
semnătura

data

RAPORTUL
cu privire la realizarea Planului de acțiuni
al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, pentru semestrul 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 elaborate - 10: 	<p>Trimestrial Anual</p>	<p>1. Conform Ordinului Agenției nr.09/14.02.2019, nr. 10/22.02.2019, nr. 12/12.03.2019 cu privire la organizarea activităților de informare, pe parcursul semestrului I-2019, nr. 37-D din 28.05.2019, în scopul informării și educării consumatorilor, consilierii mediului de afaceri, pe parcursul semestrului I-2019, Agenția a desfășurat 5 campanii tematice de informare:</p> <p>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=/Pres/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Produse-second-hand-riscuri-i-consecinte</p> <p>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=/Pres/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Un-angajat-bine-informat-este-bine-protejat</p> <p>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=/Pres/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Ziua-Mondiala-a-Drepturilor-Consumatorilor-Trusted-Smart-Products</p> <p>4. Campanie de informare „<i>Siguranța la locul de muncă-problema majoră a angajatorului</i>” http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2327&t=/Pres/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Siguranța-la-locul-de-munca-problema-majora-a-angajatului;</p> <p>5. Campanie de informare „<i>Ai grijă ce produse cumperi copilului tău!</i>” De asemenea, au fost organizate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 mese rotunde cu mediul de afaceri din Drochia, în instituții preșcolare 	<p>DRCMA (responsabil de planificarea activităților de informare, organizare) DAICSO DCM DCPIS DMI SCICMM (mediatizare) DERPC (raportare)</p>

		<p>panouri informaționale - 3: spoturi - 2: clipuri tematice video/audio - 2: pliante elaborate - 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numărul materialelor informaționale (exemplare pliante/ghiduri/afișe), difuzate - 30603: <p>corturi, amplasate în cadrul evenimentelor – 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numărul aparițiilor media – 110 	<p>din s. Coșnița Dubăsari, or. Sângerei și mun. Drochia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 86 vizite de consultanță (83 vizite în cadrul campaniilor de informare și 3 vizite la solicitarea agenților economici): <ul style="list-style-type: none"> - <i>Consilii raionalele / Primării – 3 vizite;</i> - <i>Piețe - 18 vizite;</i> - <i>Colective de muncă - 59 vizite;</i> - <i>Instituții de învățământ - 6 vizite.</i> <p>În cadrul evenimentului consacrat Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor, la data de 15 Martie 2019 Agenția a organizat conferința de presă evenimentului, 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.</p> <p>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.</p> <p>În cadrul evenimentului „Orășelul European” care s-a desfășurat în municipiile Chișinău și Cahul, au primit consultanță 1850 consumatori, distribuite 10000 pliante.</p> <p>În cadrul evenimentului dedicat „Zilei mondiale a metrologiei”, au fost distribuite tuturor participanților 100 pliante tematice.</p> <p>În cadrul proiectului DCFTA INFO BUSINESS: „Întreabă expertul. Cerințe sanitare și fitosanitare și aplicarea în RM”, reprezentanții Agenției au participat la 8 sesiuni de sensibilizare organizate pentru mediul de afaceri, în Orhei, Edineț, Soroca, Cahul, Hâncești, Ungheni, Bălți, Căușeni, la care au participat 300 agenți economici.</p> <p>La ședința comună a Comitetelor pentru antreprenoriat de pe lângă 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au primit consultanță 1100 agenți economici, în cadrul activităților de informare, apelurilor telefonice, consultărilor directe în Ghișeu, la examinarea petițiilor și sesizărilor, inclusiv în cadrul controalelor. • Pe pagina sa web instituțională, Agenția a plasat 37 comunicate de presă, 2 informații utile și 4 cazuri de succes, de rezonanță. • Materiale informaționale elaborate de Agenție: <ul style="list-style-type: none"> • cu prilejul ZMPDC a fost confecționat și făcut public un banner, cu denumirea nouă a instituției; • un spot publicitar video/audio cu privire la activitatea Agenției și 	
--	--	---	--	--

			<p>istoricul instituției, care a fost difuzat în cadrul evenimentului dedicat ZMPDC;</p> <ul style="list-style-type: none"> • un spot informațional video/audio „Produse preambalate”; <p>- 9 tipuri de pliante informaționale tematice, elaborate și editate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Spunem NU produselor contrafăcute!</i>; • <i>Cum alegem corect încălțăminta?</i>; • <i>Zero accidente de muncă și boli profesionale</i>; • <i>Munca informală. Cunoaște drepturile și obligațiile angajatorilor și ale angajaților!</i>, inclusiv, cu susținerea Proiectului EU4CONS: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Contractul de credit pentru consumatori</i>; • <i>Comerțul electronic, 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>. • Au fost difuzate 21255 materiale informaționale/promoționale (19748 pliante, 16 fișe informaționale, 80 broșuri „ABC-ul cumpărătorului on-line”, 650 stegulețe cu sigla APCSP, 180 mape cu șină-set de materiale promoționale, 100 insigne cu logo-ul APCSP, 200 pixuri personalizate, drapelul APCSP, 280 timbre personalizate-35 seturi,), în cadrul activităților de informare, consultațiilor directe la Ghișeu, meselor rotunde, evenimentelor consacrate ZMPDC, „Orășelul European” și „Zilei mondiale a metrologiei”, sesiunilor de sensibilizare în cadrul proiectului DCFTA, informarea în cadrul Proiectului EU4CONS. Pentru un impact major al activităților de informare, în cadrul evenimentelor celebrate, au fost achiziționate și utilizate echipamente de suport pentru pliante, instalarea drapelului APCSP . • Au fost realizate 102 apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct). <p>Din cauza insuficienței critice de personal, urmare a instituirii moratorului asupra angajărilor în sistemul public, există riscul ca acțiunea planificată să nu poată fi realizată integral, în special realizarea activităților de informare, planificate anual.</p>	
--	--	--	--	--

	<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.</p>	<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 	<p>Trimestrial</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planul anual de control 2019 aprobat de Agenție, este publicat în Registrul de Stat al Controalelor și pe pagina web a Agenției. Pentru semestrul I-2019 au fost planificate 56 controale de stat. 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 acțiunile pe informarea, educarea consumatorilor și consilierea mediului de afaceri, în cadrul campaniilor de informare și sensibilizare a publicului larg, vizitelor de consultanță, consultărilor telefonice, în cadrul examinării petițiilor și sesizărilor, consacării evenimentelor tematice. 2. Pentru trimestrul II-2019, direcția responsabilă DCPIS, a planificat efectuarea a 28 controale de stat în domeniile atribuite; 3. În perioada respectivă, pe lângă activitățile de informare, direcția responsabilă (DCPIS), a efectuat 27 controale de stat asupra produselor nealimentare, din cele 28 planificate, respectiv a încheiat 27 procese verbale de control. Selectiv au fost verificate 142 loturi de produse, în număr de 2197 unități. 4. În cadrul a 23 controale (85% cazuri), din cele 27 controale efectuate planificat, au fost depistate 102 (72%) loturi de produse neconforme, în număr de 1440 unități. Neconformitățile depistate: <ul style="list-style-type: none"> - lipsa informației despre produs în limba de stat; - lipsa instrucțiunilor de utilizare în limba de stat; - produse cu termen de valabil. expirat (4 tipuri, 18 unități grund acrilic, adeziv, lac de ton, colorant super concentrat). Totodată, la efectuarea unui control planificat în comun (<i>responsabil DAICSO-domeniul siguranței ocupaționale</i>), s-au depistat produse marcate neconform, unde s-au aplicat măsuri juridice (2 prescripții). Astfel, în cadrul a 28 controale (<i>1 control comun</i>), au fost aplicate măsuri juridice: <ul style="list-style-type: none"> - 21 prescripții (1 în controlul cu DAICSO) de interzicere a lotului; - 22 prescripții (1 cu DAICSO) de înlăturare a neconformităților; - încheiate 44 procese - verbale cu privire la contravenție. 5. În a. 2018 controale de stat n-au fost efectuate (perioada de ajustare, de către CS, a RSC cerințelor Legii nr.131/2012 pentru a asigura legalitatea inițierii controalelor conform Legii menționate). 	<p>DERPC (responsabil de elaborarea planului de control) DCPIS DRCMA</p>
--	--	--	--------------------	---	--

<p>Obiectivul 2: Asigurarea funcționării diferitor sisteme și instrumente de informare și protecție a consumatorilor naționale și internaționale, prin care Agenția este desemnată responsabilă</p>	<p>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</p>	<p>1. Punctul de contact național în Sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase (HG nr. 1116/2016), funcțional;</p> <p>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);</p> <p>3. Biroul unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul 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>Permanent</p>	<p>1. Agenția monitorizează produsele periculoase și dăunătoare pentru viața și sănătatea consumatorilor, notificate în Sistemul de schimb rapid de informații.</p> <p>2. În perioada de raportare, de la un importator din România, a parvenit o informație despre 2 produse chimice periculoase. Informația <i>importatorului Henkel Romania SRL</i>, cu privire la lansarea campaniei de retragere de pe piața RM, în cazul existenței acestora, a două produse chimice pentru uz casnic, <i>producător Mc BRIDE SA Romania</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CERESIT Stop Mucegaiului pentru Baie 500 ml; - CERESIT Stop Mucegaiului All in One 500 ml. <p>Informația în cauză este plasată pe pagina web a Agenției, care pe parcursul semestrului I a înregistrat 355 vizualizări.</p> <p>3. Pentru asigurarea funcționalității Biroului unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor și facilitarea comunicării cu autoritățile din comunitatea europeană, APCSP comunică despre necesitatea aprobării prin Hotărâre de Guvern a Listei autorităților responsabile de protejarea intereselor consumatorilor și cooperarea la nivel transfrontalier, cadrul de reglementare și obligativitatea aplicării actelor normative de către autoritățile desemnate.</p> <p>4. În lipsa unui Sistem electronic de informare funcțional, cu o rețea de comunicare securizată, schimbul de informații prin punctele de acces ale autorităților desemnate, nu poate fi realizat. APCSP a desemnat persoana responsabilă (inspector) de cooperare la nivel transfrontalier, în cadrul unui Sistem electronic funcțional, conform unui mecanism clar stabilit.</p> <p>5. Informații sau notificări referitor la produse periculoase, nu sunt înregistrate.</p> <p>6. În baza informațiilor prezentate de autoritățile cu funcție de protecție a consumatorilor, indicate în Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, conform Ordinului nr. 17 din 01.04.2019, Agenția a elaborat și aprobat Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor pentru perioada anului 2018, coordonat în prealabil cu fiecare autoritate indicată în Lege. Raportul a fost transmis Ministerului Economiei și Infrastructurii și plasat pe pagina web APCSP.</p>	<p>DCPIS DRCMA DCM SCICMM DERPC</p> <p>Raportori Persoanele desemnate</p>
	<p>2.2. Publicarea pe pagina web a Agenției, a legislației cu impact asupra activității de comerț, inclusiv a comerțului</p>	<p>1. Legislația cu impact asupra activității de comerț, despre cerințele privind protecția consumatorilor, publicată pe pagina web;</p> <p>2. Legislația cu impact asupra comerțului electronic, sfera de aplicare a legii, publicată pe pagina web.</p>	<p>Permanent</p>	<p>Legislația cu impact asupra activității de comerț, a comerțului electronic, despre cerințele privind protecția consumatorilor, este publicată pe pagina web a Agenției.</p>	<p>DAICSO DCPIS DRCMA DCM SCICMM</p>

	electronic, cerințele privind protecția consumatorilor.				
<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. 	Trimestrial	<p>1. Planul anual de instruire 2019 al Agenției, aprobat, este publicat pe pagina web instituțională;</p> <p>2. Conform planului anual de instruire, au fost planificate 53 instruirii tematiche interne (49 instruirii la locul de muncă și 4 instruirii cu suportul altor autorități), din care, pe parcursul semestrului I-2019 au fost realizate 28 (53%) instruirii în vederea dezvoltării capacităților profesionale ale angajaților, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 instruirii (în cadrul subdiviziunii) la locul de muncă (conform planului); • 5 instruirii la locul de muncă cu suportul altor autorități: <ul style="list-style-type: none"> - „Reglementarea unor măsuri naționale privind etichetarea 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)”, curs organizat de APCSP cu suportul CNA (33 persoane instruite); - „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 asemenea 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 (32 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 de etatizării proprietății publice pentru anii 2018-2020, aprobat prin HG 554/2018 curs organizat de Agenție cu suportul CNA (32 persoane instruite); • 5 instruirii 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 	<p>SJRU (responsabil de planificare); Subdiviziunile structurale; SCICMM (responsabil de publicare);</p>

			<p>organizat de Asociația Sindicală Teritorială Chișinău, în Ucraina, or. Eremcea (1 persoană instruită);</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Codul civil modernizat: pachetele de servicii de călătorie”, curs organizat de către Ministerul Economiei și Infrastructurii în parteneriat cu Agenția de Investiții, Proiectul de Competitivitate al USAID, Guvernul Suediei și Universitatea de Stat din Moldova (3 persoane instruite); • „Asigurarea respectării drepturilor proprietate intelectuală”, curs organizat de către Organizația Mondială a Proprietății Intelectuale, Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală a RM și Institutul Național al Justiției din RM (2 persoane instruite); • „Cercetarea accidentelor de muncă și consecințele acestora”, curs organizat de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și Inspectoratul de Stat al Muncii; <p>• 8 instruiți organizate în cadrul Proiectului DCFTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Proceduri de control în domeniul supravegherii pieței și liste de verificare bazate pe evaluarea riscurilor” (36 persoane instruite); • atelier de lucru „Parteneriat și cooperare” (1 participant); • atelierul de lucru cu tema “Abordarea UE în domeniul evaluării riscurilor pentru produse nealimentare destinate consumatorilor” (instruite 15 persoane); - atelierul de lucru cu tema „Directiva echipamentelor tehnice” (1 participant); - „Acquis-ul UE în domeniul protecției consumatorilor și punerea în aplicare în Republica Moldova, în ceea ce privește Directiva privind drepturile consumatorilor și Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii” (10 persoane instruite); - „Obligațiile comercianților privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe” (9 persoane instruite); - „Directiva privind practicile comerciale neloiale și implementarea acesteia în Republica Moldova” (10 persoane instruite); - „Soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum: cadru legal și orientări operaționale” (8 persoane instruite); <p>3. În vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței și sistemele de protecție a consumatorilor, reprezentanții Agenției au efectuat 6 vizite de lucru peste hotare:</p> <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, în cadrul proiectului „Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității” (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). - Participarea la ședința Comitetului de coordonare în domeniul acreditării
--	--	--	---

			<p>și supravegherii pieței, organizat de către Institutul German de Metrologie PTB, în cadrul proiectului „Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității”, la Tbilisi, Georgia (2 persoane);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vizita de lucru în cadrul Agenției Suedeze pentru Protecția Consumatorilor, or. Karlstad, Suedia (3 persoane); - Vizita de studiu în Germania, or. Berlin, la invitația Fundației Germane pentru Cooperare Juridică Internațională (IRZ), pe tema protecției consumatorului, din care au făcut parte reprezentanții autorităților competente de implementare în acest domeniu, din trei țări: Belarus, Ucraina și Moldova, în cadrul Ministerului Federal al Justiției și Protecției Consumatorului (2 persoane); - Vizita de studiu privind supravegherea pieței cu tematica „Controale administrative în supravegherea pieței în Letonia”, în cadrul proiectului Parteneriatului Estic PTB, care a avut loc la Centrul pentru Protecția Consumatorilor din Riga (2 persoane); <p>4. La instruirile desfășurate au participat întreg personalul APCSP;</p> <p>5. Ponderea angajaților instruiți, inclusiv debutanții, constituie 90% din total angajații APCSP;</p> <p>6. Rapoartele participanților, cu privire la rezultatele stagiilor externe, se păstrează în Serviciul juridic și resurse umane al APCSP;</p> <p>7. Rapoartele periodice cu privire la instruirile interne și externe, se plasează pe pagina web a APCSP.</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 de control, 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; 	<p>Trimestrial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pentru semestrul I-2019 au fost planificate 32 controale de stat în domeniul metrologiei legale; <p>În trimestrul I-2019, pentru apărarea drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, precum și pentru prevenirea încălcărilor în domeniul metrologiei, DCM și-a axat acțiunile pe informarea, educarea consumatorilor și consilierea mediului de afaceri, prin comunicare în call-centrul Agenției și la apelurile telefonice recepționate, în cadrul evenimentelor tematice, examinării petițiilor și sesizărilor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pentru trimestrul II-2019, direcția responsabilă (DCM) a planificat efectuarea a 16 controale de stat în domeniul metrologiei; • În perioada respectivă, pe lângă activitățile de informare, direcția responsabilă de domeniul metrologic a efectuat 15 controale de stat (13 planificate și 2 inopinate), din care în 14 (93,3%) controale, s-au depistat încălcări, respectiv au fost încheiate 15 procese verbale de control, cu aplicarea măsurilor juridice conform legislației în vigoare. • În scopul supravegherii metrologice, la interpelarea Agenției adresată Serviciului Vamal, au fost primite și înregistrate datele privind importul contoarelor de gaz, apă, de către 18 importatori, pasibili de control; • Au fost verificate 114 mijloace de măsurare, din care s-au stabilit 17 neconforme (<i>neverificate, defectate, neetalonate, fără buletin de</i> 	<p>DCM</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Numărul activităților de informare în domeniul metrologiei, planificate, din care realizate: • Campanii de informare - 6, prin: <ul style="list-style-type: none"> - mese rotunde/ <i>instruiri (pentru operatorii din comerț)</i> - 9; - vizite de consultanță - 129, în: <i>Consilii raionalele / 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><i>verificare).</i></p> <p>Au fost verificate 14 loturi de produse preambalate (8329 unități de produse), din care s-au prelevat 513 probe, pentru verificarea corespunderii masei neto declarată.</p> <p>În rezultatul verificărilor, 213 probe prelevate din 4 loturi (3139 unități) aveau masa neto necorespunzătoare celei declarate.</p> <p>În cadrul controalelor au mai fost depistate 28 loturi (93 unități) de produse industriale neconforme.</p> <p>Neconformitățile depistate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>mijloace de măsurare nelegale (neverificate metrologic);</i> • <i>produse preambalate cu masa netă neconformă celei declarate;</i> • <i>produse industriale (soluții) marcate neconform (lipsea informația în limba de stat, sau era incompletă);</i> • <i>produse industriale (soluții) cu tv expirat (2 loturi, 8 unități).</i> • Măsurile juridice aplicate: <ul style="list-style-type: none"> • <i>8 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare;</i> • <i>3 prescripții de interzicere a temporară a lotului;</i> • <i>13 prescripții de înlăturare a neconformităților;</i> • <i>13 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate.</i> • Pe parcursul semestrului I, DCM a primit spre examinare 179 reclamații/17 sesizări, inclusiv 13 reclamații privind mijloacele de măsurare, produse preambalate, calitatea serviciilor de alimentare cu produse petroliere. <p>Respectiv, a examinat 101 reclamații/11 sesizări (inclusiv din cele 13 reclamații/3 sesizări înregistrate în trimestrul IV-2018), a readresat 72 reclamații/5 sesizări, altor autorități. Au rămas în examinare 19 petiții/4 sesizări.</p> <ul style="list-style-type: none"> • În rezultatul examinării materialelor primite, controalelor efectuate, au fost trimise 5 sesizări către MOLDAC-2, MEI, Procuratura, ANSA, despre încălcările depistate. • Pe parcursul semestrului I, au fost desfășurate activități de consultanță a mediului de afaceri, informare a consumatorilor (mediul academic, studenți), inclusiv în domeniul metrologiei: <ul style="list-style-type: none"> - în cadrul sesiunii cu mediul de afaceri din Bălți „<i>INFO BUSINESS: ÎNTREABĂ EXPERTUL</i>”, organizată de proiectul DCFTA, la care au participat 37 reprezentanți ai mediului de afaceri; - a 2 mese rotunde organizate de Proiectul Jean Monnet Chair (EU4CONS), la Universitatea de Stat din Moldova (USM) și Academia de Studii Economice, conform Memorandumului încheiat între Agenție și EU4CONS, unde au fost informați 34 reprezentanți ai mediului academic, studenți, unde au fost distribuite 50 pliante. - vizitei de consultanță, la solicitarea agentului economic, unde au primit consultanță 5 participanți, difuzate 35 pliante/1 fișă informativă. <p>Inspectorii DCM au participat:</p>	
--	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> • la evenimentul organizat de Agenție, dedicat Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorului, unde au distribuit 100 pliante informative tematice; • evenimentul organizat de INM, dedicat Zilei mondiale a metrologiei, unde a distribuit 100 pliante informative tematice. • Pe pagina web a Agenției au fost plasate 4 comunicate de presă, 2 informații utile, 4 cazuri de succes de rezonanță. • A fost elaborat un spot publicitar <i>Produse preambalate</i> și transmis spre difuzare; • Pe parcursul semestrului au fost realizate 11 apariții media (TV, radio-4 emisiuni, 4 interviuri, 3 preluări de către alte canale media). De către DCM, au fost examinate și înaintate propuneri la: - Proiectul Hotărârii ANRE privind modificarea <i>Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și canalizare</i>, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrare al ANRE nr.352/2016; - Proiectul Hotărârii ANRE privind modificarea <i>Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și canalizare</i>, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrare al ANRE nr.271/2015; - Proiectul <i>Caietului de sarcini – cadru al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare</i>; - Proiectul <i>Contractului-Cadru de furnizare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare</i>; - Regulamentele și Procedurile Organismului de Certificare a SRL „Intertehtest”; • DCM a participat în cadrul a 5 ședințe a Consiliului Național de Metrologie, unde au fost examinate și înaintate propuneri la o serie de acte normative-cadru. 	
<p>Obiectivul 5: Promovarea controlului și instruirea personalului întreprinderilor în vederea respectării legislației cu privire la siguranța ocupațională</p>	<p>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.</p>	<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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pentru anul 2019 au fost planificate 80 controale de stat în domeniul siguranței ocupaționale; 2. Pe parcursul semestrului, Direcția asigurarea intereselor consumatorilor și siguranța ocupațională (DAICSO) a efectuat 17 controale planificate în domeniul siguranței ocupaționale, încheiate 17 procese verbale de control. În 16 cazuri (94,2%) au fost depistate neconformități și eliberate 16 prescripții de înlăturare a neconformității. Încălcările frecvente: <ul style="list-style-type: none"> - lipsa unui serviciu intern de prevenire a accidentelor și protecție; - lipsa evaluării riscurilor profesionale; - lipsa informării angajaților despre riscurile profesionale; - lipsa instrucțiunilor de securitate și sănătate în muncă, pentru lucrări; - lipsa instrucțiunilor de acordare a primului ajutor, truselor medicale; - asigurarea insuficientă cu echipament individual de protecție; - lipsa unui plan de acțiuni în caz de pericol; - insuficiența examinării medicale/testării psihologice a lucrătorilor; - lipsa încăperii de prim ajutor; 	DAICSO

				<ul style="list-style-type: none"> - încălcarea cerințelor de comunicare/cercetare/raportare a accidentelor; - lipsa datelor privind realizarea operațiunilor de întreținere a echipamentului de muncă în carnetul de întreținere a echipamentului; - lipsa instruirii lucrătorilor în privința echipamentelor cu propulsie; - expunerea lucrătorilor la un nivel de zgomot cu valori egale sau mai mari valorilor inferioare de expunere și vibrații mecanice; - recipientele sub presiune nu sunt verificate periodic; - lipsa marcajului corespunzător al căilor de salvare. <p>3. DAICSO a primit spre examinare și a examinat petiții/reclamații din domeniile de competență ale APCSP, din care: 2 reclamații pe siguranța ocupațională (consumatorii au reclamat lipsa carnetelor medicale la lucrători din alimentația publică. Petițiile au fost readresate către ANSA) și /1 sesizare(Procuratura Glodeni- neasigurarea de către angajator a comunicării/cercetării/evidenței/raportării accidentelor de muncă):</p> <ul style="list-style-type: none"> - primite spre examinare 100 reclamații/24 sesizări; - soluționate - 59 reclamații/16 sesizări; - readresate către alte autorități - 35 reclamații/2 sesizări; - în examinare - 6 reclamații /6 sesizări. <p>4. Măsurile juridice aplicate, în semestrul I:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DAICSO conform atribuției, înregistrează în registrul toate dosarele contravenționale primite spre examinare/remitere (în domeniul siguranței ocupaționale a fost aplicată 1 amendă, dosar în baza sesizării Procuratura Glodeni - angajatorul nu asigură comunicarea /cercetarea/evidența/raportarea accidentelor de muncă): • - înregistrate 155 dosare contravenționale, încheiate de Agenție:: - inclusiv, 18 dosare cu privire la contravenție (art. 97 CC), încheiate de Agenție în rezultatul examinării materialelor cu privire la produse contrafăcute, care au fost expediate în instanță, pentru luarea deciziei; • au fost examinate și aplicate amenzi pe 115 dosare contravenționale, încheiate de Agenție (inclusiv pe 6 dosare încheiate în tr.IV-2018), 1ar 43 sunt în examinare. <p>Suma amenzilor aplicate constituie 584.250,00 lei, din care au fost achitate 41 amenzi, în sumă de 68.600,00lei (1750,0 lei- dosar din 2018);</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 dosare încheiate de alte autorități, primite de Agenție- în examinare. <p>5. Conform atribuției, DAICSO a transmis către Inspectoratul de Stat al Muncii 6 rapoarte lunare privind respectarea legislației cu privire la securitatea și sănătatea în muncă la întreprinderile verificate, din domeniile de competență.</p>	
	5.2. Realizarea activităților de instruire și informare a angajatorilor și salariaților angajați în unitățile din	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	Trimestrial	<p>1. Pentru anul 2019 au fost planificate 80 activități de instruire și informare a angajatorilor și angajaților, în cadrul controalelor de stat în domeniul siguranței ocupaționale.</p> <p>În cadrul controalelor de stat efectuate, au fost instruiți 17 angajatori;</p> <p>2. Au fost desfășurate 2 campanii tematice de informare, prin 39 vizite de consultanță la întreprinderi, mese rotunde, unde 1492 persoane (43 angajatorii, 1351 angajați și 98 consumatori), au primit consultanță</p>	DAICSO

	domeniile de competență, privind siguranța ocupațională.	<p>ocupațională”, realizate prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vizite de consultanță, - 125, - mese rotunde (<i>pentru operatorii din comerț</i>) - 6; <p>4. Numărul materialelor informaționale (exemplare pliante, difuzate) - 4000;</p> <p>5. Numărul aparițiilor media planificate - 30, din care realizate;</p> <p>6. campania tematică „<i>siguranța ocupațională</i>” - 4.</p>	<p>privind siguranța ocupațională și protecția consumatorilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • În cadrul campaniei de informare cu genericul „<i>Un angajat bine informat este bine protejat</i>”, au fost realizate: <ul style="list-style-type: none"> - 30 vizite de consultanță, unde au primit consultanță 1269 persoane (98 consumatori, 30 angajatori, 1141 angajați); - masa rotundă cu mediul de afaceri din mun. Drochia, la care au participat 4 agenți economici, distribuite 20 pliante informaționale. • În cadrul campaniei cu genericul „<i>Siguranța la locul de muncă-problema majoră a angajatorului</i>”, au fost realizate: <ul style="list-style-type: none"> - 9 vizite de consultanță, unde au primit consultanță 219 persoane (9 angajatori, 210 angajați), distribuite 215 pliante informaționale. <p>3. În total, în cadrul activităților de informare și a controalelor efectuate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - au primit informații utile/instruire 1509 persoane (1492 persoane informate/17 angajați instruiți); - au fost difuzate 935 materiale informaționale (928 pliante și 7 fișe); <p>4. Au fost realizate 4 apariții media (2 interviuri, 2 emisiuni).</p> <p>5. În sem. I, au fost desfășurate 2 campanii de informare cu genericul:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „<i>Un angajat bine informat este bine protejat</i>”; - „<i>Siguranța la locul de muncă-problema majoră a angajatorului</i>”. <p>Din cauza insuficienței critice de personal, urmare a instituirii moratoriului asupra angajărilor în sistemul public, există riscul ca acțiunea planificată să nu poată fi realizată integral, în special realizarea activităților de informare, planificate anual.</p>	
	5.3. Asigurarea instruirii și dezvoltării profesionale a inspectorilor responsabili de domeniul siguranței ocupaționale, în coordonare cu Inspectoratul de Stat al Muncii.	<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. 	<p>Anual</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planul anual de instruire a angajaților Agenției, este aprobat și publicat pe pagina web; 2. Pe parcursul sem. I, inspectorii responsabili de domeniul siguranței ocupaționale, au participat la 4 activități de instruire, organizate de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și Inspectoratul de Stat al Muncii: <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> - <i>Cercetarea accidentelor de muncă și consecințele acestora</i>”; 3. Au fost instruite 3 persoane angajate. <p>APCSP participă lunar la ședințele de raportare a activității în domeniul siguranței ocupaționale, organizate de către MSMPS.</p>	SJRU DAICSO

Obiectivul 6: Consolidarea capacităților Agenției în vederea asigurării respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI)	6.1. Desfășurarea activităților de competență, inclusiv prin control oficial (inopinat) privind conformitatea produselor, produse-le piratate și contrafăcute, respectarea drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).	1. Numărul reclamațiilor sau sesizărilor, materialelor, examinate; 2. Numărul controalelor inopinate efectuate, din care cu încălcări depistate; 3. Numărul măsurilor juridice, aplicate.	Trimestrial	1. Pe parcursul semestrului I, au fost examinate 39 materiale privind produsele contrafăcute, parvenite de la alte autorități; - în baza cărora au fost încheiate 30 dosare contravenționale; - pe 9 materiale examinate, contravenții nu s-au aplicat; 2. Controale inopinate n-au fost efectuate; 3. Amenzi aplicate: - pe 12 dosare, aplicate amenzii, în sumă de 69.500,00 lei (<i>1 sancțiune, în sumă de 3500,00 lei, pe dosar încheiat în tr.IV-2018</i>); - 18 dosare au fost expediate în Instanța, pentru luarea deciziei; - 1 dosar se află în examinare; - 6 amenzi (<i>inclusiv 1 dosar din 2018</i>), achitate în sumă de 16.750,00 lei.	DRCMA DCPIS
	6.2. Sensibilizarea publicului larg cu privire la conformitatea produselor, pericolele produselor piratate și contrafăcute, drepturile de proprietate intelectuală (DPI).	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	1. A fost elaborată o pliantă tematică „ <i>Spunem nu produselor contrafăcute!</i> ”, editate 4000 exemplare și diseminate 3430 , în cadrul activităților de informare. A fost publicat un comunicat de presă tematic, pe pagina web a Agenției și înregistrate 6 apariții media tematice ; 2. În perioada de raportare, inspectorii Agenției au participat la seminarul cu tematica „ <i>Asigurarea respectării drepturilor proprietate intelectuală</i> ”, curs organizat de Organizația Mondială a Proprietății Intelectuale, Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală RM, Institutul Național al Justiției din RM, 2 persoane au primit instruire de specialitate.	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)	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/primate, 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	Trimestrial	1. Agenția a desemnat persoanele responsabile de conlucrarea cu Serviciul Vamal, prin schimbul rapid de informații privind produsele periculoase, conform prevederilor HG nr. 1076/2016); 2. Notificări (avertizări) transmise/primate, nu sunt înregistrate. În scopul supravegherii metrologice și monitorizării mijloacelor de măsurare introduse/puse la dispoziție pe piață, Agenția a adresat Serviciului Vamal o interpelare privind informarea despre mijloacele de măsurare importate și importatorii acestora. Prin scrisoarea nr.5/20 din 08.04.2019 Serviciul Vamal a prezentat informația solicitată. 3-7. Controale privind conformitatea produselor/serviciilor notificate, nu au fost efectuate, din lipsă de notificări privind produsele periculoase, conform prevederilor HG nr. 1076/2016. Din cauza insuficienței critice de personal, urmare a instituirii moratoriului asupra angajărilor în sistemul public, există riscul ca acțiunea planificată să nu poată fi realizată integral.	DCPIS DCM DRCMA SCICMM DERPC

Raportori

		informarea consumatorilor despre notificări, plasate pe pagina web a Agenției; 7. Raportul persoanelor desemnate, prezentat, privind notificările/avertizările transmise/primate, dinamica notificărilor.			Persoanele desemnate
	7.2. Desfășurarea activităților de informare/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, au 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 încălcărilor 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	1. Agenția a elaborat și aprobat 9 liste de verificare pentru controlul produselor industriale/serviciilor și metrologic, dispune de 6 liste de verificare pentru domeniul de control a siguranței ocupaționale. Listele de verificare, publicate în Monitorul Oficial și pagina web instituțională, sunt utilizate în control. Totodată în elaborare sunt 3 liste de verificare privind supravegherea jucăriilor.	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.	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	1. La examinarea contractelor primite pentru verificare sub aspectul prezenței clauzelor abuzive, se acordă consultanță de specialitate, părților contractante, referitor la legislația care reglementează încheierea contractelor cu consumatorii. 2. Astfel în semestrul I, în 17 situații de caz, a fost oferită consultanță părților interesate (17 persoane), referitor la legislația care reglementează încheierea contractelor cu consumatorii, inclusiv în cazul: - <i>contractelor de servicii financiare;</i> - <i>contractelor de investiții în construcții;</i> - <i>contracte de prestare a serviciilor de reparații/instalare;</i> - <i>contracte de fabricare la comandă a produselor, etc.</i> 3. În perioada de raportare au fost examine 8 contracte încheiate cu consumatorii, din care 4 contracte neconforme , fiind întocmite 4 Acte de constatare a clauzelor abuzive.	DAICSO DCPIS DRCMA
	8.2. Desfășurarea activităților privind asigurarea respectării legislației la	1. Numărul activităților (examinarea petițiilor) privind asigurarea respectării legislației la prestarea serviciilor de plată și emiterea de monedă electronică,		1. În semestrul I, Agenția a recepționat și a examinat sesizarea Băncii Naționale a Moldovei (BNM) , referitor la încălcările stabilite în rezultatul controlului efectuat la BC „Energbank” SA, pentru perioada 2017-2018. În rezultatul examinării materialelor prezentate, în concluzie cu BNM și BC „Energbank”, sancțiuni contravenționale nu au fost aplicate, din motivul	DCPIS DRCMA DCM

	prestarea serviciilor de plată și emiterea de monedă electronică, inclusiv prin informarea consumatorilor, reprezentanților asociațiilor obștești de protecție a consumatorilor (AOPC).	cazuri reclamate, din care constatate, sancțiuni aplicate; 2. Numărul activităților de informare a 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.		depășirii termenului de prescripție pe cazul sesizat. 2. Activitățile de informare tematice: - Conferința dedicată Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor; - 2 mese rotunde în cadrul Proiectului Jean Monnet Chair (EU4CONS), organizate la USM și ASEM, cu abordarea tematicii comerțului electronic și serviciilor de plată electronică, unde au fost informați 34 reprezentanți ai mediului academic, studenți, unde au fost distribuite 50 pliante. În cadrul activităților de informare, au fost difuzate circa 250 materiale informaționale tematice (80 broșuri „ABC-ul cumpărătorului on-line” și 170 pliante cu tematica „Comerțul electronic, garanțiile consumatorilor în mediul on-line”), acordată consultanță unui număr de 295 persoane interesate (250 persoane la abordarea cu materiale informaționale, 7 la apeluri telefonice, la examinarea petițiilor, 1 în cadrul controlului, 34 la mese rotunde), cu privire la serviciile de plată electronică și emiterea de monedă electronică. - participarea la lansarea proiectului de educație financiară „Învață! Dă sens banilor”, organizat de BNM în parteneriat cu Expert-Grup. 2 tipuri de materiale informaționale tematice , elaborate și editate:; - <i>plianta</i> , „Comerțul electronic, garanțiile consumatorilor în mediul on-line” - <i>broșura</i> „ABC-ul cumpărătorului on-line” 2 apariții media tematice (TV/Radio/presa, participări în direct). Reclamații privind serviciile de plată și emiterea de monedă electronică care să constatate încălcări, aplicarea sancțiunilor, n-au fost înregistrate.	DAICSO SCICMM
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, informați.	Trimestrul I	1. La 15 Martie 2019, Agenția a organizat și desfășurat evenimentul consacrat Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor , cu genericul „ <i>Produse Smart de Încredere (Trusted Smart Products)</i> ”, Activitățile consacrate evenimentului s-au desfășurat conform Agendei aprobate de directorul Agenției. Organizarea evenimentului a avut drept scop asigurarea cunoștințelor necesare consumatorilor și dezvoltarea capacității lor decizionale la procurarea produselor Smart sigure. 2. Numărul activităților desfășurate: <i>Cu ocazia evenimentului au fost desfășurate un șir de activități:</i> - <i>campania de informare</i> dedicată evenimentului; - <i>27 vizite de consultanță;</i> - <i>Conferința de presă</i> dedicate evenimentului; 3. Au participat 1305 persoane (808 consumatori, 10 reprezentanți media, 7 invitați de peste hotare-România-4, Ucraina, Armenia și Franța, 205 agenți economici, 166 reprezentanți ai mediului de afaceri, 20 reprezentanți ai ministerelor și asociațiilor, 9 autorități de protecție a consumatorilor, 80 participanți din mediul academic). - <i>au fost difuzate 3451 materiale</i> informaționale (2708+480 pliante, 3 fișe informaționale, 80 de mape și 100 stilouri cu logoul Agenției, alte materiale promoționale, 80 de broșuri „ABC-ul cumpărătorului on-line”).	DRCMA (organizatorul evenimentului ZMPDC) DCPIS DAICSO DCM SCICMM

				<ul style="list-style-type: none"> - acțiunile desfășurate au fost mediatizate în 10 surse media (Publica TV, Canal 3, Pro TV, Moldova 1, TVR Moldova, RTR, Televiziunea centrală Orhei TV, Radio Moldova, Vocea Basarabiei, Radio Europa Liberă); - înregistrate 19 apariții media (5 emisiuni și 14 interviuri). - a fost confecționat și lansat un banner, cu denumirea nouă a instituției; - elaborat un spot publicitar cu istoricul și realizările Agenției, care a fost difuzat în cadrul evenimentului.
	9.2. Organizarea campaniilor de informare tematice, inclusiv prin utilizarea paginilor electronice.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planul anual al activităților de informare, aprobat; 2. Numărul campaniilor de informare 14, prin: vizite de consultanță 400, inclusiv în: Consilii raionale / Primării - 78; Centre comerciale / supermarket - 88; Piețe - 28; Colective de muncă - 85; Tabere / instituții de învățământ - 34; Vizite în cadrul monitorizării pieței – 87; Evenimente tematice - 3; 3. Numărul materialelor informaționale (broșuri, pliante, ghiduri cu privire la produse), difuzate -30603, inclusiv prin intermediul mass-mediei, paginilor electronice; 4. Numărul comunicatelor/informațiilor utile pentru consumatori - 25, plasate pe pagina web a Agenției; 5. Numărul materialelor informaționale, elaborate-10: spoturi – 2, videoclipuri tematice - 2, panouri – 2, pliante – 3, respectiv difuzate; 6. Numărul consumatorilor, salariaților angajați la întreprinderile vizitate, informați în cadrul campaniilor; 7. Numărul aparițiilor media (TV/radio / presa scrisă), cu subiectul protecției consumatorilor - 110, realizate. 	Trimestrial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conform Ordinului Agenției nr.09/14.02.2019, nr. 10/22.02.2019, nr. 12/12.03.2019 cu privire la organizarea activităților de informare, pe parcursul semestrului I-2019, nr. 37-D din 28.05.2019, pe parcursul semestrului I, au fost desfășurate 5 campanii tematice de informare: 2. Campaniile tematice de informare: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Campania de informare cu genericul „Produce 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 - <i>Campania de informare cu genericul „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 - <i>Campania de informare "Ziua Mondială a Protecției Drepturilor Consumatorilor: 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 - <i>Campania de informare "Siguranța la locul de muncă-problema majoră a angajatorului"</i> - http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2327&t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Siguranța-la-locul-de-munca-problema-majoră-a-angajatorului; - <i>Campania de informare „Ai grijă ce produse cumperi copilului tău!”.</i> • În cadrul campaniilor au fost organizate 4 mese rotunde cu mediul de afaceri din mun. Drochia, cu reprezentanții instituțiilor preșcolare din Coșnița Dubăsari, Sângerei, Drochia, au participat 102 agenți economici; • Au fost desfășurate 86 vizite de consultanță (83 vizite în cadrul campaniilor și 3 vizite la solicitarea agenților economici): - <i>Consilii raionale / Primării – 3 vizite;</i> - <i>Piețe - 18 vizite;</i> - <i>Colective de muncă - 59 vizite;</i> - <i>Instituții de învățământ - 6 vizite</i> <p>Evenimente tematice desfășurate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agenția a organizat evenimentul consacrat ZMPDC, în cadrul căruia a fost organizată o conferință de presă, la care au participat reprezentanți ai instituțiilor omoloage, inclusiv invitați de peste hotare: România, Franța, Ucraina și Armenia, care au împărtășit experiența lor națională privind protecția consumatorilor, prin prisma practicilor internaționale;

			<p>2. reprezentanții Agenției au participat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la 8 sesiuni cu mediul de afaceri, în cadrul proiectului DCFTA INFO BUSINESS: Întrebă expertul. Cerințe sanitare și fitosanitare și aplicarea în Republica Moldova”, în Orhei, Edineț, Soroca, Cahul, Hâncești, Ungheni, Bălți, Căușeni, la care au participat 300 agenți economici; - la ședința comună a Comitetelor pentru antreprenariat de pe lângă Camera de Comerț și Industrie, la care au participat 29 agenți economici, fiind informați despre prevederile legislației RM referitor la preambalarea produselor, marcarea, încălcările reclamate de consumatori și modul de soluționare a reclamațiilor; - la evenimentul „Orășelul European”, care s-a desfășurat în municipiile Chișinău și Cahul, unde au primit consultanță 1850 consumatori, distribuite 10000 pliant; - la evenimentului dedicat „Zilei mondiale a metrologiei”, au fost distribuite 100 pliante; <p>3. În cadrul activităților de informare, consultațiilor directe în Ghișeu și telefonic, evenimentelor, sesiunilor și meselor rotunde în cadrul proiectelor de susținere, la examinarea petițiilor, au fost difuzate 21.255 materiale informaționale/promoționale (19.748 pliante/16 fișe informative, 80 broșuri, 650 stegulețe și 100 insigne cu logoul Agenției, 200 pixuri, 180 mape cu set pliante, 280 timbre personalizate-35 seturi, drapelul APCSP);</p> <p>4. Pe pagina web al Agenției au fost plasate 37 comunicate de presă, 2 informații utile, 4 cazuri de succes, de rezonanță;</p> <p>Materiale informaționale elaborate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A fost confecționat un banner 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 Produsele preambalate); • Elaborate și editate 4 pliante informaționale tematice: <ol style="list-style-type: none"> 1. Spunem NU produselor contrafăcute!; 2. Cum alegem corect încălțăminte?; 3. Zero accidente de muncă și boli profesionale; 4. Munca informală. Cunoaște drepturile și obligațiile angajatorilor și ale angajaților!; <p>În total, în cadrul activităților de informare desfășurate, apelurilor telefonice, consultărilor directe în Ghișeu, la examinarea petițiilor, sesizărilor, au fost informate 9118 persoane interesate (6491 consumatori, 1100 agenți economici, 1513 angajați ai întreprinderilor, 14 reprezentanți APL), din care în cadrul campaniilor de informare au fost informați 1052 consumatori și 1505 angajați ai întreprinderilor vizitate.</p> <p>Pe parcursul semestrului I, au fost realizate 102 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. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pe parcursul semestrului, au fost înregistrate 65 cazuri de succes, de soluționare a reclamațiilor privind remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului/serviciului neconform; <ul style="list-style-type: none"> - 47 consumatori au fost despăgubiți prin restituirea contravalorii produselor/serviciilor neconforme, în sumă de 1. 659 569, 54 lei; - 22 consumatori au primit produse preschimbate sau reparate; 2. Au fost examinate și soluționate 519 reclamații. Nemulțumiri din partea consumatorilor, nu sunt înregistrate. 	
Obiectivul 10: Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar	10.1. Examinarea reclamațiilor /sesizărilor, revendicarea drepturilor consumatorilor și asigurarea recuperării de către consumatori a prejudiciilor cauzate de vânzător.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor înregistrate, din care soluționate, subiectele reclamațiilor, revendicările 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; 4. Numărul acțiunilor depuse la instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, din care cu câștig de cauză; 5. Numărul cazurilor prejudiciabile reclamate, dinamica; 6. Numărul cazurilor de prejudiciu vieții și sănătății, provocate de produsele nealimentare defectuoase, reclamate, din care constatate, dinamica cazurilor de prejudiciu; 7. Numărul pretențiilor consumatorilor (cazurilor prejudiciabile) soluționate de vânzător pe cale amiabilă (extrajudiciară), recipiselor prezentate, consumatori satisfăcuți; 8. Numărul cazurilor de succes înregistrate, de soluționare a petițiilor privind remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător; 9. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați. 	Trimestrial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pe parcursul semestrului I, au fost înregistrate 855 reclamații și sesizări (729 reclamații: 578 <i>direct de la consumatori și 151 parvenite prin intermediul altor autorități</i>/126 sesizări). <i>Rămase în examinare, din trim.IV-2018 - 71 reclamații/60 sesizări;</i> Spre examinare 986 reclamații și sesizări (800 reclamații/186 sesizări), <i>din care:</i> <ul style="list-style-type: none"> - examine și soluționate din oficiu 668 reclamații și sesizări (519 reclamații/149 sesizări); - readresate 183 reclamații/16 sesizări; - în examinare 119 reclamații și sesizări (98 reclamații/21 sesizări) <p>Subiectele reclamațiilor înregistrate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • produse industriale neconforme – 270 reclamații, din care 136 cu impact energetic; • servicii neconforme – 358 reclamații, din care 32 referitor la contracte; • încălcarea regulilor de comerț – 54 reclamații; • produse alimentare neconforme – 35 reclamații; • mijloace de măsurare - 9 reclamații; • practici comerciale înșelătoare la stații PECO – 2 reclamații; • jocuri de noroc -1 reclamație; <p>Revendicările consumatorilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sancționarea agentului economic - 187; - remedierea sau înlocuirea produsului/ serviciului - 98; - restituirea contravalorii produsului/serviciului -216; - reducerea corespunzătoare a prețului -2; - recalcularea corespunzătoare a prețului/tarifului -39; - repararea prejudiciului cauzat de produs/serviciu necorespunzător - 28; - informarea completă/corectă/precisă despre produse/servicii -12; - examinarea clauzelor pretinse abuzive, în contractele încheiate -27; - verificarea respectării legalității mijloacelor de măsurare -15; - verificarea respectării legislației privind siguranța ocupațională - 2; - protecția consumatorului la achiziționarea produsului/serviciului neconform – 94; - constatarea și combaterea practicilor comerciale incorecte – 9. <ol style="list-style-type: none"> 2. Toate 729 reclamații parvenite, sunt înregistrate în sistemul intern de petiționare, inclusiv în sistemul electronic de petiționare; 3. Din numărul total de reclamații și sesizări înregistrate în perioada 	DCPIS DRCMA DAICSO DCM SCICMM

			<p>raportată, 183 reclamații/16 sesizări au fost readresate.</p> <p>Totodată, în urma examinării materialelor parvenite, și controalelor efectuate, au fost expediate 5 sesizări (MOLDAC-2, MEI, Procuratura, ANSA) cu privire la încălcările depistate.</p> <p>4. Pe parcursul semestrului, Agenția a participat la 121 ședințe de judecată, ca intervenient accesoriu, pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora;</p> <p>5. Din 26 contestații înaintate de agenții economici asupra cazurilor de contravenție, examinate în instanță, 7 contestații au fost respinse și procesele- verbale menținute în vigoare, iar 1 caz Curtea de Apel Chișinău a admis recursul depus de APCSP împotriva Hotărârii Judecătorești, înregistrând în semestrul I, 8 câștiguri de cauză.</p> <p>6. În perioada respectivă, au fost reclamate 729 cazuri prejudiciabile;</p> <p>7. Cazuri de prejudiciu vieții și sănătății, provocate de produsele nealimentare defectuoase, nu au fost reclamate;</p> <p>8. Din numărul total de reclamații examinate, de vânzător au fost soluționate pe cale amiabilă 65 reclamați;</p> <p>9. În cadrul examinării reclamațiilor, agenții economici au despăgubit consumatorii, confirmat prin recipisele (47) prezentate. Astfel, au fost înregistrate 65 cazuri de succes, cu remedierea/înlocuirea/restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 47 consumatori - restituită contravaloarea produselor neconforme; - 18 consumatori - schimbate sau reparate produsele. <p>9.Suma contravalorii restituite consumatorilor prejudiciați 1.659 569, 54 lei.</p>	
	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ghișeul unic, funcțional; 2. Call – Centrul, funcțional; 3. Numărul consultațiilor solicitate, de consumatori și agenți economici în Ghișeul unic, oferite; 4. Numărul apelurilor telefonice înregistrate la linia verde, consultațiilor oferite telefonic. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. În cadrul Agenției funcționează Ghișeul unic, pentru recepționarea reclamațiilor și oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici; 2. Call - Centrul de asistență la Linia verde și Telefonul Consumatorului este funcțional; 3. În Ghișeul unic, au fost înregistrate 240 solicitări de consultanță, din care 234 solicitări de consultanță de la consumatori și 6 solicitări de consultanță de la agenți economici, respectiv oferite 240 consultații. 4. În call-centrul Agenției, au fost înregistrate 2496 apeluri telefonice, dintre care 2466 consumatori și 30 agenți economici au primit consultanță și răspuns la întrebările adresate. <p>Totodată, pe parcursul semestrului au mai parvenit 311 apeluri telefonice (216 consumatori, 95 agenți economici) în Direcțiile Agenției.</p> <p>În total, pe parcursul semestrului I, au parvenit 2807 apeluri telefonice (2682 apeluri telefonice de la consumatori și 125 de la agenți economici).</p>	<p>DRCMA DCPIS DCM DAICSO</p>

	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	1. În semestrul I, la Agenție au apelat telefonic 2682 consumatori , au adresat 729 petiții . Nivelul de implicare al consumatorilor informați este de 42,5%. în cadrul activităților de informare au primit consultanță 8018 consumatori , angajați ai întreprinderilor, reprezentanți APL.	DRCMA DCPIS DAICSO DCM
	10.4 Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului.	1. Sondajul realizat în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului; 2. Raport privind rezultatele sondajului, indicele stabilit.	Trimestrul IV 2019	Din cauza insuficienței critice de personal, urmare a instituirii moratorului asupra angajărilor în sistemul public, există riscul ca acțiunea planificată să nu poată fi realizată.	DERPC DMI SFA SCICM M
Obiectivul 11: Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta, dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor	11.1. Organizare a evenimentului de promovare a imaginii și activității Agenției, cu genericul „ Ziua ușilor deschise ””, campaniilor de informare și promovare a soluțiilor pe care le oferă Agenția.	1. Eveniment organizat și mediatizat, conform Agendei aprobate; 2. Numărul reclamațiilor, sesizărilor înregistrate, din care soluționate; 3. Numărul reclamațiilor înregistrate în sistemul de petiționare, inclusiv în sistemul electronic de petiționare; 4. Numărul apelurilor telefonice înregistrate și a consumatorilor consultați; 5. Numărul cazurilor de succes de rezonanță publicate, numărul consumatorilor satisfăcuți.	Trimestrul IV	Din cauza insuficienței critice de personal, urmare a instituirii moratorului asupra angajărilor în sistemul public, există riscul ca acțiunea planificată să nu poată fi realizată.	DRCMA DMI DCPIS DCM DAICSO SCICMM
	11.2. Dezvoltare a 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/ofici APCSP;</i> <i>examinării petițiilor;</i>	Trimestrial	1. În perioada raportată au fost informați 8018 consumatori/angajați (în cadrul vizitelor 1092 consumatori/1513 angajați, 14 reprezentanți APL, apelurilor telefonice - 2682 consumatori, 114 consumatori în cadrul evenimentelor ZMPDC, EU4CONS, Orașelul European - 1850 consumatori, la examinarea petițiilor - 519 consumatori, în Ghișeu - 234 consumatori), sau cu 5397 (40,2%) mai puțin față de semestrul I-2018 (13415 consumatori).	DRCMA DCPIS DCM DAICSO SCICMM

		2. Numărul consumatorilor informați, în creștere cu circa 10% anual , față de perioada precedentă.			
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	<p>1. Întru dezvoltarea capacităților instituționale și relațiilor de colaborare, Agenția a încheiat până în prezent 15 Acorduri de colaborare reciprocă și Memorandumuri de înțelegere cu autorități publice în domeniile de competență. Aceste documente importante stau la baza dezvoltării în continuare a Agenției. Punerea lor în aplicare aduce plus/valoare instituției, contribuind la consolidarea capacității instituționale.</p> <p>2. Pe parcursul semestrului Agenția a aplicat cu succes Acordurile de colaborare încheiate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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); - în cadrul controlului asupra 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 prescrise 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 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>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>	SCICMM DRCMA DAICSO DCM DCPIS

			<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 remarcat experiența privind protecția consumatorilor în țările din UE.</p> <p>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> <p>În vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței și sistemele de protecție a consumatorilor, reprezentanții Agenției au mai efectuat 5 vizite de lucru peste hotare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 , în cadrul proiectului „Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității” - Participarea la ședința Comitetului de coordonare în domeniul acreditării și supravegherii pieței, organizat de către Institutul German de Metrologie PTB în cadrul proiectului „Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității”, la Tbilisi, Georgia; - Vizită de lucru în cadrul Agenției Suedeze pentru Protecția Consumatorilor, or. Karlstad, Suedia; - Vizită de studiu în Germania, or. Berlin, la invitația Fundației Germane pentru Cooperare Juridică Internațională (IRZ) împreună cu Ministerul Federal al Justiției și Protecției Consumatorului din Germania pe tema protecției consumatorului, din care a făcut parte reprezentanții autorităților competente de implementare în acest domeniu din trei țări: Republica Belarus, Ucraina și Republica Moldova, în cadrul Ministerul Federal al
--	--	--	---

				<p>Justiției și Protecției Consumatorului;</p> <p>- Vizita de studiu privind supravegherea pieței cu tematica “Controale administrative în supravegherea pieței în Letonia”, în cadrul proiectului Parteneriatului Estic PTB. Instruirea a avut loc la Centrul pentru Protecția Consumatorilor din Letonia, la Riga.</p>	
	12.2. Cooperare a transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor cu autoritățile naționale ale statelor-membre ale Uniunii Europene.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stagii, schimb de experiență, seminare, realizate; 2. Numărul persoanelor instruite în aplicarea practicilor UE; 3. Rapoartele participanților la activitățile realizate, prezentate. 		<p>În vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței și sistemele de protecție a consumatorilor, reprezentanții Agenției au efectuat 6 vizite de lucru peste hotare:</p> <p>- 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, în cadrul proiectului „Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității” (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>- Participarea la ședința Comitetului de coordonare în domeniul acreditării și supravegherii pieței, organizat de către Institutul German de Metrologie PTB în cadrul proiectului „Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității”, la Tbilisi, Georgia, (2 persoane);</p> <p>- Vizită de lucru în cadrul Agenției Suedeze pentru Protecția Consumatorilor, or. Karlstad, Suedia, 3 persoane;</p> <p>- Vizită de studiu în Germania, or. Berlin, la invitația Fundației Germane pentru Cooperare Juridică Internațională (IRZ) împreună cu Ministerul Federal al Justiției și Protecției Consumatorului din Germania pe tema protecției consumatorului, din care a făcut parte reprezentanții autorităților competente de implementare în acest domeniu din trei țări: Republica Belarus, Ucraina și Republica Moldova, în cadrul Ministerul Federal al Justiției și Protecției Consumatorului, (2 persoane);</p> <p>- Vizita de studiu privind supravegherea pieței cu tematica “Controale administrative în supravegherea pieței în Letonia”, în cadrul proiectului Parteneriatului Estic PTB. Instruirea a avut loc la Centrul pentru Protecția Consumatorilor din Letonia, la Riga, (2 persoane).</p>	Personalul participant, SJRU
Obiectivul 13: Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției, inclusiv în vederea realizării atribuțiilor noi delegate	13.1. Coordonare a și organizarea procesului de instruire internă și externă și perfecționare continuă a funcționarilor publici din cadrul Agenției, conform Planului de instruire	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planul anual de dezvoltare profesională a personalului Agenției, aprobat; 2. Numărul activităților de instruire a funcționarilor Agenției, planificate, din care realizate; 3. Numărul persoanelor (fpc, fpe, debutanți) instruite; 4. Raportul cu privire la realizarea Planului anual de dezvoltare profesională a personalului Agenției, aprobat și 	<p>Trimestrul I</p> <p>Trimestrial</p> <p>Trimestrul IV</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planul de instruire a personalului Agenției pentru anul 2019 aprobat, este plasat pe pagina web instituțională. 2. Conform planului anual de instruire aprobat de APCSP, au fost planificate 53 instruirii (49 instruirii interne la locul de muncă și 4 instruirii interne cu suportul altor autorități). <p>Pe parcursul semestrului I-2019, au fost desfășurate 34 acțiuni de dezvoltare a capacităților profesionale a angajaților:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 instruirii interne la locul de muncă; • 5 instruirii la locul de muncă cu suportul altor autorități; • 5 instruirii organizate de alte autorități 	SJRU DMI

	<p>pentru anul 2019, inițierea procesului de elaborare a Sistemului intern de instruire.</p>	<p>publicat pe pagina web a Agenției;</p> <p>5. Conceptul și modulele Sistemului intern de instruire, proces de elaborare inițiat (Sistem elaborat în a. 2020).</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 8 instruirii organizate în cadrul Proiectului DCFTA; • În vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței și sistemele de protecție a cosumatorilor, reprezentanții Agenției au efectuat 6 vizite de lucru peste hotarele țării, Belarus, România, Georgia, Suedia, Germania, Letonia; <p>8.3. La instruirile desfășurate a participat întreg personalul APCSP;</p> <p>4. Raportul cu privire la realizarea Planului anual de dezvoltare profesională a personalului Agenției, urmează a fi elaborat conform planului;</p> <p>5. Din cauza insuficienței critice de personal, urmare a instituirii moratorului asupra angajărilor în sistemul public, există riscul ca acțiunea planificată să nu poată fi realizată integral, în special indicatorul 5 de realizare a acțiunii respective.</p>	
	<p>13.2. Implementarea procedurilor de integrare socio-profesională a debutanților, evaluare a performanțelor profesionale, evidenței datelor, documentelor cu privire la personal.</p>	<p>1. Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică;</p> <p>2. Numărul funcționarilor publici evaluați, care întrunesc condițiile necesare;</p> <p>3. Numărul Dosarelor personale completate cu toate documentele necesare conform legii, în termen;</p>	<p>Trimestrial</p>	<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. Concursul lansat a fost prelungit până la 02.05.2019 și până la 04.06.2019.</p> <p>Respectiv, au fost întocmite 9 procese-verbale și alte materiale privind activitatea Comisiei de concurs conform cerințelor pentru concursurile organizate petrecute.</p> <p>Au avut loc 6 promovări, 3 transferuri și 3 asigurari ale interimatului, în conformitate cu prevederile Legii nr. 158 din 04.07.2008.</p> <p>Pentru 2 funcționari publici debutanți, au fost elaborate 2 programe de desfășurare a perioadei de probă, fiind familiarizat cu Ghidul noului angajat.</p> <p>În semestrul I-2019, a fost o confirmare în funcția publică.</p> <p>Au fost completate 8 dosare personale, cu toate documentele necesare conform legii, în termen, emise 142 acte administrative.</p>	<p>SJRU</p>
	<p>13.3. Actualizarea și exploatarea Sistemului informațional autorizat „Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici”.</p>	<p>Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici, actualizat.</p>		<p>Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici, la necesitate se actualizează. Pe motive tehnice în funcționarea sistemului SIA “RFPFP”, ce nu au depins de Agenție, a fost întâmpinate dificultăți tehnice în exploatarea Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici.</p>	

	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	Din cauza insuficienței critice de personal, urmare a instituirii moratorului asupra angajărilor în sistemul public, există riscul ca acțiunea planificată să nu poată fi realizată.	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”.</p> <p>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	<p>În trimestrul I-2019 nu au fost efectuate controale și respectiv Procese - verbale de control nu au fost transmise spre păstrare.</p> <p>În trimestrul II-2019 au fost efectuate 59 controale de stat (57controale planificate și 2 controale inopinate, respectiv întocmite 59 procese – verbale de control, care urmează a fi transmise spre păstrare în DERP.</p>	DERPC

	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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul cererilor admise: - APCSP reclamant; - APCSP pârât; 2. Numărul cazurilor de contestații: - 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 economice; 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. 	Permanent	<ol style="list-style-type: none"> 1. În perioada raportată, au fost admise 22 cereri (APCSP /reclamant/pârât); - APCSP reclamant - 0 - APCSP pârât - 22 2. Au fost depuse de agenții economici 26 contestații a proceselor-verbale contravenționale, din care: - admise-19, - respinse-7; 3. Agenția a depus 69 cereri de apel – recurs, în instanță; 5. În instanță se examinează 65 dosare, inclusiv și cele inițiate în 2018. 6. Pe parcursul semestrului, cazuri contestate de consumatori nu au fost înregistrate. 7. De agenții economici, 26 cazuri contestate către Agenție. 8. Au fost realizate 260 participări în ședințe la examinarea dosarelor: - dosare contravenționale -109, - în calitate de intervenient accesoriu - 121, - în calitate de pârât -30 9. Pe parcursul semestrului nu au fost revizuite sau avizate careva documente normative. 10. Au fost examinate și înaintate propuneri la 9 proiecte de acte legislative/normative parvenite în Agenție. 	DAICSO
Obiectivul 15: Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor	15.1. Planificare a anuală a activităților și bugetului Agenției.	<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. Programul sectorial de supraveghere a pieței, aprobat și publicat; 4. Planurile anuale de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, aprobate; 5. Proiectul bugetului, elaborat. 	2019	<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=/Transparența/Planuri-de-dezvoltare/Planul-de-Acțiuni-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=/Transparența/Graficul-controalelor-planificate/Graficul-controalelor-APCSP-2019 3. Programul 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=/Transparența/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 http://consumator.gov.md/doc.php?l=ro&idc=134&id=2308&t=/Transparența/Planuri-de-dezvoltare/Programul-de-Dezvoltare-Strategica-pentru-perioada-2019-2021 5. Proiectul bugetului pentru a.2020 revizuit. 	DERPC DMI SFA DRCMA DCPIS DAICSO DCM SJRU SCICM M STIC SMD

				2 proiecte de propuneri bugetare (Formularul nr.4) pentru a.2020 si estimari pe anii 2021-2022 pe 2 programe elaborate: 1) Calculul fondului anual de salarizare pentru functionari publici pe programul 5008 "Protecția drepturilor consumatorilor" (Tabelul nr.1b); 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, foilor 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 Rapoarte 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, tr.I-2019, tr.II-2019 - PA Guvernului pentru 2018, - PA MEI- pe perioada anului 2018 și tr.I-2019, tr.II-2019; - Matricei de politici a Foi de parcurs pentru ameliorarea competitivității, pe parcursul semestrului I-2019. Raportul anual statistic 1-CC -2018 elaborat și transmis către BNS. 3. Date și informații privind rezultatele activității Agenției, prezentate..	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.		Raportul privind executarea bugetului, conform normelor metodologice în vigoare se efectuează pentru perioada aferentă primului semestru, respectiv în luna iulie. În perioada ianuarie-iunie 2019 au fost întocmite 6 rapoarte operative privind starea și efectivul de personal din instituțiile bugetare (Forma FD-050) și 6 rapoarte operative privind starea creanțelor și datoriilor cu termen de achitare expirat, formate în instituțiile bugetare (FD-049) De asemenea au fost prezentate 6 declarații IPC 18 cu privire la calculul și achitarea remunerărilor și a impozitelor aferente angajaților în adresa organului fiscal . A fost prezentat 2 dări de seamă, către Biroul Național de Statistică, privind câștigurile salariale (Munca1); raport statistic – Investițiile (nr.2-INV)	DMI SJRU SFA	

	15.4. Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.	1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web APCSP.	Permanent	1. Calculul plăților salariale se efectuează lunar. Pe parcursul semestrului s-au calculat salarii angajaților APCSP pentru 6 luni de activitate. În cursul semestrului I au fost înregistrate 32 contracte de achiziții de mică valoare. În perioada aferentă raportării sau întocmit și prezentat spre executare trezoreriei 339 ordine de plată, executate în limita alocațiilor aprobate pentru anul curent. 3. Planul de achiziții după actualizarea unor poziții, va fi plasat .	
Obiectivul 16: Îmbunătățirea proceselor IT în toate domeniile de competență ale Agenției	16.1. Implementare a de către subdiviziunile structurale, a Sistemelor IT și asigurarea utilizării eficiente a SIT, transparenței activităților desfășurate de Agenție.	1. Sistem IT funcțional; Pagina web a Agenției ajustată la cerințele legale, conform HG nr. 1116/2016, HG 1076/2016) și completată cu informații curente.	Trimestrul IV Anual	Din cauza insuficienței critice de personal, urmare a instituirii moratorului asupra angajărilor în sistemul public, există riscul ca acțiunea planificată să nu poată fi realizată.	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.	1. Număr de instruire a personalului în vederea implementării sistemului, planificate și realizate; 2. Număr de procese și proceduri interne , pentru aplicare; 3. Serviciul audit intern, funcțional, Rapoarte de evaluare a Serviciul audit intern.	Trimestrul IV	Din cauza insuficienței critice de personal, urmare a instituirii moratorului asupra angajărilor în sistemul public, există riscul ca acțiunea planificată să nu poată fi realizată.	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: <ul style="list-style-type: none"> • în cadrul a 5 campanii, prin : - 12 mese rotunde; - 85 vizite; - 3 participări la evenimente; • Numărul materialelor informaționale tematice, Tipărite/diseminate (pliante/afișe)-8000; <ul style="list-style-type: none"> • 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>Pe parcursul semestrului I-2019, în vederea respectării cerințelor cu privire la etichetarea energetică prevăzute de legislația cadru, APCSP a organizat un șir de activități, în scopul protecției consumatorilor, de consiliere și informare a agenților economici și consumatorilor în cadrul vizitelor de consultanță, inclusiv prin diseminarea materialelor informaționale, cât și acțiuni de control asupra produselor cu impact energetic. Astfel, au fost efectuate 20 controale planificate asupra produselor cu impact energetic. În cadrul controalelor a fost verificată marcarea și etichetarea energetică a mai multor tipuri de produse: cuptor electric de uz casnic, ventilator, epilator, umidificator, fier de călcat, televizor, uscător de păr, frigider, tastatură, perie de coafat, toster, storcător, încălzitor de apă, plită incorporabilă pe gaz, mașină de spălat rufe, aparat sandwich, încălzitor infraroșu, încălzitor cu ventilator, hotă, cuptor cu microunde, aspirator, ceainic electric, mașină de tocat, mașină de spălat vesela, fierbător, blender, plită electrică, lanternă led, lămpi electrice și corpuri de iluminat, lampă, accesoriu pentru jocuri electrice, ondulator, masaj pentru picioare, mașină de cusut, aspirator cu sac, prăjitor de pâine, feliator, condiționar, telefon mobil, laptop, mașini sub presiune de spălat, pompe. În 18 (90%) cazuri au fost depistate neconformități. Au fost supuse controlului 123 loturi, în număr de 561 produse cu impact energetic, din care 107 (87%) loturi, în număr de 392 (70%) produse s-au depistat neconforme cerințelor cu privire la marcarea, etichetarea energetică. Produsele neconforme au fost interzise spre comercializare și eliberate 17 prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse. În perioada de raportare, la APCSP au fost înregistrate și examinate 136 petiții, referitor la produse cu impact energetic. 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.</p>	<p>DCPIS (responsabil de realizarea obiectivului), Subdiviziunile cu funcții de control ale Agenției, SCICMM, DCPIS (responsabil de încheierea parteneriatelor)</p> <p>SJRU (responsabil de planificarea instruirilor)</p>
---	--	---	------------------	--	--

			<p>În cadrul evenimentului în cauză și a vizitelor de consultanță, au fost diseminate 80 de broșuri tematice informaționale și 1375 pliante tematice.</p> <p>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)</p> <p>Pe parcursul trimestrului II 2019, APCSP a participat la celebrarea evenimentului Orașelul European 2019, organizat în orașul Chișinău și orașul Cahul, în cadrul căruia a acordat consultanță participanților la eveniment distribuind și materiale informaționale, inclusiv cu scop de promovare a utilizării echipamentelor cu impact energetic redus.</p> <p>Au fost realizate 2 apariții media tematice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - interviu la radio Sputnik; - participarea la emisiunea ”<i>Deni za dniom</i>” consacrată Zilei Mondiale a Consumatorilor, fiind vorba despre consumatorii de produse, inclusiv cu impact energetic. <p>Pentru consolidarea capacităților profesionale, reprezentanții APCSP au participat la seminarul ANRE ”<i>Politica de protecție a consumatorilor: principii și instrumente</i>”.</p> <p>Din cauza insuficienței critice de personal, urmare a instituirii moratoriului asupra angajărilor în sistemul public, există riscul ca acțiunea planificată să nu poată fi realizată integral, în special realizarea activităților de informare, planificate anual.</p>	
--	--	--	---	--

NOTĂ: *Probleme*: Din motivul lipsei de personal, există riscul ca unii indicatori de realizare a obiectivelor planificate să nu poată fi realizați deplin.

- Soluții*:
1. Anularea moratoriului temporar privind încadrarea personalului în sectorul bugetar în funcțiile vacante înregistrate, stabilit prin Hotărârea Guvernului nr. 1281/2018;
 2. Modificarea punctului 2 al Hotărârii și, stabilirea suspendării încadrării personalului în Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, cu titlu de recomandare.

Una din aceste soluții va face posibilă echilibrarea realizării acțiunilor planificate pentru perioada de gestiune, afectate de moratoriul cu impact negativ asupra activității instituției.

Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor

Șef Direcție
E. Oprea