



Ministerul Economiei
și Infrastructurii
al Republicii Moldova

ORDIN

Nr. 42 din "31" 03 2021

mun. Chișinău

Cu privire la aprobarea Planului anual de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control pentru perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2021

În temeiul art. 31² din Legea nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.181-184, art.595) și a Hotărârii Guvernului nr. 355/2020 cu privire la aprobarea Metodologiei de stabilire a obiectivelor și indicatorilor de performanță a organelor de control de stat asupra activității de întreprinzător (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr.165-176, art.556),

ORDON:

1. Se aprobă Planul anual de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control pentru perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2021, conform anexei.
2. Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței va plasa prezentul ordin pe pagina web oficială.
3. Controlul asupra executării prezentului ordin se atribuie dnei Lilia PALII, secretar general al ministerului.

Secretar de stat

Mihail LUPAȘCU

PLANUL ANUAL DE ACȚIUNI
al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control
pentru perioada 01 ianuarie – 31 decembrie 2021

Indicatori universali de performanță a activității Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței							
I. Alocarea resurselor							
Obiectiv: <i>Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare</i>							
Denumirea, numărul indicatorului	Indicatori de resurse	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivelul de raportare	Valoare-țintă
A.1.1. Alocarea de resurse pentru activitățile de control	Bugetul APCSP	Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea căroră intră activitatea de control, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul APCSP <i>(planificat preliminar pentru anul 2021)</i> 285413/609212,8 = 0,46 <i>Datele vor fi precizate odată cu aprobarea bugetului agenției pentru anul 2021</i>	Serviciul financiar-administrativ	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință <i>(planificat, preliminar pentru anul 2021)</i> 46%	Ministerul Economiei și Infrastructurii Cancelaria de Stat	Scădere treptată până la 2 %, față de perioada de precedentă de evaluare, a ponderii resurselor financiare pentru activitățile de control și creșterea treptată până la 2 %, față de perioada precedentă de evaluare, a

A.1.2. Alocarea de resurse pentru activități de analiză și planificare	Bugetul APCSP	Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea căroră intră realizarea analizei riscurilor și planificarea controalelor, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul APCSP (<i>planificat preliminar pe anul 2021</i>) 43622,0/609212,8 = 0,07 <i>Datele vor fi precizate odată cu aprobarea bugetului agenției pentru anul 2021</i>	Serviciul financiar-administrativ	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință (<i>planificat preliminar pe anul 2021</i>) 7%	Ministerul Economiei și Infrastructurii Cancelaria de Stat	ponderii cheltuielilor pentru analiza și planificarea controalelor, precum și pentru promovarea conformării cerințelor legale
A.1.3. Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de	Bugetul APCSP	I. Suma salariilor angajaților a căror fișă de post și în activitatea reală a căroră intră exclusiv desfășurarea de activități de promovare a conformării cerințelor legale,	Serviciul financiar-administrativ	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință	Ministerul Economiei și Infrastructurii Cancelaria de Stat	Creșterea treptată %, față de perioada precedentă de evaluare, a ponderii resurselor pentru analiza și planificarea controalelor și scăderea %, față de perioada precedentă de evaluare, a ponderii cheltuieliilor pentru activitățile de control

promovare a conformității cerințelor legale		raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul APCSP <i>(planificat preliminar pe anul 2021)</i> 104550/609212,8 = 0,17 <i>Datele vor fi precizate odată cu aprobarea bugetului agenției pentru anul 2021</i> 2. Suma mijloacelor financiare alocate pentru activități/acțiuni de promovare a conformării cerințelor legale <i>(CBTM2021-2023) 3127,1 mii lei</i>			<i>(planificat preliminar pentru anul 2021)</i> 17%	resursele pentru promovarea conformării cerințelor legale și diminuarea %, față de perioada precedentă de evaluare, ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control
---	--	---	--	--	---	---

2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor

Obiectiv: Planificarea eficiență a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor

Denumirea, numărul indicatorului	Indicator de produs / de rezultat intermediar	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivelul de raportare	Valoare-țintă
A.2.1. Raportul dintre controalele asupra persoanelor/unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de	Numărul persoanelor supuse controlului, care au un grad maxim de risc calculat din totalul	Ponderele controalelor, atât planificate, cât și inopinate, asupra persoanelor supuse controlului, care au un grad maxim de risc din totalul controalelor efectuate <i>(conform raportului pentru 9 luni anul 2020)</i> 148 / 216=68%	Rapoarte	Trimestrială	% din numărul total de controale efectuate	Ministerul Economiei și Infrastructurii Cancelaria de Stat	Creșterea cu 2%, față de perioada precedentă de evaluare, a controalelor la persoanele supuse controlului cu risc ridicat

controale efectuate	controalele efectuate							
3. Activități de consultanță								
Obiectiv: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor și capacităților decizionale ale consumatorilor, prin informare și educare								
A.3.1. Activități de consultanță	3.1.1. Acordarea consultanței consumatorilor și persoanelor juridice, inclusiv prin asigurarea funcționării <i>Ghișeului unic</i> pentru recepționarea reclamațiilor, oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici	3.1.2. Acordarea consultanței prin intermediul <i>Call</i> - <i>Centrul</i> de asistență la linia verde și telefonul consumatorului	Numărul de consultații acordate consumatorilor, persoanelor juridice în domeniile de competență, prin toate mijloacele disponibile - 5365, inclusiv: - în scris, poșta electronică - 950; - prin intermediul liniei telefonice (<i>Call – Centrul</i>) - 4000; - în Ghișeul unic – 150; - pe pagina web oficială și pe pagina Agenției din rețelele de socializare - 35; - prin 230 activități de informare/instruire și/sau evenimente publice, organizate de către organul de control (<i>conform propunerilor la buget anul 2021</i>); - numărul de persoane care au participat la diverse activități de formare/instruire și/sau	Rapoarte	Trimestrială	Consultația, materializată în: - răspuns în scris; - răspunsuri la telefon; - răspuns prin intermediul poștei electronice; - paginii web oficială sau pe paginile Agenției din rețelele de socializare; - numărul persoanelor care au participat la activitățile de instruire /evenimentele desfășurate de către Agenție.	Ministerul Economiei și Infrastructurii Cancelaria de Stat	Creșterea treptată cu 5%, față de perioada precedentă de evaluare, a numărului de consultații oferite de către Agenție

		evenimente publice, organizate de către Agenție – 1312 (conform raportului pentru 9 luni anul 2020)					
4. Activități de comunicare							
Obiectiv: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii							
A.4.1. Activități de comunicare	4.1.1. Desfășurarea campaniilor de informare tematică, inclusiv prin utilizarea paginii web a Agenției	<ul style="list-style-type: none"> Numărul de postări pe pagina web oficială a Agenției, anunțuri, comunicate, etc, referitoare la activitatea Agenției, noutăți cu privire la cadrul normativ, evenimente etc, aferente domeniilor de competență ale Agenției – 132; Numărul de accesări a paginii web oficiale a Agenției – 20000, precum și 12000 vizualizări a postărilor în perioada de referință (conform raportului pentru trimestrul III - a. 2020 au fost înregistrate Vizualizări/Accesări – 2245/1105); Material informativ tematic tipărite, difuzate – 23000 exemplare; 	Pagina web oficială a APCSP	Trimestrială	Postarea; Accesarea unei postări; Vizualizarea unei postări.	Ministerul Economiei și Infrastructurii Cancelaria de Stat	Creșterea cu 2%, față de perioada precedentă de evaluare, a numărului de accesări a paginii oficiale APCSP; Creșterea cu 1%, față de perioada precedentă de evaluare, a numărului de vizualizări a postărilor realizate

		<ul style="list-style-type: none"> Panouri, spoturi, bannere, etc. – 25 (conform propunerilor la buget pentru anul 2021) 						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

Indicatori individuali de performanță a activității Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței

Obiectiv: Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață, asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei

Denumirea, numărul indicatorului	Indicator de rezultat intermediar	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivelul de raportare	Valoare-tintă
B.2.1. Produse, servicii, mijloace de măsurare conforme cu cerințele esențiale prevăzute în reglementările tehnice aplicabile	Raportul dintre produse conforme cu cerințele stabilite și toate produsele controlate	<ul style="list-style-type: none"> Numărul total de produse nealimentare controlate; Numărul de produse nealimentare neconforme depistate; Raportul dintre produsele nealimentare conforme cu cerințele stabilite și toate produsele verificate: (conform raportului de activitate pentru perioada de 9 luni a. 2020: 	Registrul intern	Anuală	% produse nealimentare în vânzare, conforme	Ministerul Economiei și Infrastructurii Cancelaria de Stat	Creșterea cu 2%, față de perioada precedentă de evaluare, a produselor conforme din totalul produse verificate
		71493 neconforme/ 98820 verificate = 27,8 %					

B.2.2. Probe colectate, conforme cerințelor	Pondere mijloacelor de măsurare neconforme din totalul de mijloace de măsurare verificate	<ul style="list-style-type: none"> Numărul mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public, neconforme, din numărul total de mijloace de măsurare controlate (conform raportului de activitate pentru perioada de 9 luni a. 2020: 114 mijloace de măsurare utilizate neconforme / 491 mijloace de măsurare utilizate controlate = 23,2%); 	Registrul intern	Anuală	% mijloacelor de măsurare utilizate, neconforme	Micsorarea cu 2%, față de perioada precedentă de evaluare, a ponderii mijloacelor de măsurare neconforme din totalul mijloace de măsurare verificate
	Ponderea mostrelor de produse neconforme cerințelor stabilite din totalul mostrelor de produse prelevate / examinate la fața locului / efectuate încercări de laborator	<ul style="list-style-type: none"> Numărul mostrelor de produse neconforme cerințelor stabilite, din totalul mostrelor de produse prelevate / examinate la fața locului / efectuate încercări de laborator; Ponderea mostrelor de produse neconforme cerințelor stabilite din totalul mostrelor de produse prelevate / examinate la fața locului / efectuate încercări de laborator 	Registrul intern	Anuală	% Ponderea mostrelor de produse neconforme	Micsorarea cu 1%, față de perioada precedentă de evaluare, a ponderii mostrelor produse neconforme din totalul de mostre de produse prelevate

