
semnătura

data

RAPORTUL
cu privire la realizarea Planului de acțiuni
al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, pentru trimestrul I - 2019

Obiective	Acțiuni	Indicatori de produs/rezultat	Termen de realizare	Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor	Responsabil (subdiviziune)
1	2	3	4	5	6
<p>Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse/servicii, în scopul diminuării cu 5 % anual a cazurilor depistate de produse neconforme din numărul total de cazuri verificate (agenți economici supuși controalelor).</p>	<p>1.1. Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor introduse sau puse la dispoziție pe piață, serviciilor, siguranța ocupațională, regulile de comerț cu acestea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planul anual al activităților de informare al Agenției, aprobat; • Numărul activităților de informare planificate, anual: • Campanii de informare - 14 prin: <ul style="list-style-type: none"> - mese rotunde/instruiri (operatori comerț) - 30 - vizite de consultanță - 400 inclusiv în: <ul style="list-style-type: none"> Consilii raionale / Primării - 78: Centre comerciale / supermarket - 88: Piețe - 28: Colective de muncă -- 85: Tabere / instituții de învățământ -- 34: vizite de consultanță în cadrul monitorizării pieței interne - 87: • evenimente tematice - 3: • Numărul activităților de informare realizate; • Numărul agenților economici informați, inclusiv prin intermediul controalelor, dinamica față de perioada similară a anului precedent; • Numărul comunicatelor de presă/informațiilor utile, plasate pe pagina web a Agenției - 25: • Numărul materialelor informaționale 	<p>Trimestrial Anual</p>	<p>Conform Ordinului nr.09/14.02.2019, nr. 10/22.02.2019, nr. 12/12.03.2019 cu privire la organizarea activităților de informare, pe parcursul trimestrului I-2019, în scopul informării și educării consumatorilor, consilierii mediului de afaceri, Agenția a desfășurat 3 campanii tematice de informare:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Campania de informare cu genericul „<i>Produse second-hand riscuri și consecințe</i>” http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2315&t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Produse-second-hand-riscuri-i-consecinte 2. Campania de informare cu genericul „<i>Un angajat bine informat este bine protejat</i>” http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2319&t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Un-angajat-bine-informat-este-bine-protejat 3. Campania de informare dedicate Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor „<i>Trusted Smart Products</i>” http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2320&t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Ziua-Mondiala-a-Drepturilor-Consumatorilor-Trusted-Smart-Products <p>În cadrul campaniilor au fost organizate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • masa rotundă cu mediul de afaceri din Drochia, distribuite pliante informaționale participanților; • 67 vizite de consultanță, din care 66 în cadrul campaniilor de informare, iar o vizită efectuată la solicitarea agentului economic: <ul style="list-style-type: none"> - Consilii raionale / Primării – 3 vizite; - Piețe - 14 vizite; - Colective de muncă - 44 vizite; 	<p>DRCMA (responsabil de planificarea activităților de informare, organizare) DAICSO DCM DCPIS DMI SCICMM (mediatizare) DERPC (raportare)</p>

		<p>elaborate - 10: panouri informaționale - 3: spoturi - 2: clipuri tematice video/audio - 2: pliante elaborate - 3: • Numărul materialelor informaționale (exemplare pliante/ghiduri/afișe), difuzate - 30603: corturi, amplasate în cadrul evenimentelor – 3 • Numărul aparițiilor media – 110</p>	<p>- Instituții de învățământ - 6 vizite. În cadrul evenimentului consacrat Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor, la data de 15 Martie 2019 Agenția a organizat conferința de presă dedicată "Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor, cu genericul „<i>Produse Smart de Încredere (Trusted Smart Products)</i>”, care a avut drept scop sensibilizarea publicului larg, dezvoltarea cunoștințelor și capacității decizionale ale consumatorilor, necesare la procurarea produselor Smart sigure, informarea cu privire la drepturile pe care le au consumatorii, precum și dezvoltarea relațiilor de colaborare, schimbul de informații, experiență și bune practici. La conferință au participat reprezentanți ai ministerelor, asociațiilor, care au un rol important în susținerea și apărarea drepturilor consumatorilor, invitați de peste hotare, reprezentanți ai instituțiilor omoloage din România, Franța, Ucraina și Armenia. În cadrul proiectului DCFTA INFO BUSINESS: „ÎNTREABĂ EXPERTUL. Cerințe sanitare și fitosanitare și aplicarea în Republica Moldova”, reprezentanții Agenției au participat la 8 sesiuni de sensibilizare organizate pentru mediul de afaceri, în municipiile Orhei, Edineț, Soroca, Cahul, Hîncești, Ungheni, Bălți, or.Căușeni, la care au participat 300 agenți economici. La ședința comună a Comitetelor pentru antreprenoriat de pe linga Camera de Comerț și Industrie, la care au participat 29 agenți economici, reprezentanții Agenției au informat mediul de afaceri despre prevederile legislației RM referitor la preambalarea și marcarea produselor, neconformitățile reclamate de consumatori și modul de soluționare a reclamațiilor. Au primit consultanță 808 agenți economici, în cadrul activităților de informare, apelurilor telefonice, consultărilor directe în Ghișeu, la examinarea petițiilor și sesizărilor înregistrate. Pe pagina web a Agenției au fost plasate 23 comunicate de presă, 2 informații utile și 3 cazuri de succes, de rezonanță. Materiale informaționale elaborate de Agenție: - cu prilejul ZMPDC, a fost confecționat un baner, cu denumirea nouă a instituției; - spotul publicitar despre istoricul și realizările Agenției, care a fost difuzat în cadrul evenimentului dedicat ZMPDC. - spotul video/audio informațional „Produse preambalate”; - 4 tipuri de pliante informaționale tematice, elaborate și editate: <i>1. Spunem NU produselor contrafăcute!;</i> <i>2. Cum alegem corect încălțăminte?;</i> <i>3. Zero accidente de muncă și boli profesionale;</i> <i>4. Munca informală. Drepturile și obligațiile angajatorilor și angajaților!;</i></p>	
--	--	--	---	--

				<p>Totodată, cu susținerea Proiectului EU4CONS au fost elaborate și editate 5 tipuri de pliante informaționale tematice:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Contractul de credit pentru consumatori;</i> 2. <i>Comerțul electronic, garanțiile consumatorilor în mediul on-line;</i> 3. <i>Serviciile de turism sau regulile de bază ale turistului;</i> 4. <i>Produse necorespunzătoare sau produse cu defect;</i> 5. <i>Clauzele abuzive contractuale sau clauzele nule.</i> <p>Au fost difuzate 4929 pliante, 10 fișe informaționale, 80 broșuri, în cadrul activităților de informare, consultațiilor directe la Ghișeu, mesei rotunde, evenimentului consacrat ZMPDC, sesiunilor în cadrul proiectului DCFTA, informarea în cadrul Proiectului EU4CONS.</p> <p>Au fost realizate 65 apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct).</p>	
	1.2. Aplicarea legislației în vigoare, cu privire la controlul produselor nealimentare și serviciilor, în domeniile atribuite, inclusiv a produselor cu impact energetic, jucăriilor, produselor cu imitații, contractelor încheiate, comerțului electronic, practicilor comerciale incorecte, verificarea publicității produselor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planul anual de control 2019 al APCSP, aprobat și publicat; 2. Numărul controalelor de stat planificate - 112, asupra produselor nealimentare și serviciilor în domeniile atribuite, de verificări a publicității produselor/serviciilor, efectuate de direcția responsabilă; 3. Numărul controalelor de stat efectuate de direcțiile responsabile; 4. Numărul cazurilor depistate de produse și servicii neconforme, publicitate neconformă, din numărul total de controale efectuate; 5. % cazurilor depistate de produse neconforme, față de perioada similară a anului precedent 	Trimestrial	<p>Planul anual de control 2019 aprobat de Agenție, este publicat în Registrul de Stat al Controalelor și pe pagina web a Agenției, controalele de stat urmează a fi inițiate în trimestrul II curent.</p> <p>În trimestrul I-2019, pentru apărarea drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, precum și pentru prevenirea punerii la dispoziție pe piață, comercializării produselor/serviciilor neconforme, Agenția și-a focusat activitatea pe informarea și educarea consumatorilor, consilierea mediului de afaceri, prin campanii de informare și sensibilizare a publicului larg, vizite de consultanță, consultări telefonice, în cadrul examinării petițiilor și sesizărilor, evenimentului consacrat ZMPDC.</p>	DERPC (responsabil de elaborarea planului de control) DCPIS DRCMA
Obiectivul 2: Asigurarea funcționării diferitor sisteme și instrumente de informare și protecție a consumatorilor naționale și internaționale, prin care Agenția este desemnată	2.1. Implementarea diferitor sisteme și instrumente de informare și protecție a consumatorilor, de schimb rapid de informații privind produsele periculoase între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național și internaționale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Punctul de contact național în Sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase (HG nr. 1116/2016), funcțional; 2. Numărul de Notificări plasate în Sistemul de schimb rapid de informații, prin intermediul punctului de contact național, comunicate publicate pe pagina web a Agenției (HG nr. 1116/2016); 3. Biroul unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul 	Permanent	<p>Agenția monitorizează produsele periculoase și dăunătoare pentru viața și sănătatea consumatorilor, notificate în Sistemul de schimb rapid de informații.</p> <p>Astfel, în adresa Agenției a parvenit o informație de la „un importator de produse chimice, despre 2 produse chimice periculoase. Informația acestuia cu privire la lansarea campaniei de retragere de pe piața RM a două produse chimice pentru uz casnic, importate din România, de la Henkel Romania SRL, producător: McBRIDE SA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CERESIT Stop Mucegaiului pentru Baie 500 ml; - CERESIT Stop Mucegaiului All in One 500 ml. 	DCPIS DRCMA DCM SCICMM DERPC Raportori

responsabilă		<p>protecției consumatorilor, instituit (Legea nr. 105/2003):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numărul de informații, cereri de asistență reciprocă, transmise; - Numărul de informații, cereri de asistență reciprocă, primite; <p>4. Rapoartele persoanelor desemnate responsabile de Sisteme, prezentate, dinamica notificărilor (avertizărilor);</p> <p>5. Numărul vizualizărilor paginii web a APCSP, referitor la produse periculoase;</p> <p>6. Punctul de contact național de monitorizare la nivel național a activității de protecție a consumatorilor, realizată de autoritățile cu funcții de protecție a consumatorilor (Legea nr. 105/2003), conform planurilor anuale ale acestora, raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, aprobat.</p>		<p>Pe parcursul trimestrului I, au fost înregistrate 301 accesări a paginii web a Agenției, referitor la informația despre produsele periculoase.</p> <p>În baza informațiilor prezentate de autoritățile cu funcție de protecție a consumatorilor, indicate în Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Agenția a elaborat și aprobat prin Ordinul nr. 17 din 01.04.2019, Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor pentru perioada anului 2018, coordonat în prealabil cu fiecare autoritate indicată în Lege. Raportul a fost expedit spre informare Ministerului Economiei și Infrastructurii și plasat pe pagina web a Agenției.</p>	Persoanele desemnate
	2.2. Publicarea pe pagina web a Agenției, a legislației cu impact asupra activității de comerț, inclusiv a comerțului electronic, cerințele privind protecția consumatorilor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Legislația cu impact asupra activității de comerț, despre cerințele privind protecția consumatorilor, publicată pe pagina web; 2. Legislația cu impact asupra comerțului electronic, sfera de aplicare a legii, publicată pe pagina web. 	Permanent	Actualizarea informației pe pagina web oficială, cu privire la legislația cu impact asupra activității de comerț, cerințele privind protecția consumatorilor, comerțului electronic , este în desfășurare.	DAICSO DCPIS DRCMA DCM SCICMM

<p>Obiectivul 3: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Agenției în prevenirea și restricționarea punerii la dispoziție pe piață a produselor nealimentare, neconforme cu cerințele esențiale stabilite în reglementări tehnice aplicabile.</p>	<p>3.1. Instruirea continuă a personalului Agenției, privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor, pe domeniile reglementate, pe diferite aspecte ale cerințelor Uniunii Europene.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planul anual de instruire 2019 al Agenției, aprobat, publicat pe pagina web; 2. Numărul, tematicile instruirilor interne și externe (în țară) - 53, din care realizate; 3. Numărul stagiilor/schimb de experiență externă-7, din care realizate; 4. Numărul persoanelor instruite, anual; 5. Ponderea angajaților instruiți, inclusiv debutanți, din total angajați - 90%; 6. Rapoartele cu privire la rezultatele stagiilor externe, prezentate (raportori – participanții); 7. Rapoartele trimestriale cu privire la instruirile interne și externe, publicarea informației respective pe pagina web APCSP. 	<p>Trimestrial</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planul anual de instruire 2019 al Agenției, este aprobat și publicat pe pagina web instituțională; 2. Conform planului anual de instruire aprobat de Agenție, au fost planificate 49 instruirii interne la locul de muncă și 4 instruirii interne cu suportul altor autorități. Pe parcursul trimestrului I-2019, au fost desfășurate acțiuni de dezvoltare a capacităților profesionale a angajaților: <p>• 3 instruirii interne la locul de muncă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 instruirii interne în cadrul Direcției control produse industriale și servicii, privind <i>modificările, completările și noile prevederi ale Codului Administrativ, Legii nr.105/2003, Codului Contravențional</i>; - 1 instruire internă în cadrul Direcției evaluarea riscurilor și planificarea controalelor „<i>Modul de înregistrare și evidență a proceselor-verbale de control, Dosarelor contravenționale, blanchetelor de strictă evidență</i>”; <p>• 4 instruirii la locul de muncă cu suportul altor autorități:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Reglementarea unor măsuri naționale privind etichetarea și informațiile și informațiile standard despre produse cu impact energetic, destinate utilizatorilor finali”, curs organizat de Agenție cu suportul MEI (23 persoane instruite); - „Integritatea în sectorul public la nivel politic, instituțional și profesional, responsabilitățile entităților publice, ale autorităților anticorupție și ale altor autorități competente pentru cultivarea , consolidarea și controlul integrității în sectorul public, domeniile importante pentru cultivarea integrității în sectorul privat în procesul de interacțiune cu sectorul public și pentru sancționarea lipsei de integritate în sectorul public (Legea integrității nr.82/2017), precum și dezvăluirile practicilor ilegale din cadrul entităților publice, procedura de examinare a acestor dezvăluiri, drepturile avertizorilor de integritate și măsurile de protecție a lor, obligațiile angajatorilor, competențele autorităților responsabile de examinarea unor semenea dezvăluiri și ale autorităților de protecție a avertizorilor de integritate (Legea nr.122/2018 privind avertizorii de integritate), curs organizat de APCSP cu suportul CNA (33 persoane instruite); - „Particularități referitor la depunerea declarației de avere și interese personale, reglementate de prevederile Legii 133/2016, curs organizat de APCSP cu suportul ANI (32 persoane instruite); - „Aprobarea Planului sectorial anticorupție în domeniul administrării și deetatăzării proprietății publice pentru anii 2018-2020, aprobat prin HG 554/2018 curs organizat de Agenție cu suportul CNA (32 persoane instruite); <p>• 2 instruirii organizate de alte autorități:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Cerințe privind protecția datelor personale în sectorul telecomunicațiilor”, curs organizat de Centrul Național pentru 	<p>SJRU (responsabil de planificare); Subdiviziunile structurale; SCICMM (responsabil de publicare);</p>
--	--	---	--------------------	--	--

				<p>Protecția datelor cu caracter Personal (3 persoane instruite);</p> <p>- „Normele internaționale în domeniul muncii și convențiile OIM”, curs organizat de Asociația Sindicală Teritorială Chișinău, în Ucraina, or.Eremcea(1 persoană instruită);</p> <p>• 2 instruirii organizate în cadrul Proiectului DCFTA:</p> <p>- „Proceduri de control în domeniul supravegherii pieței și liste de verificare bazate pe evaluarea riscurilor”, curs organizat de proiectul DCFTA (36 persoane instruite);</p> <p>- 1 atelier de lucru „Parteneriat și cooperare”, organizat de către AA/DCFTA, (1 participant).</p> <p>În vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței și sistemele de protecție a consumatorilor, reprezentanții Agenției au efectuat 2 vizite de lucru peste hotare:</p> <p>-- Vizita de lucru în or.Minsc, Belarus, unde au participat în cadrul unui training, în domeniul supravegherii pieței, organizat de către Institutul German de Metrologie PTB (3 participanți);</p> <p>- Vizita de lucru la Organismul național al Jocurilor de Noroc din România și Biroul Român de Metrologie Legală (BRML), conform acordului de colaborare semnat între APCSP și BRML (4 persoane).</p>	
<p>Obiectivul 4: Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei</p>	<p>4.1 . Supravegherea metrologică, inclusiv prin controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare și măsurărilor din domeniile de interes public, al produselor preambalate și sticlelor utilizate ca recipiente de măsură, în vederea respectării cerințelor legale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Numărul controalelor metrologice planificate– 64; • Numărul controalelor metrologice, efectuate, cazurile de neconformități depistate; • Numărul importatorilor de mijloace de măsurare pasibili controlului, monitorizați; • Numărul mijloacelor de măsurare (utilizate, puse la dispoziție pe piață, inclusiv cu verificarea inițială CE), produselor preambalate (loturi) controlate, din care neconforme; • Numărul măsurilor juridice aplicate; • Numărul reclamațiilor /sesizărilor înregistrate, din care soluționate; • Numărul sesizărilor trimise, reclamațiilor readresate, altor autorități de competență; • Numărul probelor prelevate/ testate, din care neconforme parametrilor testați; • Numărul activităților de informare în domeniul metrologiei, planificate, din care realizate: • Campanii de informare - 6, prin: 	Trimestrial	<ul style="list-style-type: none"> • Pentru anul 2019 au fost planificate 64 controale de stat în domeniul metrologiei. Controalele urmează a fi inițiate în trimestrul II curent. • Pentru încălcarea legislației în domeniul metrologiei legale, în cadrul examinării reclamațiilor /sesizărilor, au fost aplicate măsuri juridice: încheiate 4 Dosare contravenționale, aplicate 4 sancțiuni în sumă de 18500,00 lei, care au fost achitate în 72 ore, în sumă de 9250,00 lei. • Pe parcursul trimestrului Direcția Control Metrologic, a examinat 97 reclamații/7 sesizari, din care 4 reclamații referitor la mijloacele de măsurare, ambalarea produselor, calitatea serviciilor de alimentare cu produse petroliere. <p>Din cele 97 reclamații/7 sesizări înregistrate în tr.I-2019 și 13 reclamații/3 sesizări înregistrate în trimestrul IV 2018, au fost examinate 39 reclamații/6 sesizări, readresate altor autorități conform competențelor 42 petiții/1 sesizare.</p> <p>Totodată, în urma examinării materialelor parvenite, Agenția a trimis 4 sesizări către MOLDAC-2, MEI, Procuratura, despre încălcările depistate, în domeniul metrologiei legale.</p> <p>Pe parcursul trimestrului I, au fost întreprinse acțiuni de consultanță mediului de afaceri, precum și de informare a consumatorilor (mediul academic, studenți), inclusiv în domeniul metrologiei</p> <p>- în cadrul sesiunii cu mediul de afaceri din mun. Bălți, organizat de proiectului DCFTA INFO BUSINESS : ÎNTREABĂ EXPERTUL, la</p>	DCM

		<ul style="list-style-type: none"> - mese rotunde/ <i>instruiri (pentru operatorii din comerț)</i> - 9; - vizite de consultanță - 129, în: <i>Consilii raionale / Primării</i> - 40; <i>Centre comerciale / supermarket</i> - 8; <i>Piețe</i> - 4; <i>Colective de muncă</i> - 5; <i>vizite de consultanță în cadrul monitorizării pieței interne</i> - 72; • Evenimente tematice (participare) - 3; • corturi, amplasate în cadrul evenimentelor – 1; • Persoane informate (consumatori, agenți economici); • Numărul comunicatelor de presă/informațiilor utile, plasate pe pagina web a Agenției - 9; • Numărul materialelor informaționale elaborate (panouri informaționale - 2, spoturi - 1, clipuri tematice video / audio - 1, pliante -1), din care (nr. exemplare, pliante, ghiduri), difuzate - 8000; • Numărul aparițiilor media - 25, din care realizate. 		<p>care au participat 37 reprezentanți ai mediului de afaceri;</p> <p>- participării la mesele rotunde organizate de proiectul Jean Monnet Chair în EU Policies for Protection of Consumer economic interests (EU4CONS), în cadrul Universității de Stat din Moldova (USM) și Academiei de Studii Economice, conform memorandumului încheiat între Agenție și proiectul EU4CONS, unde au fost informați 34 reprezentanți ai mediului academic, studenți, distribuite 50 pliante. Colaboratorii DCM au participat la evenimentul organizat de Agenție, cu ocazia Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorului.</p> <p>Pe pagina web a Agenției au fost plasate 2 comunicate de presă, 2 informații utile, 3 cazuri de succes de rezonanță.</p> <p>A fost elaborat un spot publicitar <i>Produse preambalate</i> și transmis spre difuzare.</p> <p>Pe parcursul trimestrului au fost realizate 4 apariții media (TV, radio), 1 emisiune, 3 preluări de către alte canale media.</p>	
Obiectivul 5: Promovarea controlului și instruirea personalului întreprinderilor în vederea respectării legislației cu privire la siguranța ocupațională	5.1. Efectuarea controlului de stat al respectării legislației privind siguranța ocupațională, în unitățile din domeniile de competență, prezentarea informației, participarea la elaborarea raportului privind activitatea în domeniul dat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul controalelor de stat, în domeniu, planificate – 80; 2. Numărul controalelor de stat, efectuate, cazurilor de neconformități depistate; 3. Numărul reclamațiilor /sesizărilor examinate, din care soluționate; 4. Numărul sesizărilor trimise, reclamațiilor readresate, altor autorități de competență; 5. Numărul măsurilor juridice aplicate; 6. Numărul informațiilor transmise Inspectoratului de Stat al Muncii. 	Trimestrial	<p>Pentru anul 2019 au fost planificate 80 controale de stat în domeniul siguranței ocupaționale. Controalele urmează a fi inițiate în trimestrul II curent.</p> <p>Reclamații și sesizări pe domeniul siguranței ocupaționale, parvenite sau readresate altor autorități, n-au fost înregistrate.</p> <p>Pe parcursul trimestrului, au fost încheiate 54 măsuri juridice (dosare contravenționale). Măsuri juridice în domeniul siguranței ocupaționale nu au fost aplicate.</p> <p>Au fost examinate și aplicate sancțiuni pe 31 dosare contravenționale încheiate de Agenție, (4 dosare încheiate în tr.IV-2018) - în sumă de 91950,00lei, din care achitate 17 dosare în sumă 31350,00lei, inclusiv 1750,00 lei, achitate pe un dosar din tr.IV-2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 14 dosare (art.97 CC), expediate în instanță pentru luarea deciziei. - 5 dosare contravenționale, încheiate de alte autorități, au fost înregistrate și se află în examinare. <p>Biroului Internațional al Muncii, au fost transmise 3 rapoarte privind activitatea în domeniul controlului, respectării legislației cu privire la raporturile de muncă, securitatea și sănătatea în muncă.</p>	DAICSO

	<p>5.2. Realizarea activităților de instruire și informare a angajatorilor și salariaților angajați în unitățile din domeniile de competență, privind siguranța ocupațională.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul activităților de instruire și informare a angajatorilor și salariaților angajați – 80, realizate; 2. Numărul persoanelor instruite și informate, la întreprinderile vizitate; 3. Numărul activităților de informare în cadrul campaniilor tematice „siguranța ocupațională”, realizate prin: <ul style="list-style-type: none"> - vizite de consultanță, - 125, - mese rotunde (<i>pentru operatorii din comerț</i>) - 6; 4. Numărul materialelor informaționale (exemplare pliante, difuzate) -4000; 5. Numărul aparițiilor media planificate - 30, din care realizate; 6. campania tematică „siguranța ocupațională”- 4. 	Trimestrial	<p>Au fost efectuate 30 vizite de consultanță la întreprinderi, în cadrul cărora au fost informați angajatorii și angajații întreprinderilor, consumatorii interesați, privind siguranța ocupațională și protecția consumatorilor, în număr de 1239 persoane (1141 angajați și 98 consumatori).</p> <p>În cadrul campaniei de informare cu genericul „<i>Un angajat bine informat este bine protejat</i>”, au fost realizate :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 vizite de consultanță, unde au primit informații 98 consumatori, 30 agenți economici, 1141 salariați angajați; - masa rotundă cu mediul de afaceri din mun. Drochia, la care au participat 4 agenți economici, distribuite 20 pliante. <p>În cadrul activităților de informare desfășurate au fost difuzate 713 pliante și 7 fișe informaționale, realizate 2 apariții media (1 interviu, 1 emisiune).</p> <p>Pe parcursul trimestrului a fost desfășurată o campanie de informare cu genericul „<i>Un angajat bine informat este bine protejat</i>”.</p>	DAICSO
	<p>5.3. Asigurarea instruirii și dezvoltării profesionale a inspectorilor responsabili de domeniul siguranței ocupaționale, în coordonare cu Inspectoratul de Stat al Muncii.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planul anual de instruire a angajaților Agenției, elaborat și publicat; 2. Numărul activităților de instruire a inspectorilor, realizate; 3. Numărul inspectorilor instruiți. 	Anual	<p>Planul anual de instruire a angajaților Agenției, este elaborat și publicat pe pagina web.</p> <p>Pe parcursul trimestrului inspectorii responsabili de domeniul siguranței ocupaționale, au participat la 3 activități de instruire a inspectorilor din domeniul siguranței ocupaționale, organizate de: Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și Inspectoratul de Stat al Muncii:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Aplicarea listelor de verificare în domeniu, la efectuarea controalelor;</i> - <i>Organizarea și efectuarea controalelor de stat;</i> - <i>Organizarea și efectuarea cercetărilor accidentelor de muncă.</i> <p>3.Au fost instruite 3persoane angajate.</p>	SJRU DAICSO
<p>Obiectivul 6: Consolidarea capacităților Agenției în vederea asigurării respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI)</p>	<p>6.1. Desfășurarea activităților de competență, inclusiv prin control oficial (inopinat) privind, conformitatea produselor, produsele piratate și contrafăcute, respectarea drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul reclamațiilor sau sesizărilor, materialelor, examinate; 2. Numărul controalelor inopinate efectuate, din care cu încălcări depistate; 3. Numărul măsurilor juridice, aplicate. 	Trimestrial	<p>Pe parcursul trimestrului I, au fost examinate 16 materiale privind produsele contrafăcute, parvenite de la alte autorități, în baza cărora au fost întocmite 16 Dosare contravenționale, din care 4 Dosare au fost expediate în Instanța de judecată, pentru luarea deciziei, iar 2 Dosare se află în executare.</p> <p>În trimestrul I-2019 a fost aplicată o sancțiune, în sumă de 3500,00 lei, în baza Dosarului contravențional încheiat în tr.IV-2018, în urma examinării materialelor parvenite de la Serviciul Vamal, privind produsele contrafăcute.</p>	DRCMA DCPIS

	6.2. Sensibilizarea publicului larg cu privire la conformitatea produselor, pericolele produselor piratate și contrafăcute, drepturile de proprietate intelectuală (DPI).	<ol style="list-style-type: none">1. Numărul materialelor informaționale tematice, diseminate în cadrul activităților de informare, apariții media;2. Numărul de vizite/stagii cu scop de schimb de experiență și informații cu privire la evoluțiile legislative în domeniu, participări la seminare.	Trimestrial	A fost elaborată o pliantă informațională, cu tematica „ <i>Spunem NU produselor contrafăcute!</i> ”, editată în 4000 exemplare și difuzată în 1430 exemplare, apariții media cu acest subiect, nu au fost înregistrate. Vizite/stagii cu scop de schimb de experiență și informații, sau seminare, cu privire la evoluțiile legislative în domeniul proprietății intelectuale, contrafacerii, în perioada de raportare nu au fost desfășurate.	DRCMA DCPIS
Obiectivul 7: Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață prin consolidarea capacităților de supraveghere a pieței produselor nealimentare și serviciilor	7.1. Cooperarea operativă cu organul vamal și autoritățile de supraveghere a pieței în conformitate cu prevederile Regulamentului privind procedurile de conlucrare între autoritățile de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1076/2016)	<ol style="list-style-type: none">1. Punctul de contact desemnat de Agenție, întru conlucrarea, schimbul rapid de informații privind produsele periculoase, între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național și Serviciul Vamal, funcțional (HG nr. 1076/2016);2. Numărul de notificări (avertizări) transmise/primite, plasate în sistem;3. Numărul controalelor efectuate privind conformitatea produselor/serviciilor notificate, publicitatea produselor, neconformitățile depistate;4. Numărul loturilor de produse controlate, loturilor neconforme, din care periculoase / cu risc grav, constatate;5. Numărul de probe prelevate/testate, din care neconforme parametrilor testați;6. Numărul comunicatelor pentru informarea consumatorilor despre notificări, plasate pe pagina web a Agenției;7. Raportul persoanelor desemnate, prezentat, privind notificările (avertizările) transmise/primite, dinamica notificărilor.	Trimestrial	În scopul supravegherii metrologice, a monitorizării mijloacelor de măsurare introduse sau puse la dispoziție pe piață, Agenția a adresat către Serviciul Vamal o interpelare referitor la mijloacele de măsurare importate și importatoti acestora. Notificări transmise/primite, plasate în sistem, de către autoritățile vizate, nu sunt înregistrate.	DCPIS DCM DRCMA SCICMM DERPC Raportori Persoanele desemnate

	7.2. Desfășurarea activităților de informare și instruire a organizațiilor obștești privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață.	Numărul activităților de sensibilizare prin informare și instruire a AOPC , privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață, realizate.	Trimestrial	În cadrul conferinței organizată de Agenție, la 15 Martie 2019, consacrată Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor , cu genericul „ <i>Produse Smart de Încredere (Trusted Smart Products)</i> ”, care a avut drept scop sensibilizarea și informarea publicului larg, a participat și reprezentanții Asociației obștești de protecție a consumatorilor (Centrul pentru Protecția Consumatorilor), care au fost informați despre încălcările admise de către mediul de afaceri în relații cu consumatorii, inclusiv a celor reclamate de consumatori, cu scopul de a se implica mai activ în activitatea de protecție a consumatorilor prin informare și educare.	DRCMA DCPIS DCM SCICMM
	7.3. Utilizarea în cadrul controlului a procedurilor specifice, privind supravegherea tipurilor concrete de produse, bazate pe riscuri, revizuirea la necesitate.	Numărul de Proceduri specifice, liste de verificare, privind supravegherea tipurilor concrete de produse, aprobate, utilizate în control.	Anual	Agencia dispune de 9 liste de verificare pentru domeniul de control al produselor industriale și 6 liste de verificare pentru domeniul de control a siguranței ocupaționale, publicate în Monitorul Oficial și pagina web instituțională, care vor fi utilizate în control. Totodată în elaborare sunt 3 liste de verificare: cu privire la controlul jucăriilor, etichetării produselor, contractelor de credit încheiate cu consumatorii.	Subdiviziunile cu funcții de control
Obiectivul 8: Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale	8.1. Organizarea activităților de informare a părților interesate, acordarea consultațiilor referitor la contractele încheiate cu consumatorii, examinarea contractelor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul activităților de informare a părților interesate referitor la legislația care reglementează încheierea contractelor cu consumatorii, din total realizate de direcție; 2. Numărul consultațiilor acordate, referitor la contracte încheiate cu consumatorii, din total realizate de direcție; 3. Numărul contractelor examinate, din care neconforme. 	Trimestrial	<p>Odată cu examinarea contractelor primite pentru verificarea sub aspectul prezenței clauzelor abuzive, sunt întreprinse activități de informare a părților contractante.</p> <p>Astfel în trim.I au fost consultate părțile interesate referitor la legislația care reglementează încheierea contractelor cu consumatorii în 17 situații de caz, inclusiv în cazul contractelor de servicii financiare, contracte de investiții în construcții, contracte de prestare a serviciilor, de fabricare la comandă a produselor, servicii de reparații, etc.</p> <p>În perioada de raportare au fost examine 8 contracte încheiate cu consumatorii, în rezultatul cărora au fost întocmite 4 Acte de constatare a clauzelor abuzive. Spre exemplu, în 2 contracte s-au stabilit mai mult de 2 clauze abuzive, fapt despre care a fost informat consumatorul, un contract a fost totalmente abuziv, iar unul din cele examinate, corespundea cerințelor legislației.</p>	DAICSO DCPIS DRCMA
	8.2. Desfășurarea activităților privind asigurarea respectării legislației la prestarea serviciilor de plată și emiterea de monedă electronică, inclusiv prin informarea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul activităților (examinarea petițiilor) privind asigurarea respectării legislației la prestarea serviciilor de plată și emiterea de monedă electronică, cazuri reclamate, din care constatate, sancțiuni aplicate; 2. Numărul activităților de informare a 	<p>A fost recepționată și examinată sesizarea Băncii Naționale a Moldovei (BNM) referitor la încălcările stabilite în rezultatul controlului efectuat la BC Energbanc SA, pentru perioada 2017-2018. În rezultatul conlucrării cu reprezentanții BNM și BC Energbanc și examinării materialelor prezentate, sancțiuni contravenționale nu au fost aplicate, din motivul depășirii termenului de prescripție pe cazul sesizat.</p> <p>În cadrul activităților de informare, vizitelor de consultanță, consumatorii au fost informați despre serviciile de plată și emiterea</p>	DCPIS DRCMA DCM DAICSO SCICMM	

	consumatorilor, reprezentanților asociațiilor obștești de protecție a consumatorilor (AOPC).	consumatorilor, reprezentanților Asociațiilor Obștești de Protecție a Consumatorilor (AOPC) cu privire la serviciile de plată și emiterea de monedă electronică, la cazurile reclamate/constatate/ sancțiunile aplicate.		de monedă electronică. Reclamații privind serviciile de plată și emiterea de monedă electronică, n-au fost înregistrate. Pe parcursul trimestrului, angajații Agenției au participarea la evenimentul de lansare a proiectului de educație financiară ” <i>Învață! Dă sens banilor</i> ”, organizat de BNM în parteneriat cu Expert-Grup.	
Obiectivul 9: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii	9.1. Organizarea și desfășurarea activităților în cadrul evenimentului consacrat Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie (ZMPDC).	1. Agenda evenimentului, aprobată; 2. Numărul activităților desfășurate în cadrul evenimentului consacrat ZMPDC, conform Agendei evenimentului; 3. Numărul participanților, informații.	Trimestrul I	Activitățile consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC), s-au desfășurat conform Agendei aprobate de directorul Agenției. Genericul propus spre atenția consumatorilor și mediului de afaceri, în acest an, de către Organizația Internațională a Uniunilor de Consumatori - Consumers International ține de „ Produse Smart de Încredere (Trusted Smart Products) ”. Organizarea evenimentului a avut drept scop asigurarea cunoștințelor necesare consumatorilor spre procurarea produselor Smart sigure, precum și dezvoltarea capacității lor decizionale privind drepturile pe care le au în calitate de consumatori. Cu ocazia evenimentului au fost desfășurate un șir de activități. În cadrul campaniei de informare "Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor: Trusted Smart Products", au fost desfășurate 27 vizite de consultanță, unde au participat 808 consumatori, 205 agenți economici și 166 reprezentanți ai întreprinderilor vizitate, respectiv au fost distribuite 2708 pliante și 3 fișe informaționale. A fost organizată Conferința de presă dedicate evenimentului, la care au participat reprezentanți din 10 instituții media, 7 invitați de peste hotare (România - 4 persoane, Ucraina, Armenia și Franța). De asemenea au fost prezenți reprezentanți ai ministerelor, asociațiilor, care au un rol important în susținerea și apărarea drepturilor consumatorilor, autoritățile cu competență de protecție a consumatorilor, mediul academic (80 participanți). Au fost distribuite 80 de mape și stilouri cu logoul Agenției, alte material promoționale, precum și circa 480 de pliante, 80 de broșuri informaționale tematice. Acțiunile desfășurate în cadrul evenimentului au fost mediatizate în sursele media TV/radio (Publica TV, Canal 3, Pro TV, Moldova 1, TVR Moldova, RTR, Televiziunea centrală Orhei TV, Radio Moldova, Radio Vocea Basarabiei, Radio Europa Liberă). De asemenea, reprezentanții Agenției au participat la 5 emisiuni și au oferit 14 interviuri. Cu prilejul ZMPDC a fost confecționat un banner, cu denumirea nouă a instituției, elaborat un spot publicitar cu istoricul și realizările Agenției, care a fost difuzat în cadrul evenimentului.	DRCMA (organizatorul evenimentului ZMPDC) DCPIS DAICSO DCM SCICMM

	<p>9.2. Organizarea campaniilor de informare tematice, inclusiv prin utilizarea paginilor electronice.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Planul anual al activităților de informare, aprobat; Numărul campaniilor de informare 14, prin: <i>vizite de consultanță 400</i>, inclusiv în: <i>Consilii raionale / Primării - 78;</i> <i>Centre comerciale / supermarket - 88;</i> <i>Piețe - 28;</i> <i>Colective de muncă - 85;</i> <i>Tabere / instituții de învățământ - 34;</i> <i>Vizite în cadrul monitorizării pieței – 87;</i> Evenimente tematice - 3; Numărul materialelor informaționale (broșuri, pliante, ghiduri cu privire la produse), difuzate -30603, inclusiv prin intermediul mass-mediei, paginilor electronice; Numărul comunicatelor/informațiilor utile pentru consumatori - 25, plasate pe pagina web a Agenției; Numărul materialelor informaționale, elaborate-10: spoturi – 2, videoclipuri tematice - 2, panouri – 2, pliante – 3, respectiv difuzate; Numărul consumatorilor, salariaților angajați la întreprinderile vizitate, informați în cadrul campaniilor; Numărul aparițiilor media (TV/radio / presa scrisă), cu subiectul protecției consumatorilor - 110, realizate. 	<p>Trimestrial</p>	<p>Pe parcursul trimestrului I-2019 au fost desfășurate 3 campanii tematice de informare:</p> <ul style="list-style-type: none"> Campania de informare cu genericul „Produse second-hand riscuri și consecințe” http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2315&t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Produse-second-hand-riscuri-i-consecinte Campania de informare cu genericul „Un angajat bine informat este bine protejat” http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2319&t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Un-angajat-bine-informat-este-bine-protejat Campania de informare "Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor: Trusted Smart Products" http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2320&t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Ziua-Mondiala-a-Drepturilor-Consumatorilor-Trusted-Smart-Products <p>În perioada raportată a fost organizată masa rotundă cu mediul de afaceri din Drochia, la care au participat 4 agenți economici, respectiv distribuite 20 pliante informaționale. În cadrul campaniilor de informare au fost desfășurate 66 vizite de consultanță, iar o altă vizită a fost efectuată la solicitarea agentului economic:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consilii raionale / Primării – 3 vizite; Piețe - 14 vizite; Colective de muncă - 44 vizite; Instituții de învățământ - 6 vizite <p>A fost desfășurat evenimentul tematic consacrat Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC), în cadrul căruia a fost organizată o conferință de presă, la care au participat și invitați de peste hotare, reprezentanți ai instituțiilor omoloage din: România, Franța, Ucraina și Armenia, care au împărtășit experiența lor națională privind protecția consumatorilor prin prisma practicilor internaționale.</p> <p>În perioada raportată reprezentanții Agenției au participat:</p> <ul style="list-style-type: none"> la 8 sesiuni cu mediul de afaceri, în cadrul proiectului DCFTA INFO BUSINESS: ÎNTREABĂ EXPERTUL”Cerințe sanitare și fitosanitare și aplicarea în Republica Moldova”, în municipiile: Orhei, Edineț, Soroca, Cahul, Hîncești, Ungheni, Bălți, or.Căușeni, la care au participat 300 agenți economici. la ședința comună a Comitetelor pentru antreprenoriat de pe linga Camera de Comerț și Industrie, la care au participat 29 agenți economici, aceștia fiind informați despre prevederile legislației RM referitor la preambalarea produselor, marcarea, încălcările reclamate de consumatori și modul de soluționare a reclamațiilor. <p>În cadrul activităților de informare, consultațiilor directe la Ghișeu, meselor rotunde, evenimentului, sesiunilor în cadrul proiectului DCFTA, participări la acțiuni de informare în cadrul Proiectului</p>	
--	--	--	--------------------	---	--

				<p>EU4CONS au fost difuzate 4929 pliante, 10 fișe informaționale, 80 broșuri tematice.</p> <p>Pe pagina web al Agenției au fost plasate 24 comunicate de presă, 2 informații utile, 3 cazuri de succes de rezonanță.</p> <p>Materiale informaționale elaborate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cu prilejul ZMPDC a fost confecționat un baner, cu denumirea nouă a instituției; • Elaborate 2 spoturi publicitare (un spot publicitar despre istoricul și realizările Agenției, difuzat în cadrul evenimentului ZMPDC și un spot cu privire la <i>Produsele preambalate</i>); • Elaborate și editate 4 pliante informaționale tematice: <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Spunem NU produselor contrafăcute!</i>; 2. <i>Cum alegem corect încălțăminte?</i>; 3. <i>Zero accidente de muncă și boli profesionale</i>; 4. <i>Munca informală. Cunoaște drepturile și obligațiile angajatorilor și ale angajaților!</i> <p>În cadrul activităților de informare desfășurate, apelurilor telefonice, consultărilor directe în Ghișeu, la examinarea petițiilor, sesizărilor, au fost informate 5146 persoane interesate (3029 consumatori, 808 agenți economici, 1295 angajați ai întreprinderilor, 14 reprezentanți APL), din care în cadrul campaniilor de informare au fost informați 1020 consumatori și 1295 angajați ai întreprinderilor vizitate.</p> <p>Pe parcursul trimestrului I, au fost realizate 65 apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct)</p>	
	9.3. Promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului, înregistrate de Agenție.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul cazurilor de succes înregistrate, de soluționare a petițiilor privind remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător; 2. Numărul cazurilor prejudiciabile soluționate, numărul consumatori satisfăcuți. 		<p>Pe parcursul trimestrului, au fost înregistrate 30 cazuri de succes, de soluționare a reclamațiilor privind remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, în care 20 consumatori au fost despăgubiți, prin restituirea, de către agenții economici reclamați, a contravalorii produselor/serviciilor neconforme, în sumă de 508373, 26 lei.</p> <p>2. Au fost examinate și soluționate 252 reclamații.</p>	
Obiectivul 10: Consolidarea capacităților instituționale privind revindicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în	10.1 Examinarea reclamațiilor /sesizărilor, revindicarea drepturilor consumatorilor și asigurarea recuperării de către consumatori a prejudiciilor cauzate	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor înregistrate, din care soluționate, subiectele reclamațiilor, revindicările consumatorilor; 2. Numărul reclamațiilor înregistrate în sistemul intern de petiționare, inclusiv în sistemul electronic de petiționare; 3. Numărul sesizărilor trimise, reclamațiilor readresate, altor autorități conform competențelor; 	Trimestrial	<p>Pe parcursul trimestrului I-2019 au fost înregistrate 395 reclamații (318 direct de la consumatori și 77 parvenite prin intermediul altor autorități) și 76 sesizări, în total 471 reclamații și sesizări.</p> <p>Din numărul total de 602 reclamații și sesizări (395 reclamații înregistrate în 2019 și 71 rămase în examinare din 2018 și 76 sesizări înregistrate în 2019 și 60 rămase în examinare din 2018), APCSP a examinat și soluționat din oficiu, în total 252 reclamații. și 74 sesizări.</p> <p>Subiectele reclamațiilor înregistrate:</p> <p>- produse industriale neconforme – 137reclamații, din care 65 cu</p>	DCPIS DRCMA DAICSO DCM SCICMM

sistemul judiciar și extrajudiciar	de vânzător.	<p>4. Numărul acțiunilor depuse la instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, din care cu câștig de cauză;</p> <p>5. Numărul cazurilor prejudiciabile reclamate, dinamica;</p> <p>6. Numărul cazurilor de prejudiciu vieții și sănătății, provocate de produsele nealimentare defectuoase, reclamate, din care constatate, dinamica cazurilor de prejudiciu;</p> <p>7. Numărul pretențiilor consumatorilor (cazurilor prejudiciabile) soluționate de vânzător pe cale amiabilă (extrajudiciară), recipiselor prezentate, consumatori satisfăcuți;</p> <p>8. Numărul cazurilor de succes înregistrate, de soluționare a petițiilor privind remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător;</p> <p>9. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.</p>	<p>impact energetic;</p> <ul style="list-style-type: none"> - servicii neconforme – 199 reclamații, din care 24 referitor la contracte; - încălcarea regulilor de comerț – 35 reclamații; - produse alimentare neconforme – 18reclamații; - mijloace de măsurare - 4 reclamații; - practici comerciale înșelătoare la stații PECO -2reclamații; <p>Revendicările consumatorilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sancționarea agentului economic - 95; - remedierea sau înlocuirea produsului/ serviciului - 57; - restituirea contravalorii produsului/ serviciului-121; - reducerea corespunzătoare a prețului-1; - recalcularea corespunzătoare a prețului/ tarifului-26; - repararea prejudiciului, cauzat de produsul sau serviciul necorespunzător - 15; - asigurarea consumatorilor cu informații complete, corecte și precise privind produsele/serviciile achiziționate-6; - examinarea clauzelor, pretinse abuzive, în contractele încheiate-15 - verificarea respectării legalității mijloacelor de măsurare-5; - verificarea respectării legislației privind siguranța ocupațională-0; - protecția drepturilor consumatorului la achiziționarea produsului /serviciului neconform - 47. -constatarea practicilor comerciale incorecte-7 <p>Toate cele 395 petiții parvenite sunt înregistrate în sistemul intern de petiționare, inclusiv în sistemul electronic de petiționare;</p> <p>Din numărul total de reclamații și sesizări înregistrate în perioada raportată, 98 reclamații și 10 sesizări au fost readresate conform competențelor.</p> <p>Totodată, în urma examinării materialelor parvenite, au fost expediate 4 sesizări (MOLDAC-2, MEI, Procuratura) despre încălcările depistate, în domeniul metrologiei legale.</p> <p>Pe parcursul trimestrului angajații Agenției au participat la 66 ședințe de judecată, ca intervenient accesoriu, pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora.</p> <p>În perioada respectivă au fost reclamate 360 cazuri prejudiciabile. Cazuri de prejudiciu vieții și sănătății, provocate de produsele nealimentare defectuoase, nu au fost reclamate.</p> <p>Din numărul total de petiții examinate, 30 au fost soluționate de vânzător pe cale amiabilă, fiind cazuri de succes înregistrate, cu remedierea, înlocuirea, sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător.</p>
------------------------------------	--------------	---	---

				În cadrul examinării reclamațiilor, agenții economici reclamați au restituit la 20 consumatori contravaloarea produselor neconforme, în suma de 508373, 26 lei.	
	10.2 Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor și oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici, Call - Centrului de asistență la Linia verde și Telefonul Consumatorului.	<ol style="list-style-type: none"> Ghișeul unic, funcțional; Call – Centrul, funcțional; Numărul consultațiilor solicitate, de consumatori și agenți economici în Ghișeul unic, oferite; Numărul apelurilor telefonice înregistrate la linia verde, consultațiilor oferite telefonic. 		<ol style="list-style-type: none"> În cadrul Agenției funcționează Ghișeul unic, pentru recepționarea reclamațiilor și oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici; Call - Centrul de asistență la Linia verde și Telefonul Consumatorului este funcțional. În Ghișeul unic, au fost înregistrate 98 solicitări de consultanță, din care 92 solicitări de consultanță de la consumatori și 6 solicitări de consultanță de la agenți economici, respectiv oferite 98 consultații. În call-centrul Agenției, au fost înregistrate 1334 apeluri telefonice, dintre care 1309 consumatori și 25 agenți economici au primit consultanță și răspuns la întrebările adresate. <p>Totodată, pe parcursul trimestrului au mai parvenit 311 apeluri telefonice (216 consumatori, 95-agenți economici), în Direcțiile Agenției.</p>	DRCMA DCPIS DCM DAICSO
	10.3 Educarea și creșterea rolului consumatorilor, în vederea implicării și reclamării tranzacțiilor prejudiciabile, pentru scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață.	1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor, apelurilor telefonice înregistrate, raportat la numărul total de consumatori informați, nivelul de implicare a consumatorilor informați, %;	Trimestrial	În trimestrul I-2019, în cadrul activităților de informare au primit consultanță 2418 consumatori și angajați ai întreprinderilor, telefonic la Agenție au apelat 1525 consumatori, au adresat 395 petiții. Nivelul de implicare al consumatorilor informați este de 79,4%.	DRCMA DCPIS DAICSO DCM
	10.4 Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului.	<ol style="list-style-type: none"> Sondajul realizat în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului; Raport privind rezultatele sondajului, indicele stabilit. 	Trimestrul IV 2019	Indicatorul privind efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului va fi realizat în trimestrul planificat.	DERPC DMI SFA SCICMM
Obiectivul 11: Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care	11.1. Organizarea evenimentului de promovare a imaginii și activității Agenției, cu genericul „ Ziua ușilor deschise ””, campaniilor de informare și promovare a	<ol style="list-style-type: none"> Eveniment organizat și mediatizat, conform Agendei aprobate; Numărul reclamațiilor, sesizărilor înregistrate, din care soluționate; Numărul reclamațiilor înregistrate în sistemul de petiționare, inclusiv în sistemul electronic de petiționare; Numărul apelurilor telefonice 	Trimestrul IV	Acțiunea, privind organizarea evenimentului de promovare a imaginii și activității Agenției, cu genericul „ Ziua ușilor deschise ””, va fi realizat în trimestrul planificat.	DRCMA DMI DCPIS DCM DAICSO SCICMM

le oferă acesta, dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor	soluțiilor pe care le oferă Agenția.	înregistrate și a consumatorilor consultați; 5. Numărul cazurilor de succes de rezonanță publicate, numărul consumatorilor satisfăcuți.			
	11.2. Dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, prin informare și educare.	1. Dinamica consumatorilor informați/educați, față de perioada similară a anului precedent, în cadrul: <i>campaniilor de informare;</i> <i>evenimentelor tematice, organizate;</i> <i>materialelor informaționale (pliante, ghiduri) distribuite;</i> <i>consultațiilor acordate în call-centru/oficii APCSP;</i> <i>examinării petițiilor;</i> 2. Numărul consumatorilor informați, în creștere cu circa 10% anual , față de perioada precedentă.	Trimestrial	În perioada raportată au fost informați 4338 consumatori/angajați (în cadrul vizitelor 1046 consumatori/1295 angajați, 14 reprezentanți APL, apelurilor telefonice - 1525 consumatori, 114 consumatori în cadrul evenimentelor (ZMPDC, EU4CONS), la examinarea petițiilor - 252 consumatori, în ghișeu - 92 consumatori), cu 344 (7,3 %) mai puțin față de trimestrul I-2018 (4682 consumatori).	DRCMA DCPIS DCM DAICSO SCICMM
Obiectivul 12: Cooperarea internațională în domeniul protecției consumatorilor	12.1. Încheierea Acordurilor de colaborare reciprocă cu autoritățile omoloage, dezvoltarea parteneriatelor existente și monitorizarea activității de realizare a acestora.	1. Numărul Acordurilor de colaborare încheiate, puse în aplicare; 2. Numărul activităților desfășurate în comun, schimb de experiență, preluarea celor mai bune practici în domeniul protecției consumatorilor.	Anual	Pe parcursul trimestrului Agenția aplică cu succes Acordurile de colaborare încheiate în perioada anilor precedenți. 1. Conform Acordului de colaborare cu Biroul Român de Metrologie Legală (BRML) din 2018 colaboratorii Agenției au efectuat o vizită de lucru în România pentru preluarea celor mai bune practici în domeniul protecției consumatorilor. Inspectorii din cadrul Agenției au asistat la controale în domeniul jocurilor de noroc în comun cu inspectorii din cadrul Organismului Național al Jocurilor de Noroc (ONJN), precum și controale metrologice prin inspecții și testări inopinate ale mijloacelor de măsurare din domeniile de interes public în România, mun. București la (BRML). - la controlul mijloacelor de măsurare utilizate în domenii de interes public la agentul economic cu activitatea de distribuție a carburanților auto, au luat cunoștință cu aplicarea actelor normative din domeniul supravegherii metrologice prevăzute în cadrul controlului, proceduri de măsurare legale utilizate, cât și constatările caracteristicilor tehnice și metrologice stabilite pentru mijloacele de măsurare conform cerințelor prescise în proceduri. - de asemenea, reprezentanții APCSP au asistat la două controalele ale mijloacelor de măsurare utilizate în domeniul protecției mediului și siguranța circulației la unitățile de service auto și stații de Inspecție Tehnică Periodică. - Organismului Național al Jocurilor de Noroc (ONJN) a organizat controale în domeniul jocurilor de noroc, la o sală cu aparate de joc și	SCICMM DRCMA DAICSO DCM DCPIS

			<p>sală de poker. Inspectorilor din cadrul APCSP le-au fost aduse la cunoștință actele legislativ-normative din România, inclusiv și procedura de control al aparatelor de joc, meselor de poker, pariurilor sportive, loterii de diferite tipuri.</p> <p>2. Conform Acordului de colaborare între APCSP și proiectului Jean Monnet Chuir in EU Policies for Protection of the Consumereconomic interesis (EU4CONS) – care constă în asigurarea cooperării bilaterale și a colaborării în vederea respectării drepturilor și intereselor consumatorilor, precum și în creșterea performanței atât a personalului implicat în activitatea de supraveghere a pieței, cât și a personalului implicat în activitatea de protecția consumatorilor, reprezentanții Agenției au participat la 2 mese rotunde cu mediul academic și studenții USM și ASEM, organizată de proiectul EU4CONS.</p> <p>În cadrul meselor rotunde persoanele prezente au fost informate despre activitatea Agenției, prevederile legislației în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>Totodată, cu susținerea Proiectului EU4CONS au fost elaborate 5 tipuri de pliante:</p> <ul style="list-style-type: none"> -<i>Contractul de credit pentru consumatori;</i> -<i>Comerțul electronic sau garanțiile consumatorilor în mediul on-line;</i> - <i>Serviciile de turism sau regulile de bază ale turistului;</i> -<i>Produse necorespunzătoare sau produse cu defect;</i> - <i>Clauzele abuzive contractuale sau clauzele nule.</i> <p>La evenimentul dedicat ZMPDC, au participat și reprezentanții Proiectului EU4CONS, care au expus experiența privind protecția consumatorilor în țările din UE.</p> <p>3. În cadrul Memorandumului de înțelegere între Ministerul Economiei și Infrastructurii Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței pentru a spori comunicarea și vizibilitatea acțiunilor legate de implementarea AA/DCFTA în RM în cadrul proiectului finanțat de UE „Vizibilitate și comunicare pentru acțiunile referitoare la implementarea AA/DCFTA în cadrul programelor de asistență finanțate de UE”, reprezentanții Agenției au participat la 8 sesiuni cu mediul de afaceri, în cadrul proiectului DCFTA INFO BUSINESS: ÎNTREABĂ EXPERTUL”Cerințe sanitare și fitosanitare și aplicarea în Republica Moldova”, în municipiile: Orhei, Edineț, Soroca, Cahul, Hîncești, Ungheni, Bălți, or.Căușeni.</p>	
	12.2. Cooperarea transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor cu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stagii, schimb de experiență, seminare, realizate; 2. Numărul persoanelor instruite în aplicarea practicilor UE; 	Urmează a fi realizate pe parcursul anului de gestiune.	Personalul participant, SJRU

	autoritățile naționale ale statelor-membre ale Uniunii Europene.	3. Rapoartele participanților la activitățile realizate, prezentate.			
Obiectivul 13: Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției, inclusiv în vederea realizării atribuțiilor noi delegate	13.1. Coordonarea și organizarea procesului de instruire internă și externă și perfecționare continuă a funcționarilor publici din cadrul Agenției, conform Planului de instruire pentru anul 2019, inițierea procesului de elaborare a Sistemului intern de instruire.	<ol style="list-style-type: none"> Planul anual de dezvoltare profesională a personalului Agenției, aprobat; Numărul activităților de instruire a funcționarilor Agenției, planificate, din care realizate; Numărul persoanelor (fpc, fpe, debutanți) instruite; Raportul cu privire la realizarea Planului anual de dezvoltare profesională a personalului Agenției, aprobat și publicat pe pagina web a Agenției; Conceptul și modulele Sistemului intern de instruire, proces de elaborare inițiat (Sistem elaborat în a. 2020). 	Trimestrul I Trimestrial Trimestrul IV	<p>1. Planul de instruire a personalului Agenției pentru anul 2019 este aprobat și plasat pe pagina web.</p> <p>2. Conform planului anual de instruire aprobat de APCSP, au fost planificate 49 instruirii interne la locul de muncă și 4 instruirii interne cu suportul altor autorități.</p> <p>Pe parcursul trimestrului I-2019, au fost desfășurate un șir de acțiuni de dezvoltare a capacităților profesionale a angajaților:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 Instruirii interne la locul de muncă: <ul style="list-style-type: none"> - 2 instruirii interne în cadrul DCPIS, privitor la <i>modificările, completările și noile prevederi ale Codului Administrativ, Legii nr.105/2003 și Codului Contravențional.</i> - 1 instruire internă în DERPC Modul de înregistrare și evidență a documentelor interne, pv control, Dosare contravenționale, blanchete, 4 persoane instruite. • 4 instruirii la locul de muncă cu suportul altor autorități: <ul style="list-style-type: none"> - „Reglementarea unor măsuri naționale privind etichetarea și informațiile și informațiile standard despre produse cu impact energetic, destinate utilizatorilor finali”, curs organizat de APCSP cu suportul MEI (23 persoane instruite); - „Integritatea în sectorul public la nivel politic, instituțional și profesional, responsabilitățile entităților publice, ale autorităților anticorupție și ale altor autorități competente pentru cultivarea , consolidarea și controlul integrității în sectorul public, domeniile importante pentru cultivarea integrității în sectorul privat în procesul de interacțiune cu sectorul public și pentru sancționarea lipsei de integritate în sectorul public (Legea integrității nr.82/2017), precum și dezvăluirile practicilor ilegale din cadrul entităților publice, procedura de examinare a acestor dezvăluiri, drepturile avertizorilor de integritate și măsurile de protecție a lor, obligațiile angajatorilor, competențele autorităților responsabile de examinarea unor semenea dezvăluiri și ale autorităților de protecție a avertizorilor de integritate (Legea nr.122/2018 privind avertizorii de integritate), curs organizat de APCSP cu suportul CNA (33 persoane instruite); - „Particularități referitor la depunerea declarației de avere și interese personale, reglementate de prevederile Legii 133/2016, curs organizat de APCSP cu suportul CNI (32 persoane instruite); - „ Aprobarea Planului sectorial anticorupție în domeniul administrării și deetatăzării proprietății publice pentru anii 2018-2020, aprobat prin HG 554/2018 curs organizat de APCSP cu suportul CNA (32 persoane instruite); 	SJRU DMI

				<ul style="list-style-type: none"> • 2 instruiți organizate de alte autorități : <ul style="list-style-type: none"> - „Cerințe privind protecția datelor personale în sectorul telecomunicațiilor”, curs organizat de Centrul Național pentru Protecția datelor cu caracter Personal (3 persoane instruite); - „Normele internaționale în domeniul muncii și convențiile OIM”, curs organizat de Asociația Sindicală Teritorială Chișinău (1 persoană instruită); • 2 instruiți organizate în cadrul Proiectului DCFTA: <ul style="list-style-type: none"> - „Proceduri de control în domeniul supravegherii pieței și liste de verificare bazate pe evaluarea riscurilor”, curs organizat de proiectul DCFTA (10+26 persoane instruite); - 1 atelier de lucru „Parteneriat și cooperare”, organizat de către AA/DCFTA, (1 participant). • În vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței și sistemele de protecție a consumatorilor, reprezentanții Agenției au efectuat: <ul style="list-style-type: none"> -- Vizita de lucru în or.Minsk, Belarus, unde au participat în cadrul unui training, în domeniul supravegherii pieței, organizat de către Institutul German de Metrologie PTB (3 participanți); - Vizita de lucru la Organismul național al Jocurilor de Noroc din România și Biroul Român de Metrologie Legală (BRML), conform acordului de colaborare semnat între APCSP și BRML (4 persoane). <p>4. Indicatorul referitor la Raportul cu privire la realizarea Planului anual de dezvoltare profesională a personalului Agenției, urmează a fi realizat în trimestrul IV 2019;</p> <p>5. Indicatorul: Conceptul și modulele Sistemului intern de instruire, urmează a fi realizat în tr.IV-2019.</p>	
13.2. Implementarea procedurilor de integrare socio-profesională a debutanților, evaluare a performanțelor profesionale, evidenței datelor, documentelor cu privire la personal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică; 2. Numărul funcționarilor publici evaluați, care îndeplinesc condițiile necesare; 3. Numărul Dosarelor personale completate cu toate documentele necesare conform legii, în termen; 	Trimestrial	<p>În trimestrul I, a fost prelungit concursul lansat în semestrul II 2018 (10.12.2018-02.01.2019 - depunerea dosarelor). Pentru 11 funcții vacante, concursul a fost prelungit de trei ori.</p> <p>A fost lansat un alt concurs (07.03.2019–27.03.2019 - depunerea dosarelor), unde au fost scoase la concurs 11 funcții vacante.</p> <p>Respectiv, au fost întocmite 6 procese-verbale și alte materiale privind activitatea Comisiei de concurs conform cerințelor pentru concursurile organizate petrecute.</p> <p>Au avut loc 4 promovări, 2 transferuri și 3 asigurări ale interimatului, în conformitate cu prevederile Legii nr. 158 din 04.07.2008.</p> <p>Pentru un funcționar public debutant, a fost elaborat programul de desfășurare a perioadei de probă (1), fiind familiarizat cu Ghidul noului angajat (1).</p> <p>Confirmări în funcția publică nu au avut loc în trimestrul I curent.</p> <p>Au fost completate 2 dosare personale, cu toate documentele necesare conform legii, în termen, emise 57 acte administrative.</p>	SJRU	

	13.3. Actualizarea și exploatarea Sistemului informațional autorizat „Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici”.	Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici, actualizat.		Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici, este funcțional și la necesitate se actualizează. A fost realizat parțial, pe motive tehnice, ce nu au depins de Agenție și anume, Nefuncționarea sistemului SIA “RFPP” a creat dificultăți tehnice în exploatarea Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici.	
	13.4. Elaborarea procedurilor specifice, privind supravegherea tipurilor concrete de produse, bazate pe riscuri, supravegherea metrologică.	Numărul Procedurilor elaborate, bazate pe riscuri și aplicate în control: <ul style="list-style-type: none"> • Procedură privind supravegherea unui tip de produse nealimentare; • Procedură privind supravegherea metrologică a unui tip de măsurare. 	Semestrul II	Având în vedere insuficiența de personal, urmare a unui risc neprevăzut din timp, indicatorul referitor la Proceduri elaborate, bazate pe riscuri și aplicate în control, urmează a fi realizat pe parcursul anului.	DCPIS DCM
Obiectivul 14: Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor	14.1. Asigurarea evidenței corespondenței, schimbului intern de informații în cadrul activității, controlul asupra executării documentelor.	1. Program de evidență și control a executării documentelor, elaborat; 2. Program de schimb de informații intern („Public”), funcțional.	2019	<p>Agenția dispune de Programul electronic de evidență a controalelor „INSPECT”, un Program de evidență și control a executării documentelor urmează a fi achiziționat pe măsura posibilității financiare.</p> <p>Programul de schimb de informații intern („Public”), este funcțional.</p>	DMI SMD STIC
	14.2. Evidența proceselor verbale de control și păstrarea acestora în timp de 7 ani de la data întocmirii, conform legislației în vigoare.	Procese - verbale de control, păstrate în timp de 7 ani.	Permanent	În trimestrul I-2019 nu au fost efectuate controale și respectiv Procese - verbale de control nu au fost transmise spre păstrare.	DERPC

	<p>14.3. Efectuarea expertizei juridice a materialelor, acordarea asistenței juridice consumatorilor (intervenient accesoriu), înaintarea acțiunilor în instanță în baza actelor de constatare, prezentarea intereselor Agenției în instanțele judiciare și în alte organe.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul cererilor admise: <ul style="list-style-type: none"> - APCSP reclamant; - APCSP pârât; 2. Numărul cazurilor de contestații: <ul style="list-style-type: none"> - admise, - respinse; 3. Numărul cererilor de apel, depuse; 4. Numărul cererilor de recurs, depuse; 5. Numărul dosarelor examinate în instanță; 6. Numărul cazurilor contestate de consumatori; 7. Numărul cazurilor contestate de agenții economici; 8. Numărul participărilor în ședințe la examinarea dosarelor, realizate: <ul style="list-style-type: none"> - Dosarelor contravenționale, - în calitate de intervenient accesoriu, - în calitate de pârât; 9. Numărul documentelor, revizuite, avizate; 10. Numărul proiectelor de acte legislative/normative, examinate, propunerilor înaintate. 	<p>Permanent</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. În perioada raportată, au fost admise 22 cereri (APCSP /reclamant/pârât); <ul style="list-style-type: none"> - APCSP reclamant - 0 - APCSP pârât - 22 2. Au fost depuse de agenții economici 13 contestații a proceselor-verbale contravenționale, din care: <ul style="list-style-type: none"> - admise-10, - respinse-3; 3. Agenția a depus 49 cereri de apel – recurs, în instanță; 5. În instanță se examinează 71 dosare, inclusiv și cele inițiate în 2018. 6. Pe parcursul trimestrului, cazuri contestate de consumatori nu au fost înregistrate. 7. De agenții economici, 13cazuri contestate către Agenție. 8. Au fost realizate 161 participări în ședințe la examinarea dosarelor: <ul style="list-style-type: none"> - dosare contravenționale -73, - în calitate de intervenient accesoriu - 66, - în calitate de pârât - 22 9. Pe parcursul trimestrului nu au fost revizuite sau avizate careva documente normative. 10. Au fost înaintate propuneri la 6 proiecte de acte legislative/normative parvenite în Agenție. 	<p>DAICSO</p>
<p>Obiectivul 15: Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor</p>	<p>15.1. Planificarea anuală a activităților și bugetului Agenției.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planul anual de acțiuni al Agenției, aprobat și publicat; 2. Planul anual de control al Agenției, aprobat și publicat; 3. Programului sectorial de supraveghere a pieței, aprobat și publicat; 4. Planurile anuale de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, aprobate; 5. Proiectul bugetului, elaborat. 	<p>2019</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planul anual de acțiuni al Agenției este aprobat și publicat pe pagina web. http://consumator.gov.md/doc.php?l=ro&idc=134&id=2307&t=/Transparenta/Planuri-de-dezvoltare/Planul-de-Actiuni-APCSP-pentru-anul-2019. 2. Planul anual de control al Agenției este aprobat și publicat. http://consumator.gov.md/doc.php?l=ro&idc=152&id=2223&t=/Transparenta/Graficul-controalelor-planificate/Graficul-controalelor-APCSP-2019 3. Programului sectorial de supraveghere a pieței, pentru anul 2019 a fost aprobat și publicat pe pagina web http://consumator.gov.md/doc.php?l=ro&idc=134&id=2238&t=/Transparenta/Planuri-de-dezvoltare/Program-sectorial-de-supraveghere-a-pieteii-2019 4. Planurile anuale de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, sunt elaborate și aprobate. PDS APCSP pentru perioada 2019-2021 elaborat, aprobat și publicat pe pagina web 	<p>DERPC DMI SFA DRCMA DCPIS DAICSO DCM SJRU SCICMM STIC SMD</p>

				http://consumator.gov.md/doc.php?l=ro&idc=134&id=2308&t=/Transparenta/Planuri-de-dezvoltare/Programul-de-Dezvoltare-Strategica-pentru-perioada-2019-2021 5. Proiectul bugetului pentru a.2019 elaborat. 2 proiecte de propuneri bugetare (Formularul nr.4) pentru a.2019 și estimări pe anii 2020-2021 pe 2 programe elaborate: 1) Calculul fondului anual de salarizare pentru funcționari publici pe programul 5008 “Protecția drepturilor consumatorilor” (Tabelul nr.1b) și 1) Calculul fondului anual de salarizare pentru <i>fdp, pcpfdp, pdtafap</i> pe programul 5008 “Protecția drepturilor consumatorilor” (Tabelul nr.1a).	
15.2. Evaluarea rezultatelor și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate.	Rapoartele de evaluare, elaborate: 1. Rapoartele periodice de realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției, PDS, Planului anual de control, Programului sectorial de supraveghere a pieței, planurilor de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, Raportul cu privire la realizarea Planului cu privire la protecția consumatorilor (punctul de contact național); 2. Rapoartele de progres privind realizarea politicilor publice, foile de parcurs privind implementarea PNA AA RM-UE, PAG, PA MEI, PA de implementare a Strategiilor în domeniile de responsabilitate; 3. Raportul anual statistic; 4. Date și informații privind rezultatele activității Agenției, prezentate.	Trimestrial, Anual Anual, Trimestrial, Lunar	1. Raportul narativ de activitate a Agenției pentru anul 2018 elaborat, publicat pe pagina web și expediat MEI; - Raportul de realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției pe perioada 2018, elaborat, aprobat expediat MEI și publicat pe pagina web . - Raportul cu privire la realizarea Planului cu privire la protecția consumatorilor (punctul de contact național) 2. Rapoartele privind implementarea Politicilor și Strategiilor sectoriale prezentate (Strategia de Dezvoltare a Întreprinderilor Mici și Mijlocii, Strategia de dezvoltare a comerțului interior, Strategia sectorială de cheltuieli în domeniul infrastructura calității și protecția consumatorilor, în domeniul energetic, Strategia în domeniul protecției consumatorilor, Foaia de parcurs pentru ameliorarea competitivității) Rapoarte privind implementarea: - PNA AA RM-UE- pe perioada anului 2018, trimI-2019, - PA Guvernului pentru 2018, - PA MEI- pe perioada anului 2018 și trimI-2019. Raportul anual statistic 1-CC -2018 elaborat și transmis către BNS. 3. Date și informații privind rezultatele activității Agenției, prezentate la solicitare.	Subdiviziunile Agenției	
15.3. Executarea bugetului aprobat al Agenției, prezentarea dărilor de seamă contabile.	1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate prezentate.		1. Raportul privind executarea bugetului, conform normelor metodologice în vigoare se efectuează pentru perioada aferentă primului semestru, respectiv în luna iulie. 2. În perioada ianuarie-martie 2019 au fost întocmite 3 rapoarte operative privind starea și efectivul de personal din instituțiile bugetare (Forma FD-050) și 3 rapoarte operative privind starea creanțelor și datoriilor cu termen de achitare expirat, formate în instituțiile bugetare (FD-049) De asemenea au fost prezentate 3 declarații IPC cu privire la calculul și achitarea remunerărilor și a impozitelor aferente angajaților în adresa organului fiscal . Au fost prezentate 3 dări de seamă, către Biroul Național de	DMI SJRU SFA	

				Statistică, privind câștigurile salariale (Munca1);Repartizarea efectivului de salariați conform mărimii salariului calculate pentru luna septembrie anual (Munca2); 1 raport statistic ce ține de situația privind informatizarea și înzestrarea cu tehnică de calcul la sfârșitul anului (nr.1-inf), 1 raport statistic – bilanța energetic (nr.1-BE).	
	15.4. Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web APCSP. 	Permanent	<p>1.Calculul plăților salariale se efectuează lunar. Pe parcursul trim. I s-au calculat salarii angajaților APCSP pentru 3 luni de activitate. În cursul trimestrului I au fost înregistrate 24 contracte de achiziții de mică valoare.</p> <p>În perioada aferentă raportării sau întocmit și prezentat spre executare trezoreriei 189 ordine de plată, executate în limita alocațiilor aprobate pentru anul curent.</p> <p>2.Planul de achiziții este în proces de actualizare a unor poziții.</p>	
Obiectivul 16: Îmbunătățirea proceselor IT în toate domeniile de competență ale Agenției	16.1. Implementarea de către subdiviziunile structurale, a Sistemelor IT și asigurarea utilizării eficiente a SIT, transparenței activităților desfășurate de Agenție.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem IT funcțional; 2. Pagina web a Agenției ajustată la cerințele legale, conform HG nr. 1116/2016, HG 1076/2016) și completată cu informații curente. 	Trimestrul IV Anual	Acțiunea urmează a fi realizată pe parcursul anului 2019.	STIC SCICMM Subdiviziunile Agenției responsabile de prezentarea informațiilor
Obiectivul 17: Implementarea sistemului de management financiar și control intern al Agenției	17.1. Asigurarea organizării procesului de instruire a personalului Agenției, în domeniul managementului financiar și control intern, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de management financiar și control intern.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Număr de instruiți a personalului în vederea implementării sistemului, planificate și realizate; 2. Număr de proces și proceduri interne, pentru aplicare; 3. Serviciul audit intern, funcțional, Rapoarte de evaluare a Serviciul audit intern. 	Trimestrul IV	Acțiunea urmează a fi realizată pe parcursul anului 2019.	DMI SJRJ, SFA, Subdiviziunile Agenției, SAI

<p>Obiectivul 18: Diminuarea riscurilor pentru viața, sănătatea și securitatea consumatorilor care provin din utilizarea produselor cu impact energetic, efectuând controale de stat și asigurând un grad mai înalt de soluționare a petițiilor și sesizărilor</p>	<p>18.1. Asigurarea protecției consumatorilor, a diminuării riscurilor pentru viața, sănătatea și proprietatea lor, care provin din utilizarea produselor cu impact energetic, prin controale de stat, soluționarea petițiilor și sesizărilor, în domeniu.</p>	<p>1. Numărul de controale privind conformitatea produselor cu impact energetic efectuate, din planificate; 2. Numărul de produse cu impact energetic, combustibil solid, din total verificate, din care cu neconformități, ponderea cazurilor depistate de produse neconforme – 40%; 3. Numărul de reclamații/sesizări cu privire la produsele cu impact energetic, examinate, din total înregistrate; 4. Numărul de produse vizate de cadrul juridic cu privire la etichetarea energetică, verificate, din care neconforme; 5. Mostre (produse), achiziționate, pentru expres-teste – 20; 6. Numărul probelor de produse cu impact energetic, biocombustibil, prelevate/testate - 30; 7. Numărul activităților de informare tematică desfășurate - 105: • în cadrul a 5 campanii, prin : - 12 mese rotunde; - 85 vizite; - 3 participări la evenimente; • Numărul materialelor informaționale tematice, Tipărite/diseminate (pliante/afișe)-8000; • Instrumente moderne de informare, aplicate- 27: • 3 panouri, inclusiv rulante, elaborate și publicate; • 2 spoturi informaționale elaborate și difuzate; • 2 parteneriate TV/Radio, încheiate; • 20 apariții media, realizate; • Proceduri/ghiduri/pliante, elaborate -4; • echipamente achiziționate, pentru verificarea produselor de joasă tensiune/regenerabile - 6; • Instruiri/stagieri (interne/externe) –20.</p>	<p>Permanent</p>	<p>1. Controalele de stat privind conformitatea produselor cu impact energetic urmează a fi efectuate în trimestrele următoare, conform planului anual de control. 3. Pe parcursul trimestrului I, au fost examinate 65 reclamații referitor la calitatea produselor cu impact energetic: cazane, boilere, centrală termică, aparate pentru încălzirea apei pe gaz, acumulate, frigidere, mașina de frezat, aspirator, fier de călcat, telefoane mobile și tablete, televizoare, ceasuri GPS pentru copii, calculatoare și accesorii pentru ele. În cadrul examinării, 13 reclamații au fost soluționate amiabil, cu restituirea de către agenții economici reclamați, a contravalorii produselor neconforme în sumă de 23232 mii lei, la 9 consumatori. 7. Cu ocazia Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorului cu genericul ”Produse smart de încredere”, au fost desfășurate 10 vizite de consultanță, în cadrul cărora au fost abordate subiecte referitor la Eficiența Energetică ca performanță, servicii, mărfuri sau energie, având în vedere energia folosită ca materie primă. Persoanele interesate au fost informate despre toate formele de energie disponibile pe piață, inclusiv energia electrică, gazele naturale, carburanții, biomasa și combustibilul destinat încălzirii și răcirii, incluse în noțiunea de eficiență energetică. Au fost diseminate informații cu caracter energetic referitor la procedura de etichetare energetică a produselor de uz casnic și non casnic care furnizează consumatorilor, date despre consumul de resurse al acestora, fie de energie electrică sau apă, fie date despre perioada de utilizare a acestora, iar Biomasa este una din cele mai importante resurse de energie regenerabile. În cadrul evenimentului în cauză și a vizitelor de consultanță, au fost diseminate 80 de broșuri tematice informaționale și 1375 pliante tematice. Au primit consultanță referitor la utilizarea produselor cu impact energetic, în cadrul vizitelor, la examinarea petițiilor (petiționarii și agenții economici reclamați), la apelurile telefonice - 877 persoane (802 consumatori/75 agenți economici). Au fost înregistrate 2 apariții media tematice, un interviu la radio Sputnik; - participarea în direct la emisiunea: „День за днем” (Publica TV), consacrată Zilei Mondiale a Consumatorilor, unde a fost abordat subiectul drepturilor consumatorilor de produse cu impact energetic. Pentru măsurile realizate, cheltuieli din bugetul planificat pe subprogramul 58.04 nu au fost înregistrate.</p>	<p>DCPIS (responsabilă de realizarea obiectivului), Subdiviziunile cu funcții de control ale Agenției, SCICMM, DCPIS (responsabile de încheierea parteneriatelor)</p> <p>SJRU (responsabil de planificarea instruirilor)</p>
---	--	--	------------------	---	--