



Ministerul Economiei
și Infrastructurii
al Republicii Moldova

ORDIN

Nr. 33 din "17" 03 2021

mun. Chișinău

**Cu privire la aprobarea raportului
cu privire la realizarea Planului anual
de acțiuni al Agenției pentru Protecția
Consumatorilor și Supravegherea Pieței
la nivel de organ de control pentru
perioada 1 iulie - 31 decembrie 2020**

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 pct. 19 din Anexa la Hotărârea 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 raportul cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control pentru perioada 1 iulie - 31 decembrie 2020, conform anexei.

2. Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței va plasa prezentul ordin pe pagina web oficială.

Secretar de stat

Mihail LUPAȘCU

RAPORT

cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control, pentru perioada 01 iulie – 31 decembrie 2020

I. **Introducere, domeniile de activitate, funcțiile, componența, bugetul, statul de personal al agenției**

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (Agenția) este autoritate administrativă subordonată Ministerului Economiei și Infrastructurii, responsabilă de implementarea politicii statului în domeniile de activitate ce îi sînt încredințate, realizează funcțiile stabilite de Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Agenției, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1089/2017, în următoarele domenii:

1) supravegherea pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice);

2) protecția consumatorilor;

3) metrologie;

4) supravegherea și controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc;

5) siguranța ocupațională (*subpct.5) pct.8 abrogat prin Hot.Guv. nr.936/2020, în vigoare 01.01.2021*);

6) respectarea condițiilor de licențiere conform domeniului de competență.

În conformitate cu domeniile de activitate stabilite, Agenția realizează următoarele funcții:

1) în domeniul supravegherii pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice):

a) funcțiile stabilite în art.7 alin.(4) din Legea nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce ține de comercializarea produselor nealimentare;

b) efectuarea controlului respectării cerințelor privind siguranța produselor nealimentare destinate consumatorilor, în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;

c) efectuarea controlului calității serviciilor turistice prestate în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012.

2) în domeniul protecției consumatorilor:

a) funcțiile stabilite în art.27 alin. (3) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

b) funcțiile stabilite în art.5 alin. (3) din Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior.

3) în domeniul metrologiei, efectuarea supravegherii metrologice în conformitate cu art.5 alin.(8) din Legea metrologiei nr. 19/2016;

4) în domeniul supravegherii și controlului de stat al activităților jocurilor de noroc, efectuarea supravegherii și controlului de stat în limitele prevederilor Legii nr. 131/2012;

5) în domeniul siguranței ocupaționale, efectuarea controlului de stat al respectării legislației de către angajatori privind securitatea și sănătatea în muncă, în conformitate cu prevederile art.23² alin.(1) din Legea nr.186/2008 securității și sănătății în muncă;

6) în domeniul respectării condițiilor de licențiere conform domeniului de competență, funcțiile stabilite de Legea nr.131/2012.

Componența, bugetul, statul de personal

Agenția are următoarea structură, cu un efectiv-limită de 63 persoane, fără subdiviziuni teritoriale:

Consiliul de soluționare a disputelor

Direcția relații cu consumatorii și mediul de afaceri

Direcția asigurarea intereselor consumatorilor și siguranța ocupațională

Direcția control metrologic

Direcția control produse industriale și servicii

Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor

Direcția management instituțional

Serviciul juridic și resurse umane
Serviciul financiar-administrativ
Serviciul tehnologia informației și comunicații
Serviciul cooperare internațională și comunicare cu mass-media
Serviciul managementul documentelor
Serviciul audit intern.

Bugetul Agenției, pentru anul 2020 a fost aprobat în volum de 14242,5 mii lei, precizat 13076,0 mii lei, în limitele a două subprograme stabilite:

- subprogramul 50.08, pentru activitățile de supraveghere a pieței privind corespunderea produselor/serviciilor cu cerințele prescrise și/sau declarate, în vederea protecției consumatorilor;
- subprogramul 58.04, pentru activitățile de promovare a consumului eficient de energie și valorificare a surselor regenerabile de energie în sectoarele public și privat, precum și supravegherea produselor cu impact energetic.

Cheltuielile au fost efectuate în limita mijloacelor financiare prevăzute în buget pentru a. 2020.

Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control al Agenției (Planul anual) a fost elaborat în corespundere cu Metodologia de stabilire a obiectivelor și indicatorilor de performanță a organelor de control de stat asupra activității de întreprinzător, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 355/2020. În conformitate cu metodologia respectivă Planul anual cuprinde perioada 1 iulie– 31 decembrie 2020, include **7 obiective și 15 indicatori** de performanță, cu valori-țintă stabilite pentru aceștia. Planul a fost aprobat prin ordinul Ministerului Economiei și Infrastructurii nr. 188 din 29.09.2020.

Raportul cu privire la activitatea Agenției, pentru perioada 01 iulie – 31 decembrie 2020, prezintă informația cu privire la obiectivele de activitate, indicatorii de performanță, valorile-țintă stabilite, gradul de realizare în perioada de raportare, în comparație cu perioada similară a anului precedent, informații cu privire la instrumentele utilizate pentru atingerea obiectivelor în perioada de raportare, activitățile de consultanță, numărul, tipul și durata controalelor efectuate, domeniile de activitate în care au fost efectuate controalele, cauzele nerespectării cerințelor prevăzute de legi/acte normative, cele mai frecvente încălcări și motivele care au stat la baza acestora, măsurile aplicate de Agenție și propuneri de amendamente normative considerate necesare pentru supravegherea pieței.

II. Obiectivele și indicatorii de performanță

A. Indicatori universali de performanță:

1. Alocarea resurselor:

Obiectivul 1: Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare

A.1.1. Alocarea de resurse pentru activitățile de control

1. Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea cărora intră activitatea de control constituie 1661520, 0 lei.

2. Ponderea resurselor financiare pentru activitățile de control: $1661520 / 3166260 = 0,52$.

În perioada de gestiune, 01.07-31.12.2020 (sem.II 2020), nu au fost operate modificări asupra statului de personal, care ar fi putut genera scăderea treptată a ponderii resurselor financiare pentru activitățile de control și creșterea treptată a ponderii cheltuielilor pentru analiza și planificarea controalelor și pentru promovarea conformării cerințelor legale.

Astfel, indicatorii de rezultat au rămas aceiași, la nivelul celor planificați inițial.

A.1.2. Alocarea de resurse pentru activități de analiză și planificare;

1. Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea cărora intră realizarea analizei riscurilor și planificarea controalelor constituie 254220,0 lei.

2. Ponderea resurselor financiare pentru activitatea de analiză a riscurilor și planificarea controalelor: $254220 / 3166260 = 0,08$.

În perioada de gestiune, sem.II 2020, nu au fost operate modificări asupra statului de personal, ce ar fi putut genera creșterea treptată a ponderii resurselor pentru analiza și planificarea controalelor și scăderea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control.

Astfel, indicatorii de rezultat au rămas aceiași la nivelul celor planificați inițial.

A.1.3. Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformității cerințelor legale.

1. Suma salariilor angajaților a căror fișă de post și în activitatea reală a cărora intră exclusiv desfășurarea de activități de promovare a conformării cerințelor legale constituie 609120,0 lei.

2. Ponderea resurselor financiare pentru activitatea de promovare a conformării cerințelor legale: $609120 / 3166260 = 0,19$.

În perioada de gestiune, sem.II 2020, nu au fost operate modificări asupra statului de personal, ce ar fi putut genera creșterea treptată a ponderii resurselor pentru promovarea conformării cerințelor legale și diminuarea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control.

Astfel, indicatorii de rezultat au rămas aceiași la nivelul celor planificați inițial.

2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor:

Obiectivul 2: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a consumatorilor

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:

Conform planului anual de control, pentru sem. II-2020 au fost planificate 213 controale, la agenți economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate, grupul de produse cu risc sporit din domeniile reglementate, serviciile oferite consumatorilor.

În perioada de raportare au fost efectuate 283 controale planificate și inopinate. Conform rezultatelor, în cadrul a 100 (35%) controale, au fost aplicate sancțiuni contravenționale, ce indică existența încălcărilor cu un grad înalt de risc.

Pe parcursul sem. II-2019, au fost efectuate 152 controale, în cadrul a 53 (35%) controale fiind aplicate sancțiuni, care indică existența încălcărilor cu grad înalt de risc.

Ponderea controalelor efectuate în sem. II-2020, asupra persoanelor supuse controlului cu un grad înalt de risc, s-a menținut la nivelul sem. II-2019.

3. Activități de consultanță:

Obiectivul 3: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor

A.3.1. Activități de consultanță:

Consultanțe oferite în semestrul II-2020:

- corespondența scrisă – 697 petiții examinate și oferite răspuns, din care 153 prin răspunsuri cu readresare altor autorități de competență;

- poșta electronică – 295 adresări înregistrate electronic, la care consumatorii au fost informați prin răspunsuri în scris în urma examinării petiției, sau răspunsul imediat (231 consumatori), când petiția nu întrunea toate cerințele stabilite;

- comentarii pe pagina web oficială sau pe pagina din rețelele de socializare – 9;

În Ghișeul unic au fost oferite – 17 consultații către consumatori;

În Call - centrul de asistență au fost oferite 4577 consultații (4549 consumatori/28 agenți economici).

Conform Ordinului Agenției nr.17 din 25.05.2020 cu privire la măsurile de securitate și sănătate în muncă, de prevenire a îmbolnăvirii/răspîndirea infecției COVID, numărul consultațiilor în Ghișeul unic a scăzut, acestea fiind oferite la distanță prin telefonul fix conectat la rețeaua internă.

În sem. II-2019 au fost oferite 3623 consultații în Call-centrul și 483 în Ghișeul unic.

În total, în sem. II-2020 au primit consultanță, inclusiv în Ghișeul unic, Call-centrul – 6970 persoane (4566 consumatori/28 agenți economici/2376 angajați ai întreprinderilor vizitate), față de 11292 consultații oferite în sem. II-2019, cu o diminuare de 38%, cauzată de condițiile severe impuse de pandemie, care au avut impact nefavorabil asupra activității atât a Agenției cât și asupra activității agenților economici, urmare scăderii vânzărilor și cererii din partea consumatorilor.

4. Activități de comunicare

Obiectivul 4: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

A.4.1. Activități de comunicare

În sem.II-2020 au fost desfășurate 2 campanii largi de informare tematică, lansate prin diverse instrumente virtuale de comunicare, inclusiv pe canalul public „Telegram–protecția consumatorilor, time/APCSP info”:

- „Află totul despre bani”;
- „Marcaj de conformitate, element de siguranță”:

Au fost realizate și plasate pe pagina web 167 comunicate de presă/informații, apariții media (106 comunicate/9 informații/cazuri de succes de rezonanță și 52 apariții media), față de 101 informații (48 comunicate/informații utile/cazuri de succes și 53 apariții media) realizate în sem. II-2019, sau cu 57 (33%) mai mult decât planificate pentru perioada raportată, ce denotă o creștere a activităților de informare.

Au fost elaborate 8 (*pliante, ghiduri*) materiale informaționale tematice, la nivelul sem. II-2019 când a fost elaborat același număr (8 materiale) de materiale, însă cu 6 materiale mai mult decât au fost planificate pentru sem.II-2020.

Au fost elaborate și utilizate 13 instrumente moderne de informare (10 *spoturi tematice, dezvoltate 2 Vox populi, Chestionar electronic pentru consumatori*” (<http://tiny.cc/kayihz>), *organizat un concurs online pentru consumatori*, „3 *tactici de gestionare a banilor pe timp de pandemie*”), cu 2 mai mult față de sem. II-2019 (11 *materiale: spot video/audio/baner/5 pliante/3 postere/cartea „Cazuri de succes*”).

De asemenea, în sem. II-2020 au fost înregistrate 141398 accesări și 113311 vizualizări a paginii web oficiale APCSP.

În mediu o postare a acumulat aproximativ 510 accesări și 310 vizualizări.

Informația cu privire la numărul accesărilor și vizualizărilor paginii web, pentru anul 2019 lipsește, urmare a reingineriei paginii până la elaborarea planului, iar compararea indicatorului cu anul precedent nu este posibilă.

B. Indicatori individuali de performanță

Obiectiv 2: Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață, asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei

B.2.1. Produse conforme cerințelor:

În total, în sem.II-2020 au fost verificate 987 loturi/101465 unități de produse nealimentare, față de 149 loturi/4833 unități verificate în sem. II – 2019.

Din care, în sem.II-2020, s-au depistat neconforme 447 loturi/23640 produse (23,3%), față de 78 loturi/1621(33,5%) produse depistate neconforme în sem. II – 2019.

Datele înregistrate în sem. II-2020, cu privire la raportul dintre produsele conforme și total controlate, denotă o creștere cu 10,2% a raportului produselor conforme, din totalul de produse verificate, față de perioada similară a sem. II – 2019, cât și față de valoarea-țintă (2%) preconizată.

De menționat, că în perioada sem. II – 2020, condițiile severe impuse de pandemie au condus la suspendarea temporară a activității de control, respectiv a diminuat numărul de produse verificate, încât compararea cu perioada similară a anului precedent nu este relevantă.

Au fost verificate 277 loturi/3994 produse privind etichetarea energetică, neconformități privind etichetarea energetică n-au fost depistate, indicatorul menținându-se la nivelul anului precedent;

În sem. II – 2020 au fost verificate 818 mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public, față de 476 mijloace de măsurare verificate în sem.II – 2019.

Din care, în sem.II-2020, s-au depistat neconforme 134(16,4%), față de 126 (26,5%) neconforme în sem.II-2019, ce denotă o creștere cu 6% a mijloacelor de măsurare neconforme;

De asemenea, au fost verificate 14246 mijloace de măsurare introduse și/sau puse la dispoziție pe piață, din care doar un mijloc de măsurare era neconform (contor de apă, marcat cu semnul SM și CE), față de 5 mijloace de măsurare verificate, neconforme în sem.II – 2019;

Au fost verificate 30 loturi/61436 produse preambalate, față de 20 loturi/28043 produse preambalate, verificate în sem.II – 2019.

Din care, 9 loturi/14112 (23%) produse preambalate, erau neconforme după masa netă, față de 5 loturi/15435 (55%) produse preambalate neconforme în sem.II – 2019.

Urmare a suspendării temporare a activității de control, a diminuat numărul de produse verificate, respectiv compararea acestui indicator cu perioada anului precedent nu este relevantă.

B.2.2. Probe colectate, conforme cerințelor

În cadrul a 6 controale au fost prelevate 1377 probe de produse preambalate, față de 826 probe prelevate în sem.II – 2019. Din care, 320 (38,7%) probe erau neconforme, față de 718 (52,1%) probe neconforme depistate în sem.II – 2019.

Datele înregistrate, denotă o ușoară creștere a ponderii probelor conforme, față de sem.II – 2019, cât și față de ponderea (40%) estimată pentru sem.II – 2020, ca rezultat a creșterii numărului de probe prelevate, comparativ cu perioada similară a anului precedent.

Datele comparative cu sem.II-2019, indică o creștere cu 13,4% a ponderii probelor conforme.

De asemenea, în cadrul activității de monitorizare a pieței, au fost testate la locul vânzării 2 probe (25 ghirlande decorative) de produse cu impact energetic, care erau neconforme cerințelor SM SR EN 60598-2-20:2010, la parametrul lungimea cablului (era mai mică de 1,5 metri).

Obiectiv 3: Promovarea controlului și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale

B.3.1. Monitorizarea respectării legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale:

În baza petițiilor au fost examinate 98 contracte încheiate de agenții economici cu consumatorii, față de 83 adresări din partea consumatorilor, înregistrate în semestrul II-2019.

Datele înregistrate indică o creștere cu 15,3% a adresărilor, față de perioada similară a anului precedent, respectiv a numărului de consumatori prejudiciați în urma tranzacțiilor contractuale, respectiv crește numărul prestatorilor de servicii prin concare a condus la creșterea numărului de Acte de constatare a clauzelor abuzive;

- În urma examinării contractelor, au fost întocmite 69 (70,4%) Acte de constatare a clauzelor abuzive, față de 37 (45,1%) acte întocmite în sem. II-2019, ce denotă o creștere cu 25,3% a Actelor de constatare a clauzelor abuzive întocmite.

Adresările consumatorilor referitor la contracte cresc odată cu creșterea cererii și diversității ofertelor de servicii puse la dispoziție pe piața internă.

În scopul educării consumatorilor și diminuării numărului adresărilor privind clauzele abuzive în contracte, Agenția desfășoară activități de informare, educare și sensibilizare a consumatorilor și mediului de afaceri, prin difuzarea materialelor informaționale (pliante „*contracte de credit pentru consumatori*”/bannere electronice „*Investiții imobiliare*”/11 tutoriale video), apariții media tematice, inclusiv în cadrul campaniei de informare și sensibilizare „*Află totul despre bani*”.

Adresări de la agenți economici privind consultarea benevolă a contractelor utilizate în relațiile cu consumatorii, în perioada raportată și similară a anului precedent, n-au parvenit.

Obiectiv 11: 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:

Numărul de instruiri organizate și realizate de APCSP, în cadrul controalelor și cercetării accidentelor constituie 60 instruiri, ce denotă o creștere cu 23 (38,4%) instruiri mai mult față de 37 instruiri realizate în sem. II-2019.

În mediu, durata unei instruiți a constituit 1,5 ore, respectiv cele 60 de instruiri au fost realizate în circa 90 ore, față de 55,5 ore utilizate în sem. II-2019, ce denotă o creștere cu 34,5% a orelor de instruire.

B.11.2. Total victime:

În sem. II-2020, Agenția a înregistrat și cercetat 23 accidente de muncă, în care 23 accidentați au pierdut capacitatea de muncă pentru trei zile și mai mult, inclusiv accidentați mortal, din care 7 femei, adolescenți accidentați n-au fost înregistrați, accidentați mortal – 2 persoane, cu 14 victime mai puțin față de 37 accidente și 38 accidentați în sem. II-2019, din care 6 accidentați mortal, ce denotă o scădere cu 38% a numărului total de victime înregistrate.

B.11.3. Victime decedate:

Au fost înregistrate 2 decese la locul de muncă, la un număr de 122 angajați, față de 6 decese înregistrate în sem. II-2019, ce denotă o scădere cu 4 persoane a numărului de victime decedate în semestrul II-2020, cât și față de 3 cazuri estimate, reieșind din datele precedente.

B.11.4. Zile-om incapacitate de muncă:

Conform datelor înregistrate de agenții constatatori APCSP, pe parcursul sem. II-2020, numărul total de zile absente din program în legătură cu pierderea capacității de muncă, în rezultatul celor 23 accidente cercetate, constituie aproximativ 1008 zile.

Pentru calcularea ponderii valorii acestui indicator, din lipsă de date pentru perioada anului precedent, valoarea nu poate fi comparată cu perioada sem. II-2019.

B.11.5. Rata accidentelor:

Raportul dintre numărul accidentelor de muncă în sem. II-2020, constituie 23 accidente, raportat la 7980 salariați (0,29%), față de 37 accidente înregistrate în sem. II-2019, ce denotă o scădere generală, cu 38%.

B.11.6. Rata accidentelor mortale:

Raportul dintre numărul accidentelor de muncă în sem. II-2020, constituie 23 accidente, raportat la 7980 salariați (0,29%), față de 37 accidente înregistrate în sem. II-2019, ce denotă o scădere generală, cu 38%.

CONCLUZII:

1. În cadrul activităților desfășurate, au fost utilizate diverse instrumente de măsură, care fac posibilă cuantificarea nivelului atins al obiectivelor propuse, descrise în raport:

- resurse financiare alocate (saliile angajaților) pentru activitățile de control, analiză și planificare, promovare a conformității cerințelor legale;
- planul anual de control asupra activității agenților economici, aprobat și publicat;
- controale de stat planificate/inopinate, efectuate de direcțiile responsabile;
- produse verificate, probe colectate/testate, mijloace de măsurare;
- contracte încheiate cu consumatorii, petiții examinate;
- actele legislative în domeniile de competență, Metodologia controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor;
- activitățile de consultanță desfășurate, consultațiile oferite în Ghișeul unic, Call - Centrul de asistență, prin corespondența scrisă, poșta electronică, pagina web, persoanele consultate;
- activitățile de comunicare, campanii de informare, vizite de consultanță, comunicate de presă/informații/cazuri de succes de rezonanță plasate pe pagina web instituțională, apariții media, panouri, bannere, postere, spoturi video/audio, materiale informaționale tematice editate și difuzate;
- instruirii realizate pentru persoanele supuse controlului/angajați și angajatori;
- accidente de muncă cercetate.

2. În perioada de raportare, au fost efectuate 283 controale planificate și inopinate, durata cărora nu a depășit termenul limită stabilit prin lege (maxim 5 zile pentru un control planificat și 10 zile pentru un control inopinat, prelungit la necesitate), durata medie fiind de 3-4 zile lucrătoare;

3. Controalele planificate și inopinate au fost efectuate în următoarele domenii de competență:

- supravegherea pieței produselor nealimentare și serviciilor;
- metrologie;
- siguranța ocupațională;
- protecția consumatorilor (controale inopinate), în baza petițiilor/sesizărilor referitor la calitatea produselor/serviciilor, clauzele contractuale, regulile de comerț, mijloace de măsurare/măsurări (invocarea înșelării), restituirea prejudiciilor cauzate de produse/servicii necalitative.

4. Cele mai frecvente încălcări constatate în cadrul supravegherii pieței se referă la prevederile Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior, Legea nr. 7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare, Legii metrologiei nr. 19/2016, preponderent în partea ce ține de marcarea produselor, lipsa informației inclusiv în limba de stat către produse, neafișarea la vedere a informației pentru consumatori, lipsa registrului de reclamații, certificatelor/declarațiilor de conformitate/instrucțiunilor de utilizare a produselor, utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic, prestarea necalitativă a serviciilor, clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, nerespectarea regulilor de comerț/înșelarea consumatorilor/ne înmânarea bonului de casă/lipsa indicatoarelor de prețuri.

Pentru neconformitățile depistate au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse - 54;
- prescripții privind înlăturarea neconformităților - 149;
- prescripții privind interzicerea mijloacelor de măsurare - 18;

- decizii de remediere gratuită - 4;
- procese-verbale cu privire la contravenție – 195;
- amenzi aplicate – 146, în sumă de 802, 25 mii lei.

În cadrul a 100 (35%) controale, din 283 efectuate, au fost constatate neconformități care indică existența încălcărilor cu grad înalt de risc, pentru care au fost aplicate sancțiuni contravenționale ce indică existența acestor încălcări (HG nr.379/2018).

La baza încălcărilor depistate stă nerespectarea de către agenții economici a cerințelor legislației în vigoare, ce rezultă din atitudinea iresponsabilă a acestora față de consumatori, măsurile juridice blânde pentru încălcările admise, aspecte incerte în cadrul legal, care lasă loc pentru interpretarea unor cerințe legale, indiferența și implicare redusă din partea consumatorilor, asociațiilor de consumatori, nivelul scăzut de informare a consumatorilor;

5. Măsurile preventive și de atenuare dispuse/realizate de către organul de control pentru a aborda motivele care au determinat apariția incidentelor/accidentelor au fost axate în principal pe lansarea campaniilor de informare, educare și sensibilizare a populației, acordarea consultanței mediului de afaceri prin diferite instrumente de informare și comunicare descrise în Raport, inclusiv în cadrul controalelor de stat, cu aplicarea măsurilor juridice prescriptive.

De menționat, că condițiile severe impuse de pandemie, au avut un impact nefavorabil asupra activității Agenției, punând în imposibilitate desfășurarea activităților planificate și realizarea la nivelul scontat, precum și asupra activității agenților economici, înregistrându-se o scădere considerabilă a volumului vânzărilor, cât și a nivelului de cerere a consumatorilor.

Din cauza restricțiilor impuse de pandemia Covid-19, unele activități au fost suspendate temporar, inclusiv desfășurarea vizitelor de consultanță, meselor rotunde și evenimentelor tematice, efectuarea controalelor de stat la fața locului, a scăzut numărul de produse verificate, respectiv a crescut riscul pătrunderii pe piață a produselor nesigure, falsificate sau periculoase pentru consum.

A.1.3. Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformității cerințelor legale	Bugetul APCSP	<p>1. Suma salariilor angajaților a căror fișă de post și în activitatea reală a cărora intră exclusiv desfășurarea de activități de promovare a conformării cerințelor legale, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul APCSP (<i>planificat pentru 6 luni ale anului 2020</i>)</p> <p>609120 / 3166260 = 0,19</p> <p>2. Suma mijloacelor financiare alocate pentru activități/acțiuni de promovare a conformării cerințelor legale (<i>CBTM2020-2022</i>)</p> <p>4150,4 mii lei</p>	Serviciul financiar-administrativ	<p>1. Suma salariilor angajaților a căror fișă de post și în activitatea reală a cărora intră exclusiv desfășurarea de activități de promovare a conformării cerințelor legale: 609120,0 lei.</p> <p>2. Ponderea resurselor financiare pentru activitatea de promovare a conformării cerințelor legale : 609120 / 3166260 = 0,19</p> <p>Menționăm faptul că pe perioada de gestiune, 01.07-31.12.2020, nu au fost operate modificări asupra statului de personal, ce ar fi putut genera creșterea treptată a ponderii resurselor pentru promovarea conformării cerințelor legale și diminuarea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control.</p> <p>În acest context, indicatorii de rezultat au rămas aceiași care au fost planificați inițial.</p>	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință <i>(planificat pe anul 2020)</i> 19%	Ministerul Economiei și Infrastructurii	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	Surse de date	Indicatori de rezultat	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivelul de raportare	Valoare-țintă
-------------------------	---------------------	---------------	------------------------	----------------------	--------------------	----------------------	---------------

<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planul anual de control 2021 al APCSP, aprobat și publicat; Controalele de stat planificate; Controalele de stat efectuate de direcțiile responsabile 	<p>Ponderea 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 anul 2019</i>) 63/211=0,30</p>	<p>Rapoarte</p> <p>Conform planului anual de control 2021, au fost planificate 486 controale de stat, față de 435 controale planificate pentru anul 2020, la agenți economici activități cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din rezultatele controalelor, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate, grupul de produse din domeniile reglementate, serviciile, oferite consumatorilor, în creștere cu 10,5%.</p> <p>Pe parcursul semestrului II-2020, în cadrul a 100 (35%) controale, din 283 controale efectuate, au fost aplicate sancțiuni contravenționale care indică existența încălcărilor cu un grad înalt de risc (HG nr.379/2018).</p> <p>Pe parcursul semestrului II-2019, în cadrul a 53 controale planificate și inopinate, din 152 controale efectuate, au fost aplicate sancțiuni, care indică existența încălcărilor cu un grad înalt de risc, cu o pondere de 35%.</p> <p>Ponderea controalelor planificate și inopinate efectuate în semestrul II-2020, asupra persoanelor supuse controlului cu un grad înalt de risc, a rămas la nivelul perioadei similare a anului precedent.</p> <p>Pe parcursul întregului an 2020, în cadrul a 129 (35,5%) controale, din 363 controale efectuate, au fost aplicate sancțiuni contravenționale, care indică existența încălcărilor cu un grad înalt de risc, ce denotă o creștere cu 5,5% a controalelor la persoanele supuse controlului cu risc ridicat, față de anul 2019.</p>	<p>Trimestrială</p> <p>% din numărul total de controale efectuate</p> <p>35%</p>	<p>Ministerul Economiei și Infrastructurii</p>	<p>Creșterea treptată cu 2% a controalelor la persoanele supuse controlului cu risc ridicat</p>
<p>3. Activități de consultanță</p>						
<p>Obiectiv: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor</p>						

A.3.1. Activități de consultanță	3.1.1. Acordarea consultanței asistenței mediului de afaceri, inclusiv prin asigurarea funcționării <i>Ghișeului unic</i> pentru recepționarea reclamațiilor oferirea consultanțelor solicitate de consumatori și agenți economici	<ul style="list-style-type: none"> Numărul consultațiilor oferite 2000, inclusiv prin: <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 de asistență</i> - 1500; Total persoane consultate (agenți economici, angajați, consumatori) - 2500 persoane. 	Rapoarte	<ul style="list-style-type: none"> Consultanțe oferite în semestrul II-2020 : <ul style="list-style-type: none"> corespondența scrisă - 697 petiții examinate și oferite răspuns, din care 153 prin răspunsuri cu readresare altor autorități de competență; poșta electronică - 295 adresări înregistrate electronic, la care consumatorii au fost informați prin răspunsuri în scris în urma examinării petiției, sau răspunsul imediat (<i>231 consumatori</i>), când petiția nu întrunea toate cerințele stabilite; comentarii pe pagina web oficială sau pe pagina organului de control din rețelele de socializare - 9 în Ghișeul unic au fost oferite - 17 consultații către consumatori; În <i>Call</i> - Centrul de asistență au fost oferite 4577 consultații (4549 consumatori și 28 agenți economici). <i>Conform Ordinului nr.17/25.05.2020 cu privire la măsurile de securitate și sănătate în muncă, prevenirea îmbolnăvirii/răspândirea infecției COVID, numărul consultațiilor în Ghișeul Unic a scăzut, acestea fiind oferite la distanță prin telefonul fix conectat la rețeaua internă.</i> În semestrul II-2019 au fost înregistrate și oferite consultații la 3623 apeluri telefonice și 483 în Ghișeul unic. În sem. II-2020, în total au primit consultanță, inclusiv în Ghișeul unic, <i>Call - Centrul</i>, etc. - 6970 persoane (4566 consumatori/28 agenți economici/ 2376 angajați la întreprinderi), față de 11292 consultații oferite în semestrul II-2019, cu o diminuare de 38%, cauzată de condițiile severe impuse de pandemie, în care a avut impact nefavorabil asupra activității agenților economici în relații cu consumatorii, a scăzut nivelul vânzărilor și cererii de produse/servicii. 	Trimestriala	Consultația, materializat în: <ul style="list-style-type: none"> - răspuns în scris; - 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. 	Ministerul Economiei și Infrastructurii	Creșterea treptată cu 3% a numărului de 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 tematică, 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 tematică, elaborate - 2 (pliante, ghiduri); Instrumente moderne de informare, utilizate - 2 (panouri, spoturi, bannere, corturi, parteneriate TV/Radio). 	Pagina web oficială APCSP; Paginile rețelelor de socializare	<ul style="list-style-type: none"> În sem.II-2020 au fost desfășurate 2 campanii largi de informare tematică: <ul style="list-style-type: none"> „Află totul despre bani!”, „Marcaj de conformitate, element de siguranță”, lansate și pe canalul public „Telegram-protecția consumatorilor, <i>time/APCSP info</i>”; Au fost realizate și plasate pe pagina web 167 comunicate de presă/informații, apariții media (106 <i>comunicate/9 informații/cazuri de succes de rezonanță și 52 apariții media</i>), față de 101 informații (48 comunicate/informații utile/cazuri de succes și 53 apariții media) realizate în semestrul II-2019, sau cu 57 mai mult decât planificate pentru perioada raportată, ce denotă o creștere a activităților de informare. Au fost elaborate 8 (pliante, ghiduri) materiale informaționale tematică, în semestrul II-2019 au fost elaborate 8 materiale informaționale, la același nivel (8 materiale) față de sem. II-2019, sau cu 6 mai mult decât planificate pentru perioada raportată. Au fost utilizate 13 instrumente moderne de informare (10 spoturi tematică, dezvoltate 2 <i>Vox populi</i>, Chestionar electronic pentru consumatori” (http://tiny.cc/kayihz), organizat un concurs online pentru consumatori „3 <i>tactici de gestionare a banilor pe timp de pandemie</i>”), față de (11 materiale:spot video/audio, baner, 5 pliante, 3 postere, cartea „Cazuri de succes”), elaborate în semestrul II-2019 sau cu 11 mai mult decât planificate pentru perioada raportată. De asemenea, în semestrul II-2020 au fost înregistrate 141398 accesări și 113311 vizualizări a paginii web oficiale APCSP. În mediu o postare a acumulat aproximativ circa 510 accesări și 310 vizualizări. Informația cu privire la numărul accesărilor și vizualizărilor paginii web, pentru anul 2019 lipsește, din cauza reingerinerii paginii anterior elaborării planului, fapt ce nu face posibilă compararea acestui indicator cu anul precedent. 	Trimestrială	Postarea Accesarea unei postări Vizualizarea unei postări	Ministerul Economiei și Infrastructurii	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

<p>B.2.1. Produse conforme cerințelor</p>	<p>Raportul dintre produse conforme cu caracteristicile prescrise (cerințele) și toate produsele controlate (indicatorul poate fi 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"> • Numărul total de produse verificate (loturi, unități) și numărul produselor stabilite neconforme; • % 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) 	<p>Registrul intern</p>	<ul style="list-style-type: none"> • În total au fost verificate 987 loturi, 101465 produse nealimentare, din care neconforme 447 loturi, 23640 unități (23,3%), față de 149 loturi și 4833 unități total verificate în sem. II - 2019, din care neconforme 78 loturi, 1621 produse (33,5 %), ce denotă o creștere a produselor conforme din totalul de produse verificate, sau cu 10,2% mai multe produse conforme față de perioada similară a anului precedent, respectiv mai multe produse conforme față de valoarea-țintă (2%) preconizată. • Datele înregistrate în semestrul II-2020 cu privire la raportul dintre produsele conforme și total controlate, denotă o creștere a produselor conforme față de perioada semestrului II - 2019. • De menționat, că în perioada sem. II - 2020, condițiile severe impuse de pandemie au condus la suspendarea temporară a activității de control, respectiv a diminuat numărul de produse verificate, iar compararea cu perioada similară a anului precedent nu este relevantă. • Au fost verificate 277 loturi, 3994 produse privind etichetarea energetică, neconformități privind etichetarea energetică n-au fost depistate; • În sem. II - 2020 au fost verificate 818 mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public, din care 134 (16,4%) erau neconforme, față de 476 mijloace de măsurare, din care 126 (26,5%) neconforme, verificate în sem. II - 2019, ce denotă o ușoară creștere a mijloacelor de măsurare conforme; • De asemenea, au fost verificate 14246 mijloace de măsurare introduse și/sau puse la dispoziție pe piață, din care un mijloc de măsurare era neconform (contor de apă, marcat cu semnul SM și CE), față de 5 mijloace de măsurare verificate în sem. II - 2019, care erau neconforme; • Au fost verificate 30 loturi, 61436 unități de produse preambalate, din care 9 loturi, 14112 unități erau neconforme, după masa netă (23%), față de 20 loturi, 	<p>Anuală</p>	<p>23,3%</p>	<p>Ministerul Economiei și Infrastructurii</p>	<p>Creșterea cu 2% a produselor conforme din totalul de produse verificate</p>
---	---	--	-------------------------	---	---------------	--------------	--	--

B.2.2. Probe colectate, conforme cerințelor	<ul style="list-style-type: none"> • Control e cu probe colectate, conform cerințelor – 7 • Mostre (produse), achiziționate, pentru expres-teste - 0 • Probe de produse prelevate/tes tate la fața locului (produse preambalate) - 1339 (Raportul de activitate 2019) 	<p>Ponderea probelor neconforme cerințelor din totalul probelor colectate (Raportul de activitate 2019)</p> <p>$533/1339=0,40$</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numărul probelor conform cerințelor din total colectate; <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>28043 unități verificate în sem.II – 2019, din care neconforme – 5 loturi, 15435 unități (55%). Urmare a suspendării temporare a activității de control, a diminuat numărul de produse verificate, respectiv compararea acestui indicator cu perioada similară a anului precedent nu este relevantă.</p> <ul style="list-style-type: none"> • În cadrul a 6 controale au fost prelevate 1377 probe de produse preambalate, din care 718 (52,1%) probe erau neconforme după masa netă, față de 826 probe prelevate în sem.II – 2019, din care 320 (38,7%) probe erau neconforme, ce denotă o creștere a probelor neconforme, față de ponderea (40%) preconizată pentru sem.II – 2020, ca rezultat a creșterii numărului de produse controlate comparativ cu perioada similară a anului precedent. • Numărul probelor de produse conforme cerințelor constituie 659 (47,9%) probe, din total 1377 probe colectate; • În cadrul activității de monitorizare a pieței, au fost testate la locul vânzării 2 probe (25 ghirlande decorative) de produse cu impact energetic, care erau neconforme cerințelor SM SR EN 60598-2-20:2010, la parametrul lungimea cablului, care era mai mică de 1,5 metri. 	Anuală	52,1%		Micsorarea cu 2% a probelor neconforme din totalul controale efectuate
Obiectiv: Promovarea controlului și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale								

B.3.1. Monitorizarea a respectării legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale	3.3.1. Examnarea contractelor la sesizarea consumatorilor.	<ul style="list-style-type: none"> • Numărul contractelor încheiate cu consumatorii, examinate în baza petițiilor; • 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; 	Registrul intern	<ul style="list-style-type: none"> • În baza petițiilor au fost examinate 98 contracte încheiate de agenții economici cu consumatorii, față de 83 adresări din partea consumatorilor înregistrate în semestrul II-2019, ce denotă o creștere cu 15,3% a adresărilor, față de perioada similară a anului precedent, care a condus la creșterea numărului de Acte de constatare a clauzelor abuzive; • În urma examinării contractelor, au fost întocmite 69 (70,4%) Acte de constatare a clauzelor abuzive, față de 37 Acte întocmite în semestrul II-2019, ce denotă o creștere cu 46,4% a numărului de Acte de constatare întocmite. <p>Creșterea adresărilor din partea consumatorilor derivă din creșterea cererii și diversității ofertelor de servicii pe piața internă.</p> <p>În scopul educării consumatorilor, respectiv a micșorării numărului de adresări privind constatarea clauzelor abuzive în contracte, Agenția desfășoară activități de informare, educare și sensibilizare a consumatorilor și mediului de afaceri, prin difuzarea materialelor informaționale (pliante „<i>contracte de credit pentru consumatori</i>”, bannere electronice „<i>Investiții imobiliare...</i>”, 11 tutoriale video), apariții media tematice, inclusiv în cadrul campaniei de informare „<i>Află totul despre bani</i>”;</p> <p>Adresări de la agenții economici privind consultarea benevolă a contractelor utilizate în relațiile cu consumatorii, în perioada raportată și similară a anului precedent, n-au parvenit.</p>	Anuală	% Actelor de constatare întocmite din totalul cererilor parvenite: 70,4%	Ministerul Economic și Infrastructurii	Micșorarea cu 10% a adresărilor privind clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii Creșterea treptată a adresărilor agenților economici privind consultarea benevolă a contractelor utilizate în relațiile cu consumatorii
Obiectiv: Promovarea controlului și instruirea personalului în vederea respectării legislației cu privire la siguranța ocupațională								
B.11.1. Instruiri realizate pentru persoanele supuse controlului din competență a APCSP	Majorarea numărului de instruiri realizate pentru persoanele supuse controlului pentru micșorarea	Numărul de instruiri realizate (în cadrul controalelor și cercetării accidentelor) de sinistritător sau în cooperare cu un furnizor extern de instruire - 37	Interne	Numărul de instruiri organizate și realizate de APCSP, în cadrul controalelor și cercetării accidentelor constituie 60 instruiri, sau cu 23 instruiri mai mult față de 37 instruiri realizate în perioada anului precedent, ce denotă o creștere cu 38,3%. <p>În mediu, durata unei instruirii a constituit în mediu 1,5 ore, respectiv cele 60 de instruiri au fost realizate în circa 90 ore, față de 55,5 ore utilizate în semestrul II-2019, ce denotă o creștere cu 34,5% a orelor de instruire.</p>	Anuală	Numărul de ore de instruire desfășurate 90 ore	Inspectoratul de Stat al Muncii, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Cancellaria de Stat (ISM,	Sporirea numărului de ore de instruire desfășurate cu 6% în perioada de referință

	numărului accidentelor de muncă (Raportul de activitate 2019)								MSMPS, CS)	
B.11.2. Total victime	Diminuarea numărului de victime în urma accidentelor de muncă (Raportul de activitate 2019)	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	Numărul de accidentați care au pierdut capacitatea de muncă pentru trei zile și mai mult, inclusiv accidentați mortal - 23 accidentați, din care 7 femei, adolescenți accidentați n-au fost înregistrați de APCSP, accidentați mortal - 2 persoane, față de 37 accidente cu 38 accidentați, din care 6 victime accidentate mortal, sau cu 14 victime mai puțin față de semestrul II-2019, ce denotă o scădere generală cu 38% a numărului total de victime înregistrate de APCSP în semestrul II-2020.	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 (Raportul de activitate 2019)	Numărul de decese la locul de muncă la 10000 de angajați (6 decese la 6539 angajați)	Interne	Numărul de decese la locul de muncă - 2 decese, la 122 angajați, față de 6 decese înregistrate în semestrul II-2019, ce denotă o scădere în semestrul II-2020, cu 4 persoane a numărului de victime decedate, față de 3 estimate.	Anuală	Numărul de decese la locul de muncă la 10000 de angajați	ISM, MSMPS, CS	Scăderea numărului de persoane decedate în perioada de referință cu până 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 (excepțin 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	Numărul total de zile absente din program în legătură cu pierderea capacității de muncă, în rezultatul celor 23 accidente cercetate de APCSP, constituie circa 1008 zile. Din lipsa de date pentru perioada anului precedent, acest indicator nu poate fi comparat cu perioada semestrului II-2019 pentru calcularea ponderii.	Anuală	Numărul total de zile absente din program în legătură cu pierderea capacității de muncă din cauza accidentelor de muncă 1008 zile	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	Diminuare a 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	Raportul dintre numărul accidentelor de muncă în sem. II-2020, constituie 23 accidente, raportat la 7980 salariați (0,29%), față de 37 accidente înregistrate în sem. II-2019, ce denotă o scădere generală, cu 38%.	Anuală	38%%	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 decerțate 2019 și Rapoartele lunare)</i>	Raportul dintre numărul accidentaților mortal în perioada respectivă și numărul total de salariați <i>(6 accidente mortale decerțate în 2019/ 6539 salariați)</i>	Interne	Numărul de decese la locul de muncă – 2 decese, la 122 salariați (1,64%), ce denotă o ușoară scădere față de 0,91% în semestrul II-2019, sau cu 0,73% mai puțin	Anuală	1,64%	ISM, MSMPS, CS	Micșorarea cu 5% a ponderii accidentelor de muncă mortale