succes înregistrate.	Nr. cazurilor de succes înregistrate; Ponderea cazurilor de succes înregistrate, față de anul 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.	Pe parcursul a 9 luni, au fost înregistrate 182 cazuri de succes , cu 56 (23,53%) cazuri mai puțin față de 238 cazuri de succes înregistrate în 9 luni - 2017. Suma prejudiciilor recuperate constituie 961,944 mii lei , sau cu 741,350 mii lei mai puțin față de 1,7 mln lei în aceeași perioadă - 2017. Din total 766 petiții examinate, <i>cu aplicarea măsurilor juridice au fost examinate 45 (5,87%) petiții.</i> Au fost înregistrate 15 cazuri de contestare a proceselor-verbale contravenționale. Actualmente se află pe rol în instanța de judecată. De la începutul anului, APCSP a participat la 239 ședințe de judecată (<i>127 în calitate de intervenient accesoriu și 112 în calitate de reprezentanți al APCSP ca pîrît</i>), sau cu 69 ședințe mai mult față de 170 ședințe în 9 luni-2017.	A acțiune realizată	Trimestrial	DControl		
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 <i>adeverite</i> , din total sesizate;	Pe parcursul a 9 luni, au avut loc 4 apariții media cu informarea tematică, privind practicile comerciale agresive și incorecte. Au fost sesizate 5 cazuri de practici comerciale incorecte. 3 cazuri din cele sesizate s-au 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 27979 pliante/fișe informaționale.	A acțiune 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.

	Nr. ghidurilor/broșurilor/ pliantelor tematice/ exem- plare editate și distribuite.						
Obiectivul 4: Stabilirea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori.							
4.1. Creșterea rolului consumatorilor privind sesizarea cazurilor de tranzacții prejudiciabile, pentru scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață.	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 economici conformați, din cei reclamați.	Toți cei 17142 consumatori informați pe parcursul a 9 luni, 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 407 cazuri de tranzacții prejudiciabile. S-au conformat prevederilor legislației în vigoare, 182 (44,71%) agenți economici reclamați (reieșind din numărul de recipise primite de la consumatori).	Acțiune realizată	Trimestrial	DControl	Interes scăzut din partea consumatorilor.	Legea nr. 166/2012 Strategia națională „Moldova 2020”, SPC, PDS APCSP, Strategia de dezvoltare a comerțului interior, Legea nr. 105/2003
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, 2889 consumatori. Specialiștii APCSP au examinat 29 contracte. În cadrul vizitelor de consultanță, meselor rotunde, s-a discutat asupra a 15 acte normative și legislative de domeniu.	Acțiune realizată	Trimestrial	DControl	Insuficient a personalul ui calificat din cauza fluctuației de cadre.	Legea 256/2011; Legea 202/2003;
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	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 coordonat cu MEL, Planul privind protecția consumatorilor (a punctului de contact național), pentru a. 2018. Planul privind protecția consumatorilor pentru 2018 (a punctului de contact național) este aprobat, și publicat pe pagina web a Agenției. Raportul anual al APCSP (punct național de contact), după aprobare, va fi publicat pe pagina web a instituției.	Acțiune realizată Acțiune realizată În curs de realizare	Anual	DERPC SCICMM	Neprezentare a, în termen de către autoritățile competente a informației necesare, sau datele prezentate nu sunt suficiente pentru evaluarea activității la	Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor

competență, inclusiv a legislației privind contractele încheiate, practicile comerciale, în domeniul metrologic.	- vizitelor de consultanță; - examinării petițiilor; - examinării dosarelor contravenționale; - controalelor; - apelurilor telefonice; - în call-centrul APCSP. Ponderea agenților economici consiliați, față de perioada similară a anului precedent. <u>Pentru 9 luni – 2018</u> , au fost planificate 38 mese rotunde.	- apeluri telefonice/Ghișeu - 628 agenți economici; - petiții/sesizări, dosare contravenționale - 902 agenți economici. - sesiunii DCFTA INFO BUSINESS: „Întreabă expertul – 225 agenți economici”.					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 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.	Fișa de informare despre APCSP, elaborată; 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.	Au fost elaborate și editate 2 fișe informaționale tipizate: pentru publicul larg și pentru transportatorii de pasageri în regim TAXI. Dispoziția nr. 13 din 29.05.2018 cu privire la instituirea grupului de lucru, pentru elaborarea materialelor informaționale, emisă. A fost elaborat un spot publicitar privind prestarea serviciilor taxi. 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. A fost inițiată elaborarea spotului publicitar privind produsele preambalate. Inițiat elaborarea pliantului –deservire și reparare auto.	Acțiune realizată Acțiune realizată În curs de realizare	Trimestrul I Trimestrul II Trimestrul IV	DControl DControl conform Ordinului	Insuficiența personalului calificat; Deficiențe de 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 Listelor de verificare 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. Evaluarea riscurilor și planificarea controalelor de stat.	Ponderea agenților economici evaluați, față de perioada similară a anului	Pe parcursul a 9 luni a fost evaluat gradul de risc la circa 958 agenți economici pasibili de control, cu peste 2000 agenți economici mai puțini, față de perioada similară a anului precedent.	Acțiune realizată	Anual	DERPC	Insuficiența personalului	Legea nr.166/2012 pentru aprobarea Strategiei

Schimbarea accentului de la control la informare.	precedent.					calificat. Lipsa accesului la datele statistice, despre activitatea agenților economici pentru stabilirea/evaluarea criteriilor de risc.	naționale „Moldova 2020”; PNA AA RM-UE; Programul de activitate al Guvernului 2015-2018; SPC 2013-2020; Legea nr.422/2006; HG nr.1116/2016; Legea nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare; Legea nr.44/2014 privind etichetarea produselor cu impact energetic; Legea 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
8.3. Elaborarea procedurilor privind utilizarea echipamentului express-test.	Procedurile aprobate.	Procedura privind utilizarea echipamentului express-test, este în lucru.	În curs de realizare	Trimestrul I - II	DCPIS DCM		
8.4. Elaborarea, cu suportul experților proiectului DCFTA și MEI, a Metodologiei sectoriale de efectuare a controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei criteriilor de risc.	Metodologie aprobată	<i>Metodologia controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor efectuat de către APCSP a fost elaborată și aprobată prin HG. nr. 782/2018;</i> APCSP a participat la elaborarea proiectului <i>Metodologiei privind controlul de stat în baza analizei riscurilor pentru domeniul securității și sănătății în muncă</i> , care a fost transmisă spre aprobare.	Acțiune realizată În curs de realizare	Pe parcursul anului	DERPC DControl		
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.	Acțiune realizată	Trimestrul I	DERPC DControl SCICMM		
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	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.	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.	În curs de realizare	Pe parcursul anului	DControl	Listele de verificare neaprobate.	

solid; - imitațiilor de produse alimentare; - clauzele contractuale, moneda electronică, comerțul electronic, practicile comerciale incorecte, publicitatea produselor.	Ponderea controalelor efectuate, față de perioada similară a anului precedent, din care cu neconformități depistate.	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.					
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 aplicate/executate; Nr. persoanelor consiliate/instruite în cadrul controlului.	În perioada raportată, controale de stat în domeniul siguranței ocupaționale nu au fost efectuate, au fost desfășurate activități de informare. În cadrul campaniilor de informare, a 192 vizite de consultanță, au fost familiarizați cu legislația în domeniul siguranței ocupaționale, a securității și sănătății în muncă - 192 agenți economici și 7615 persoane angajate la întreprinderile vizitate.	În curs de realizare	Pe parcursul anului	DAICSO	Fluctuația personalului calificat.	
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.	Acțiune realizată	Pe parcursul anului	Persoanele desemnate DControl	Insuficiență a 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.	Nr. controalelor metrologice planificate/inopinate, efectuate, din care cu neconformități depistate; Ponderea controalelor efectuate, față de perioada	Pe parcursul a 9 luni 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:	În curs de realizare	Trimestrial	DCM	Eschivarea agenților economici de la conformare; Apariția	Legea metrologiei nr. 19 /2016; HG nr. 907/2014; HG nr. 1116

<p>19/2016, inclusiv prin controlul:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cantitățile produselor preambalate și a sticlelor utilizate ca recipient de măsură; - cantitățile produselor petroliere; - mijloacelor de măsurare (aparate de joc), importate, plasate/introduse pe piață/utilizate. 	<p>similară a anului precedent, din care cu neconformități depistate;</p> <p>Nr. mijloacelor de măsurare (aparate) controlate, din care neconforme normelor metrologiei legale.</p> <p>Nr. probelor de produse preambalate neconforme, în funcție de masa, volum (nominale), din total verificate metrologic;</p> <p>Nr. probelor de produse petroliere neconforme, în funcție de volum, din total verificate metrologic;</p> <p>Nr. măsurilor aplicate/execute;</p> <p>Nr. cazurilor de succes înregistrate;</p> <p>Nr. prejudiciilor/suma (lei), recuperate de consumatori; 100% controale înregistrate în RSC, din total efectuate.</p> <p>Nr. actelor legislative discutate cu agenții economici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - campania de informare: ”Privind importanța montării corecte a contoarelor de apă” în cadrul campaniei au fost informați 9 agenți economici și 24 consumatori, distribuite 105 pliante și 5 fișe informaționale; - 7 mese rotunde, la care au participat 194 agenți economici; - 129 vizite de consultanță, în cadrul cărora s-a acordat consultanță la 213 agenți economici și 1403 consumatori, distribuite 3070 pliante, 176 fișe informaționale și 64 fișe informaționale tipizate, pentru transportatorii de pasageri în regim TAXI. <p>În cadrul examinării petițiilor, a fost înregistrate 33 cazuri de succes, privind recuperarea prejudiciului cauzat consumatorului, suma prejudiciului alcătuiește 101565,69 lei.</p> <p>Persoanele cointeresate au fost familiarizați cu prevederile a 9 acte legislative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - HG nr. 408/2015 Reglementarea 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; 				<p>situațiilor neprevăzute ;</p> <p>Fluctuația personalului i calificat.</p>	<p>2002 ;</p> <p>HG nr. 1117</p> <p>2002;</p> <p>HG nr. 881/2014</p> <p>HG nr. 907</p> <p>2014,</p> <p>HG nr. 408/2015</p> <p>HG 1042/2016</p> <p>Legea nr. 291/2016; CBTM .</p>
--	---	---	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - 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; - HG nr. 267 din 08.04.2014 Reglementarea tehnică privind aparatele de cântărit neautomate. 					
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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizarea Festivalului „<i>Gala consumatorului 2018</i>”; - lansarea spoturilor video/audio, de promovare a imaginii APCSP; - amplasarea panourilor informative; - lansarea online a buletinelor electronice; - parteneriatul în cadrul Platformei de sensibilizare/promovare a imaginii APCSP (<i>prin plasarea rezultatelor activității</i>), cu suportul proiectului DCFTA; - parteneriate 	<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 elaborate și plasate pe pagina web APCSP, semestrial; - 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 	<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>1 spot nou video de promovare a imaginii APCSP privind calitatea serviciilor în regim taxi este elaborat și difuzat de către mass-media (TV Moldova 1).</p> <p>Buletinul electronic pentru semestrul I-2018 este elaborat și plasat pe pagina web APCSP.</p> <p>http://consumator.gov.md/doc.php?l=ro&idc=46&id=2105&t=/Presa/Comunicate-de-presa/Buletin-informativ-electronic-semestrul-I-2018.</p> <p>Logo-ul APCSP este postat public pe platforma DCFTA în contextul statului Agenției de instituție benefică a programului DCFTA.</p> <p>Alte informații ce vizează direcțiile de activitate ale APCSP au fost remise către coordonatorii proiectului și urmează a fi aprobate spre publicare pe platforma www.dcfta.md</p> <p>APCSP dezvoltă 2 parteneriate informaționale de colaborare cu <i>Publika TV</i> și <i>TV Moldova 1</i>.</p> <p>În același scop, APCSP a realizat 297 apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct), sau cu 33 (10,00%) apariții mai puțin față de perioada similară a anului precedent (330 apariții realizate în 9 luni - 2017).</p>	<p>În curs de realizare</p> <p>Acțiune realizată</p> <p>În curs de realizare</p>	<p>Trimestrul III</p> <p>Trimestrul II</p> <p>Trimestrul II-IV</p> <p>Trimestrul II-IV</p> <p>Anual (Proportional trimestrial)</p>	<p>DControl, conform Ordinului</p> <p>DControl, conform Ordinului</p> <p>SCICMM</p> <p>DControl 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 RM (DCFTA).</p> <p>PDS APC, Regulamentul APC aprobat prin Hotărârea Guvernului 1089/2017.</p> <p>SN „Moldova 2020”, AA RM-UE; PA al Guvernului 2015-2018; Programul ZLSAC (DCFTA); CBTM APCSP</p>

<p>încheiate cu TV/Radio; - apariții media TV/Radio/Presa scrisă, online; - cazuri de succes publicate.</p>	<p>pagina web APCSP.</p>	<p>Pe pagina web a Agenției au fost plasate 76 comunicate de presă, 18 informații utile, 36 cazuri de succes de rezonanță.</p> <p>Este în creștere numărul persoanelor interesate de activitățile desfășurate de APCSP, astfel pe parcursul a 9 luni, pagina web a fost vizualizată de 319162 persoane, sau cu 2188 (0,69 %) vizualizări mai mult, față de perioada similară a anului precedent - 316974 vizualizări.</p>	<p>Acțiune realizată</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 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</p>	<p>Planul de instruire aprobat, publicat pe pagina web APCSP.</p> <p>Nr. de instruiți efectuate; Nr. de angajați instruiți; Pondere angajaților instruiți, inclusiv debutanți, din total angajați; Nr. stagierilor/schimbului de experiență peste hotare, persoanelor instruite; 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 a 9 luni 2018, au fost desfășurate 29 instruiți interne și externe, pe diferite tematici, pentru dezvoltarea capacităților profesionale a angajaților:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 instruiți în cadrul academiei de Administrare Publică (6 persoane instruite); - 5 instruiți la locul de muncă cu suportul altor autorități (personal instruit); - 15 instruiți organizate de alte autorități (personal instruit). <p>- de asemenea au fost efectuate 3 instruiți externe în Republica Chineză (7 persoane instruite), curs organizat de către Cancelaria de Stat.</p> <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> <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 	<p>Acțiune realizată</p>	<p>Trimestrul I</p> <p>Trimestrial</p> <p>Trimestrul IV</p> <p>Pe parcursul anului</p>	<p>SJRU</p> <p>SJRU</p>		

<p>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>	<p>instituțiilor omoloage ce implementează politica europeană pe segmentele protecției consumatorilor în scopul preluării practicilor europene;</p> <p>- Atelierul de lucru „EU4Digital:e-Trade Network” al Plenului pentru Armonizarea Pieței Digitale (HDM) din cadrul Parteneriatului Estic (Minsk, Republica Belarus). 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. Pentru anul 2018, au fost stabilite și aprobate obiectivele pentru 43 de persoane angajate.</p> <p>Au fost desfășurate 3 concursuri, pentru ocuparea funcției publice vacante, scoase la concurs 24 funcții vacante. Ultimul concurs lansat la 21.09.2018 – 12.10.2018, este în desfășurare.</p> <p>Întocmite 16 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 (3 persoane) au fost elaborate programe de desfășurare a perioadei de probă, debutanții au fost familiarizați cu Ghidul noului angajat.</p> <p>Au fost depuse 92 declarații de avere și interese personale prin intermediul registrului e-Integritate.</p>					
<p>10.3. Dezvoltarea parteneriatelor existente, cu instituțiile din domeniu și încheierea noilor Acorduri de 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).</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. Acordul prevede schimbul de experiență în implementarea practicilor europene la elaborarea bazei naționale normative în domeniul metrologiei legale, supravegherea metrologică a utilizării mijloacelor de măsurare, controlul metrologic al produselor preambalate și al sticlelor utilizate ca recipiente de măsură.</p> <p>Urmare reformei instituționale, APCSP a încheiat un nou Acord de Colaborare cu IP „Centrul Național de Acreditare în Republica Moldova” (MOLDAC).</p>	<p>Acțiune realizată</p>	<p>Pe parcursul anului</p>	<p>Subdiviziunile structurale</p>		

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. Elaborarea Planului de Dezvoltare Strategică (PDS APCSP) 2019-2021. 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; 4 rapoarte periodice, elaborate/prezentate și publicate; Rapoartele privind implementarea Politicilor și Strategiilor sectoriale prezentate; Raportul statistic către BNS, prezentat.</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; Planul anual de acțiuni al APCSP 2018, aprobat, este plasat pe pagina web APCSP; Planurile/rapoartele periodice ale subdiviziunilor structurale aprobate de directorul APCSP, se prezintă în DERPC; 35 Rapoarte săptămânale și 3 rapoarte lunare ale subdiviziunilor structurale (semnate de șefii subdiviziunilor), cu datele operative, prezentate în DERPC; Raportul trimestrial (trimestrul I 2018), semestrial, narativ aprobate, sunt publicat pe pagina web APCSP; Raportul anual de activitate al APCSP-2017, aprobat, este publicat pe pagina web APCSP; Rapoartele privind implementarea Politicilor și Strategiilor sectoriale se prezintă regulat în termenii stabiliți. Raportul statistic - 2017 elaborat este transmis către BNS. Este inițiată procedura de elaborare al PDS 2019-2021.</p>	<p>Acțiune realizată</p>	<p>Trimestrul I</p> <p>Săptămânal /Trimestrial /anual</p> <p>Trimestrul IV</p> <p>anual</p>	<p>DERPC</p> <p>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; Legea nr. 131/2013;CBTM; Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova- 2020”, Strategiile sectoriale;</p> <p>Ordinul MF nr.93/2010; nr.190/2014;</p>	
<p>11.2. Asigurarea evidenței și păstrării proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, materialelor examinate. Înregistrarea și evidența electronică</p>	<p>Nr. proceselor-verbale de control și dosarelor contravenționale încheiate, materialelor examinate/păstrate. Nr. blanchetelor de strictă evidență eliberate. Rapoartele periodice cu privire la utilizarea</p>	<p>Pe parcursul a 9 luni, APCSP a încheiat 130 procese-verbale contravenționale, în baza petițiilor/materialelor primite de la alte autorități. Au fost primite la păstrare 104 dosare contravenționale.</p> <p>218 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.</p>	<p>Acțiune realizată</p>	<p>Permanent</p>	<p>DControl DERPC</p> <p>SJRU DERPC SMD</p>	<p>Defecțiuni tehnice în Program, Personal insuficient, Lipsa unui specialist IT.</p>	

<p>prezentarea Rapoartelor activității juridice. Reprezentarea intereselor APCSP în instanțele judecătorești pe dosare contravenționale, civile și de contencios administrativ. Asigurarea evidenței contravențiilor constatate/examinat e și monitorizarea executării lor.</p>	<p>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); Nr. deciziilor cu privire la contravenție transmise spre executare silită.</p>	<p>Au fost admise 27 cereri (APCSP /reclamant/pîrît);</p> <p>Contestații - 27 cazuri, (8 contestații admise, 21 contestații respinse, 30 cazuri de contestații se află pe rol, inclusiv din perioada precedentă;</p> <p>- 20 cereri de apel, de recurs depuse.</p> <p>Controale de stat nu au fost efectuate, respectiv procese - verbale cu privire la contravenție nu au fost încheiate;</p> <p>În baza materialelor primite spre examinare și în baza petițiilor examinate, de către APCSP au fost încheiate 130 procese - verbale contravenționale. 17 procese - verbale au fost primite spre examinare, de la alte autorități; Conform noilor competențe, cu privire la utilizarea ilegală a mărcii, au fost încheiate 15 procese-verbale contravenționale, în baza art 97 CC, 12 din care sunt expediate în instanță. APCSP a examinat 121 dosare contravenționale din care 13 dosare din tr. IV-2017, aplicate 102 decizii de sancțiune și 19 decizii de încetare a cauzei contravenționale, din care 12 decizii de încetare, în baza proceselor - verbale remise spre examinare de către alte autorități (6 din tr. IV-2017) și 7 decizii în baza proceselor - verbale încheiate de APCSP. În total APCSP a aplicat 102 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); - 99 decizii, în baza proceselor - verbale încheiate de APCSP, în sumă de 320,400 mii lei (5 decizii în sumă de 8,55 mii lei din tr. IV-2017), din care 39 amenzi achitate, în sumă de 49,15 mii lei. Au fost expediate spre executare silită 79 decizii de amendă aplicată, din care (aplicate în 2015/2, 2016/4, 2017/52, 2018/21 decizii).</p>				<p>area personalului i cu sarcini, care ar putea afecta eficacitatea.</p>	
<p>11.5. Prezentarea propunerilor privind elaborarea proiectelor de acte legislative,</p>	<p>Nr. proiectelor de acte legislative și normative examinate.</p>	<p>Pe parcursul a 9 luni au fost examinate și înaintate propuneri la 29 proiecte de acte legislative normative parvenite în Agenție.</p>	<p>Acțiune realizată</p>	<p>Pe parcursul anului</p>	<p>DAICSO Subdiviziunile structurale APCSP</p>	<p>Lipsa propunerilor angajaților. Informarea</p>	<p>H.G. nr. 1089/2017;</p>

normative parvenite în autoritatea publică.						insuficientă despre legi.	
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, nr. 201/2009; Legea nr. 25/2008. Legea nr. 229/2010, Legea nr. 1264-XV/2002, Legea nr.16/2008
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 completate.	Acțiune realizată	Anual	Subdiviziunile APCSP	Evaluare neobiectivă, cauzată de riscul fluctuației cadrelor,	

Șef Direcție evaluarea riscurilor și planificarea controalelor _____

Oprea Eleonora

Tel. 022 501 917

Ex. Specialiștii DERPC
Tel. 022 501 918