

PLANUL ANUAL DE ACȚIUNI
al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control
pentru perioada 01 iulie – 31 decembrie 2020

Indicatori universali de performanță a activității Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței							
1. Alocarea resurselor							
Obiectiv: Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare							
Denumirea 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 cărora intră activitatea de control, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul APCSP <i>(planificat pe anul 2020)</i> $1661520 / 3166260 = 0,52$	Serviciul financiar-administrativ	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință <i>(planificat pe anul 2020)</i> 52%	Ministerul Economiei și Infrastructurii, Cancelaria de Stat	Scădere treptată a ponderii resurselor financiare pentru activitățile de control și creșterea treptată a ponderii cheltuielilor pentru analiza și planificarea controalelor, precum și pentru promovarea conformării cerințelor legale
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 cărora intră realizarea analizei riscurilor și planificarea controalelor, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul APCSP	Serviciul financiar-administrativ	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință <i>(planificat pe anul 2020)</i> 8%	Ministerul Economiei și Infrastructurii, Cancelaria de Stat	Creșterea treptată a ponderii resurselor pentru analiza și planificarea controalelor și scăderea ponderii cheltuielilor pentru activitățile

		(planificat pe anul 2020) 254220 / 3166260 =0,08					de control
A.1.3. Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformității cerințelor legale	Bugetul APCSP	1. 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, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul APCSP (planificat pe anul 2020) 609120 / 3166260 =0,19 2. Suma mijloacelor financiare alocate pentru activități/acțiuni de promovare a conformării cerințelor legale (CBTM2020-2022) 4150,4 mii lei	Serviciul financiar-administrativ	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință (planificat pe anul 2020) 19%	Ministerul Economiei și Infrastructurii, Cancelaria de Stat	Creșterea treptată a ponderii resurselor pentru promovarea conformării cerințelor legale și diminuarea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control

2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor

Obiectiv: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a consumatorilor

Denumirea indicatorului	Indicator de produs	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 controale efectuate	<ul style="list-style-type: none"> Planul anual de control 2021 al APCSP, aprobat și publicat; Controale de stat planificate; Controale de stat efectuate de direcțiile responsabile; 	Ponderea controalelor, atât planificate, cât și inopinate, asupra persoanelor supuse controlului, care au un grad maxim de risc din totalul controalelor efectuate. (conform raportului pentru anul 2019) 63/211=0,30	Rapoarte	Trimestrială	% din numărul total de controale efectuate (conform raportului pentru anul 2019) 30%	Ministerul Economiei și Infrastructurii, Cancelaria de Stat	Creșterea treptată cu 2% a controalelor la persoanele supuse controlului cu risc ridicat

3. Activități de consultanță

Obiectiv: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor

A.3.1. Activități de consultanță	3.1.1. Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv prin asigurarea	<ul style="list-style-type: none"> Numărul consultațiilor oferite 2000, inclusiv prin: 	Rapoarte	Trimestrială	Consultația, materializată în: - răspuns în scris;	Ministerul Economiei și Infrastructurii,	Creșterea treptată cu 3% a numărului de
----------------------------------	---	---	----------	--------------	---	--	---

	<p>funcționării <i>Ghișeului unic</i> pentru recepționarea reclamațiilor, oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici</p> <p>3.1.2 Acordarea consultanței prin intermediul <i>Call - Centrului</i> de asistență la linia verde și la telefonul consumatorului.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - corespondența scrisă - 1000; - poșta electronică - 850; - comentarii pe pagina web oficială sau pe pagina organului de control din rețelele de socializare – 150 ; • Numărul consultațiilor solicitate/ oferite la Ghișeul unic - 75, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> - 60 de consumatori; - 15 de agenți economici. • Numărul apelurilor telefonice înregistrate la <i>Call - Centrul</i> de asistență - 1500; • Total persoane consultate (agenți economici, angajați, consumatori) – 2500 persoane. 			<ul style="list-style-type: none"> - răspunsuri la telefon; - răspuns prin intermediul poștei electronice; - comentarii pe pagina web oficială sau pe paginile organului de control din rețelele de socializare; - numărul de persoane care au participat la activitățile de instruire/ evenimentele desfășurate de către organul de control. 	Cancelaria de Stat	consultații oferite de către APCSP
--	--	---	--	--	---	--------------------	------------------------------------

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 tematice, inclusiv prin utilizarea paginii web ale Agenției	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicate de presă/informații plasate pe pagina web, apariții media - 110; • Materiale informaționale tematice, elaborate – 2 (pliante, ghiduri); • Instrumente moderne de informare, utilizate – 2 (panouri, spoturi, bannere, corturi, parteneriate TV/Radio). 	Pagina web oficială a APCSP; Paginile rețelelor de socializare	Trimestrială	Postarea Accesarea unei postări Vizualizarea unei postări	Ministerul Economiei și Infrastructurii, Cancelaria de Stat	Creșterea treptată cu 3% a numărului de accesări a paginii web oficială a APCSP, precum și a numărului de vizualizări a postărilor realizate
---------------------------------	--	---	--	--------------	---	---	--

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

B.2.1. Produse conforme cerințelor	Raportul dintre produse conforme cu caracteristicile prescrise (cerințele) și toate produsele controlate (indicatorul poate fi	•Numărul total de produse verificate (loturi, unități) și numărul produselor stabilite neconforme ;	Registrul intern	Anuală	%	Ministerul Economiei și Infrastructurii, Cancelaria de	Creșterea cu 2% a produselor conforme din totalul de produse
------------------------------------	--	---	------------------	--------	---	--	--

	<p>utilizat și pentru domenii mai înguste ex. Metrologie, eficiența energetică etc.) (Raportul de activitate 2019) 2780/4840=0,57</p>	<ul style="list-style-type: none"> • % cazurilor cu neconformități depistate, față de perioada similară a anului precedent; • Numărul de produse verificate, privind etichetarea energetică, din care neconforme; • Numărul mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public, controlate, din care neconforme; • Numărul mijloacelor de măsurare introduse și/sau puse la dispoziție pe piață, controlate, din care neconforme; • Numărul produselor preambalate (loturi) verificate, din care neconforme (după masa netă) 				Stat	verificate
B.2.2. Probe colectate conform cerințelor	<ul style="list-style-type: none"> • Controale cu probe colectate, conform cerințelor – 7 • Mostre (produse), achiziționate, pentru expres-teste - 0 • Probe de produse prelevate/testate la fața locului (produse preambalate) - 1339 (Raportul de activitate 2019) 	<p>Ponderea probelor neconforme cerințelor din totalul probelor colectate</p> <p>(Raportul de activitate 2019) 533/1339=0,40</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numărul probelor conforme cerințelor din total colectate; • Numărul probelor de produse cu impact energetic, prelevate/testate; • Numărul probelor prelevate și testate, inclusiv la fața locului, din care neconforme parametrilor testați; 	Registrul intern	Anuală	%	Ministerul Economiei și Infrastructurii, Cancelaria de Stat	Micșorarea cu 2% a probelor neconforme din totalul controale efectuate
Obiectiv: Promovarea controlului și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale							
B.2.3. Monitorizarea respectării legislației precontractuale, contractuale și	2.3.1.Examinarea contractelor la sesizarea consumatorilor.	<ul style="list-style-type: none"> • Numărul contractelor încheiate cu consumatorii, examinate în baza petițiilor; 	Registrul intern	Anuală	% Actelor de constatare întocmite din totalul cererilor	Ministerul Economiei și Infrastructurii, Cancelaria de	Micșorarea cu 10% adresărilor privind constatarea clauzelor abuzive în

postcontractuale		<ul style="list-style-type: none"> • Numărul Actelor de constatare a clauzelor abuzive întocmite. • Numărul contractelor examinate în baza adresărilor agenților economici privind consultarea benevolă a contractelor utilizate în relațiile cu consumatorii; 			parvenite	Stat	<p>contractele încheiate cu consumatorii</p> <p>Creșterea treptată a adresărilor agenților economici privind consultarea benevolă a contractelor utilizate în relațiile cu consumatorii</p>
Obiectiv: Promovarea controlului și instruirea personalului întreprinderilor în vederea respectării legislației cu privire la siguranța ocupațională							
B.11.1. Instruiri realizate pentru persoanele supuse controlului din competența APCSP	Majorarea numărului de instruiri realizate pentru persoanele supuse controlului pentru micșorarea numărului accidentelor de muncă <i>(Raportul de activitate 2019)</i>	Numărul de instruiri realizate (în cadrul controalelor și cercetării accidentelor) de sinestătător sau în cooperare cu un furnizor extern de instruiri - 37	Interne	Anuală	Numărul de ore de instruire desfășurate - 37 ore	Inspectoratul de Stat al Muncii (ISM), Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (MSMPS), Cancelaria de Stat (CS)	Sporirea numărului de ore de instruire desfășurate cu 6% în perioada de referință
B.11.2. Total victime	Diminuarea numărului de victime în urma accidentelor de muncă <i>(Raportul de activitate 2019)</i>	Numărul de accidentați care au pierdut capacitatea de muncă pentru trei zile și mai mult, inclusiv accidentați mortal, din care se evidențiază numărul femeilor accidentate, adolescenților (16-18 ani) și a celor accidentați mortal	Interne	Anuală	Numărul de accidentați care au pierdut capacitatea de muncă pentru trei zile și mai mult, inclusiv accidentați mortal, din care se evidențiază numărul femeilor accidentate, adolescenților (16-18 ani) și a celor accidentați mortal	ISM, MSMPS, CS	Scăderea generală cu 5% în perioada de referință a numărului total de victime
B.11.3. Victime decedate	Diminuarea numărului de victime decedate în urma accidentelor de muncă	Numărul de decese la locul de muncă la 10000 de angajați	Interne	Anuală	Numărul de decese la locul de muncă la 10000	ISM, MSMPS, CS	Scăderea numărului de persoane decedate în

	<i>(Raportul de activitate 2019)</i>	(6 decese la 6539 angajați)			de angajați		perioada de referință cu pînă la 3 persoane decedate
B.11.4. Zile-om incapacitate de muncă	Micșorarea numărului de zile absente de la muncă din motiv de accident de muncă <i>(Pentru anul 2019 lipsesc acești indicatori)</i>	Numărul total de zile absente din program în legătură cu pierderea capacității de muncă (exceptînd zilele de odihnă și sărbătorile legale) a accidentaților care au pierdut capacitatea de muncă pentru trei zile și mai mult din cauza accidentelor de muncă	Interne	Anuală	Numărul total de zile absente din program în legătură cu pierderea capacității de muncă din cauza accidentelor de muncă	ISM, MSMPS, CS	Micșorarea numărului de zile absente de la muncă din motiv de accident de muncă cu pînă la 3 zile
B.11.5. Rata accidentelor	Diminuarea ratei accidentelor de muncă <i>(Raportul de activitate 2019 și Rapoartele lunare)</i>	Raportul dintre numărul accidentelor de muncă în perioada respectivă ("Total victime") și numărul total de salariați <i>(39 accidente cercetate în 2019 / 25536 salariați)</i>	Interne	Anuală	1,52 %	ISM, MSMPS, CS	Micșorarea cu 4% a ponderii accidentelor de muncă
B.11.6. Rata accidentelor mortale	Diminuarea ratei accidentelor de muncă mortale <i>(Raportul de activitate 2019 și Rapoartele lunare)</i>	Raportul dintre numărul accidentaților mortal în perioada respectivă și numărul total de salariați <i>(6 accidente mortale cercetate în 2019/ 6539 salariați)</i>	Interne	Anuală	0,91 %	ISM, MSMPS, CS	Micșorarea cu 5% a ponderii accidentelor de muncă mortale