

COORDONAT:

MEI - scrisoarea nr. 12-1-73 _

13.02.2020
data

APROBAT:

Director adjunct al Agenției
Violina VARTA

semnat
semnătura

„17”.02.2020

PLANUL DE ACȚIUNI al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, pentru anul 2020

Program 50: Servicii generale economice și comerciale							
Subprogram 50.08: Protecția drepturilor consumatorului							
Obiective	Acțiuni	Indicatori de produs/rezultat	Termen de realizare	Costul acțiunii/ sursa de finanțare	Riscuri	Responsabil (subdiviziune)	Documente de referință
1	2	3	4	5	6	7	8
Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor.	1.1. Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, angajatorilor, privind siguranța ocupațională, cerințele aplicabile produselor, serviciilor prestate, precum și regulile de comerț.	<ol style="list-style-type: none"> Activități de informare tematice, planificate – 400, din care 20 activități cu privire la produsele cu impact energetic, etichetarea energetică, biocombustibil: Campanii de informare și sensibilizare - 6: <i>mese rotunde cu agenții economici</i> – 20, <i>vizite de consultanță</i> - 120, Evenimente tematice - 4; Comunicate de presă/informații plasate pe pagina web, apariții media - 250; Total persoane informate (agenți economici, angajați, consumatori), dinamica față de perioada similară a anului precedent; Materiale informaționale tematice, elaborate – 16 (pliante, ghiduri, afiș publicitar „<i>Noul număr de telefon al consumatorului - 022 515151</i>”); Materiale informaționale editate, difuzate– 22500 exemplare; Instrumente moderne de informare, utilizate – 22 (panouri, spoturi, bannere, corturi, parteneriate TV/Radio), inclusiv 20 cu privire la eficiența energetică . 	Trimestrial Anual	Bugetul Agenției	Resurse limitate de personal; Moratoriu la angajare; Disponibilitate redusă a părților implicate, cauzate de activități urgente/ neprevăzute, apărute pe parcurs	DRCMA (planificarea și organizarea activităților, elaborarea materialelor) DAICSO DCM DCPIS (coparticipare) SCICMM (mediatizare) DERPC (raportare).	HG nr.560/2013; Legea nr.105/2003; CBTM; Legea nr.231/2010; Legea nr.7/2016; HG nr. 1065/2017 (p.34); HG nr. 948/2013.

	1.2. 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul controalelor de stat planificate, privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor - 245 controale, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> - produse cu impact energetic -159; - jucării și alte produse pentru copii – 57; - produse chimice de menaj, cosmetice, articole sanitare -16; - produse textile, din cristal – 3; - servicii de agrement - 10; 2. Numărul controalelor cu neconformități, din total efectuate; 3. Numărul produselor (loturi, unități) cu neconformități depistate, din total controlate; 4. % cazurilor (controalelor) cu neconformități depistate, față de perioada similară a anului precedent. 5. Numărul reclamațiilor/sesizărilor înregistrate în domeniul metrologiei, din care soluționate amiabil; 6. Numărul sesizărilor trimise, reclamațiilor readresate, altor autorități de competență; 7. Numărul măsurilor juridice aplicate. 	Trimestrial		Resurse limitate de personal; Moratoriu la angajare; activități urgente/neprevăzute apărute pe parcursul perioadei; Probleme tehnice în SI RSC, care împiedică inițierea controalelor comune planificate.	DERPC (elaborarea planului de control); DCPIS (efectuarea controalelor)	Legea nr. 131/2012; Legea nr. 231/2010; Legea nr. 7/2016; CBTM; HG nr. 464/2018; HG nr. 560/2013; HG nr. 782/2018.
Obiectivul 2: Asigurarea funcționării diferitor sisteme și instrumente de informare și protecție a consumatorilor naționale și internaționale, prin care Agenția este desemnată responsabilă	2.1. Implementarea Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase (Sistem) între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național și internaționale.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul de notificări privind produsele periculoase, transmise de autorități în Sistem; 2. Numărul de notificări transmise de Agenție în Sistem și comunicatelor publicate pe pagina web a Agenției; 3. Numărul de informații, cereri de asistență reciprocă, primite/transmise; 4. Rapoartele persoanelor desemnate responsabile de Sisteme, prezentate, dinamica notificărilor (avertizărilor); 5. Numărul de vizualizări a comunicatelor publicate pe pagina web a Agenției referitor la produsele periculoase. 	Permanent	Bugetul Agenției	Deficiențe tehnice în organizare Neimplicarea părților responsabile de implementare; Notificări incomplete, întârziate; Insuficiență de personal.	DCPIS Persoanele desemnate, responsabile de raportare.	HG nr. 1116/2016; HG nr. 1089/2017.
	2.2. Actualizarea pe pagina web a Agenției, a legislației cu impact asupra activității de comerț, despre cerințele privind protecția consumatorilor.	Lista publicată a actelor legislative, actualizată.	Trimestrul II		Probleme tehnice, întâzieri de publicare; Resurse limitate de personal; Moratoriu la angajare.	DAICSO; DCPIS; DRCMA; DCM; SCICMM.	Legea nr. 284/2004 HG nr. 948/2013(PA)
	2.3. Crearea și menținerea sistemului național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței.	Sarcina tehnică elaborată.	Trimestrul IV	Bugetul Agenției, Asistență externă	Resurse financiare limitate; Resurse limitate de personal, urmare moratoriului la angajări.	DCPIS, DRCMA, Persoanele responsabile de Sistem; Grupul de achiziții.	HG nr.637/2018 CBTM.

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.	3.1. Instruirea continuă a personalului Agenției, privind supravegherea pieței, pe domeniile reglementate.	1. Numărul, tematicile instruirilor interne și externe (în țară) planificate, din care realizate; 2. Numărul stagiilor/schimb de experiență externă, din care realizate; 3. Numărul persoanelor instruite; 4. Raportul cu privire la instruire, publicat pe pagina web a Agenției.	Trimestrial	Bugetul Agenției	Deficiențe în organizarea programelor de stagii, disponibilitate redusă a partenerilor pentru organizarea vizitelor(stagii); Resurse limitate de personal și financiare.	SJRU (planificare); Subdiviziunile structurale; SCICMM (publicare).	CBTM; HG nr. 1065/20017; HG nr. 948/2013 (PA) HG nr. 560/2013.
	3.2. Instruirea continuă a personalului Agenției, privind protecția consumatorilor.	1. Numărul instruirilor planificate, din care realizate; 2. Numărul persoanelor instruite; 3. Raportul cu privire la instruire, publicat pe pagina web a Agenției.					
Obiectivul 4: Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei	4.1. Supravegherea metrologică, inclusiv prin controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare și a măsurărilor din domeniile de interes public.	1. Numărul total de controale metrologice, planificate - 136; 2. Numărul controalelor efectuate, din care cu neconformități; 3. Numărul mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public, controlate, din care neconforme; 4. Numărul reclamațiilor/sesizărilor înregistrate în domeniul metrologiei, din care soluționate amiabil; 5. Numărul sesizărilor trimise, reclamațiilor readresate, altor autorități de competență; 6. Numărul măsurilor juridice aplicate.	Trimestrial	Bugetul Agenției	Insuficiență de personal; Moratoriu la angajare; activități urgente/neprevăzute apărute pe parcursul perioadei; probleme tehnice în efectuarea controalelor; Probleme tehnice în SI RSC, care împiedică inițierea controalelor comune planificate.	DCM	Legea nr. 19/2016; Legea nr. 105/2003; Legea nr. 131/2012; HG nr. 1089/2017; HG nr. 560/2013; CBTM; HG nr. 881/2014; HG nr. 907/2014; HG nr. 267/2014; HG nr. 1042/2016; Legea nr.461/2001; HG nr. 1116/2002;
	4.2. Monitorizarea mijloacelor de măsurare introduse și/sau puse la dispoziție pe piață.	1. Numărul importatorilor/vânzătorilor controlați - 15; 2. Numărul mijloacelor de măsurare introduse și/sau puse la dispoziție pe piață, controlate, din care neconforme.					
	4.3. Controlul metrologic legal al produselor preambalate și sticlelor utilizate ca recipiente de măsură.	1. Numărul preambalatorilor supuși controlului – 20; 2. Numărul produselor preambalate (loturi, unități) verificate, din care neconforme (masa netă).					

	4.4. Controlul calității produselor petroliere conform Planului național de eșantionare a benzinei și motorinei.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul controalelor efectuate la stațiile PECO - 45, din care cu neconformități; 2. Numărul probelor (eșantioanelor) de benzină și motorină, prelevate și testate anual- 306, din care neconforme parametrilor testați, raportul prezentat. 					Legea nr.461/2001.
Obiectivul 5: Promovarea controlului și instruirea personalului întreprinderilor în vederea respectării legislației cu privire la siguranța ocupațională	5.1. Efectuarea controlului de stat al respectării legislației privind siguranța ocupațională, în unitățile din domeniile de competență, prezentarea informației, participarea la elaborarea raportului privind activitatea în domeniul dat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul controalelor de stat în domeniu, planificate – 54, din care efectuate, cu neconformități depistate; 2. Numărul reclamațiilor /sesizărilor înregistrate în domeniu, din care soluționate amiabil; 3. Numărul sesizărilor trimise, reclamațiilor readresate, altor autorități de competență; 4. Numărul măsurilor juridice aplicate; 5. Numărul accidentelor de muncă înregistrate, din care examinate, sau transmise altor autorități conform competenței; 6. Rapoarte transmise lunar Inspectoratului de Stat a Muncii. 	Trimestrial	Bugetul Agenției	Resurse limitate de personal instruit în domeniu; Moratoriu la angajare; Activități urgente/neprevăzute apărute; Probleme tehnice în efectuarea controalelor. Deficiențe de comunicare cu angajatorii; Capacități reduse de instruire.	DAICSO	Legea nr. 186/2008; HG nr. 943/2018; HG nr. 1089/2017.
	5.2. Realizarea activităților de instruire și informare a angajatorilor și salariaților angajați în unitățile din domeniile de competență, privind siguranța ocupațională.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul activităților de instruire și informare a angajatorilor și salariaților angajați, realizate – 54; 2. Numărul persoanelor instruite și informate, la întreprinderile vizitate. 					
	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. Curs de instruire a inspectorilor, în domeniul siguranței ocupaționale, realizat - 1; 2. Numărul inspectorilor instruiți -2. 	Trimestrul I				
					Resurse limitate de personal instruit în domeniu; Moratoriu la angajare. Capacități reduse de instruire.	SJRU DAICSO	

Obiectivul 6: Consolidarea capacităților Agenției în vederea asigurării respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI)	Efectuarea controalelor (inopinate) în baza reclamațiilor și sesizărilor, privind conformitatea produselor, respectarea drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul controalelor inopinate efectuate, din care cu încălcări depistate; 2. Numărul reclamațiilor sau sesizărilor, materialelor, examinate; 3. Numărul măsurilor juridice, aplicate; 4. Numărul de vizite/stagii cu scop de schimb de experiență și informații cu privire la evoluțiile legislative în domeniu, participări la seminare. 	Trimestrial	Bugetul Agenției	Deficiențe de comunicare cu alte instituții implicate; Instruirea insuficientă a personalului; Insuficiență de personal, moratoriu la angajări.	DCPIS	HG nr. 880/2012; HG nr. 375/2018; Legea nr. 38/2008; HG nr. 48/2013 (PA)
Obiectivul 7: Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață.	7.1. Cooperarea operativă cu organul vamal și autoritățile de supraveghere a pieței în cadrul schimbului de informații privind produsele periculoase	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul de notificări (avertizări) transmise/primate prin Sistemul informațional sau prin poștă; 2. Raportul persoanelor desemnate, prezentat, privind notificările (avertizările) transmise/primate, dinamica notificărilor. 	Trimestrial	Bugetul Agenției	Deficiențe de comunicare cu alte instituții implicate; Întârzieri în procesul de implementare; Insuficiență de personal, moratoriu la angajări.	DCPIS	HG nr. 1076/2016; Legea nr. 19/2016, Legea nr. 7/2016. Legea nr. 131/2012; HG nr. 560/2013. HG nr. 1089/2017.
	7.2. Sensibilizarea organizațiilor obștești (AOPC) privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață.	Numărul activităților de informare a AOPC realizate, privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață.	Anual		Număr neînsemnat de AOPC cu competențe în domeniul protecției consumatorilor; Disponibilitate redusă de colaborare din partea AOPC;	DRCMA	
Obiectivul 8: Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale	8.1. Examinarea contractelor la sesizarea consumatorilor, inclusiv prin control de stat respectarea legislației contractuale.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul contractelor de credit, altor tipuri de contracte, examinate în baza petițiilor, inclusiv prin control de stat; 2. Numărul Actelor de constatare a clauzelor abuzive în contractele de credit, alte tipuri de contracte, întocmite; 3. Măsurile aplicate: <ul style="list-style-type: none"> - Acte de constatare, transmise în instanța de judecată; - Acte de constatare, transmise consumatorilor la solicitarea acestora. 	Trimestrial	Bugetul Agenției	Deficiențe de comunicare cu alte instituții implicate, cu prestatorii de servicii; Întârzieri în procesul de implementare din diferite	DAICSO (examinare a contractelor de credit); DCPIS DCM (examinare a altor	Legea nr. 202/2013; Codul civil; HG nr. 560/2013; Legea nr. 114/2012; Legea nr. 105/2003; HG nr.

	8.2. Examinarea contractelor prin autosesizare.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul contractelor de credit, altor tipuri de contracte, examinate prin autosesizare, inclusiv prin control de stat; 2. Numărul Actelor de constatare a clauzelor abuzive în contractele de credit, alte tipuri de contracte, întocmite; 3. Măsurile aplicate: 4. Acte de constatare, transmise în instanța de judecată. 			<p> motive; Insuficiență de personal, moratoriu la angajări; lipsa suportului metodologic extern.</p>	tipuri de contracte)	1089/2017
	8.3. Acordarea consultanței părților contractante referito la legislația privind contractele de credit, alte tipuri de contracte.	Numărul consultațiilor oferite părților, în cadrul examinării contractelor.					
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).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agenda evenimentului, aprobată; 2. Numărul activităților desfășurate în cadrul evenimentului consacrat ZMPDC, conform Agendei evenimentului; 3. Numărul participanților, informați. 	Trimestrul I	Bugetul Agenției	Deficiențe de comunicare cu alte instituții implicate; întârzieri în procesul de implementare din diferite motive obiective și subiective; Insuficiență de personal, moratoriu la angajări.	DRCMA (organizatorul activităților de informare) DCPIS DAICSO DCM SCICMM (coparticipare)	HG- nr. 560/2013; Legea nr. 105/2003; HG nr. 1089/2017; HG nr. 948/2013.
	9.2. Desfășurarea campaniilor de informare tematice , inclusiv prin utilizarea paginii web ale Agenției cu tema: <ul style="list-style-type: none"> • „Educația financiară. Află totul despre bani”; • „Utilizarea corectă a mijloacelor de măsurare în domeniile de interes public”; • „Asigurarea încrederii consumatorilor prin preambalarea corectă a produselor, cantitatea nominală și marcarea”; • „Informarea și sensibilizarea angajatorilor cu privire la siguranța ocupațională”; • Informarea și sensibilizarea cu privire la eficiența energetică; • „Garanția și conformitatea produselor”. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul vizitelor de consultanță tematice - 120 , în cadrul: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Consiliilor raionale/Primăriilor;</i> - <i>Centrelor comerciale / supermarketuri;</i> - <i>Piețe comerciale;</i> - <i>Tabere și instituții de învățământ;</i> 2. Mese rotunde tematice cu agenții economici – 20; 3. Persoane informate, din care consumatori, agenți economici, reprezentanți ai APL, angajatori și angajați; 4. Dinamica față de perioada similară a anului precedent; 5. Comunicate de presă/informații utile, plasate pe pagina web a Agenției , apariții media, inclusiv privind produsele cu impact energetic – 250; 6. Materiale informaționale, editate și difuzate - 22500, din care 2500 privind produsele cu impact energetic; 7. Instrumente moderne de informare (panouri, bannere, spoturi) - 22, din care 20 privind produsele cu impact energetic 8. Pliante tematice (<i>educația financiară, garanția, conformitatea și calitatea produselor, metrologia, etichetarea, energetică, servicii</i>), Ghidul pentru <i>consumatori și afișa</i> cu noul număr de telefon al 	Trimestrial				

		consumatorului (022 515151) – 22.					
Obiectivul 10: Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar	10.1. Protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor.	<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. Banii restituiți consumatorilor; 3. Numărul cazurilor prejudiciabile soluționate, numărul consumatori satisfăcuți; 4. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați. 	Trimestrial	Bugetul Agenției	Tergiversarea proceselor de examinare în instanță; Insuficiență de personal, moratoriu la angajări;	DRCMA DCPIS DAICSO DCM SCICMM	HG nr. 560/2013; Legea nr. 105/2003; HG nr. 1089/2017
	10.2 Examinarea reclamațiilor /sesizărilor, revendicarea drepturilor consumatorilor și asigurarea recuperării de către consumatori a prejudiciilor cauzate.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor înregistrate, din care soluționate, subiectele reclamațiilor, revendicările consumatorilor; 2. Numărul sesizărilor trimise, reclamațiilor readresate, altor autorități conform competențelor; 3. Numărul acțiunilor depuse în instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, din care cu câștig de cauză; 4. Numărul cazurilor prejudiciabile reclamate, dinamica; 5. Numărul cazurilor de prejudiciu cauzate vieții și sănătății, provocate de produsele defectuoase, reclamate, din care constatate, dinamica cazurilor de prejudiciu; 6. Numărul pretențiilor consumatorilor (cazurilor prejudiciabile) soluționate de vânzător pe cale amiabilă (extrajudiciară), recipiselor prezentate, consumatori satisfăcuți. 	Trimestrial	Bugetul Agenției	Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; Tergiversarea proceselor de examinare în instanță; Insuficiență de personal, moratoriu la angajări; Nealocarea resurselor financiare pentru realizarea sondajului; Consumatori pasivi.	DRCMA DCPIS DAICSO DCM	
	10.3. Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor și oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici și a Call - Centrului de asistență la linia verde și la telefonul consumatorului.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul consultațiilor solicitate, de consumatori și agenți economici în Ghișeul unic, oferite; 2. Numărul apelurilor telefonice înregistrate la linia verde; 3. Numărul consultațiilor oferite telefonic; 	Trimestrial			DRCMA (responsabil 10.3.)	

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. Organizarea 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.	Eveniment organizat și mediatizat.	Trimestrul IV	Bugetul Agenției	Întârzieri în procesul de implementare din diferite motive obiective și subiective; Resurse limitate de personal, financiare.	DRCMA DMI SCICMM	HG nr. 560/2013; CBTM
	11.2. Dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, prin informare și educare.	1. Dinamica consumatorilor informați/educați, față de perioada similară a anului precedent, în cadrul activităților tematice, prin <i>materialele informaționale difuzate, consultațiilor acordate în call-centrul Agenției examinării petițiilor</i> ; 2. Numărul consumatorilor informați, în creștere, față de anul precedent.	Trimestrial		Resurse limitate de personal, moratoriu la angajări.	DRCMA DCPIS DCM DAICSO SCICMM (coparticipare)	HG nr. 560/2013;
	11.3. Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului	Raportul privind rezultatele sondajului (sondaj reprezentativ pentru întreaga țară, circa 1000 respondenți cu circa 10 întrebări), indice stabilit.	Trimestrul IV		Resurse financiare limitate; Resurse limitate, urmare a moratoriului la angajări.	DMI DERPC SCICMM	HG nr. 560/2013; HG nr. 806/2016 capitolului 3
	11.4. Monitorizarea și elaborarea raportului, de către Agenție (Punctul de contact național), privind activitatea de protecție a consumatorilor, realizată de autoritățile responsabile, conform Legii nr. 105/2003).	3. Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, elaborat și publicat pe pagina web a Agenției.	Anual		Transmiterea întârziată a informației, de către autoritățile responsabile; Prezentarea informației insuficiente sau eronate.	DERPC	Legea nr. 105/2003; HG nr. 1089/2017.
Obiectivul 12: Cooperarea internațională în domeniul protecției consumatorilor	12.1. Încheierea Acordurilor de colaborare reciprocă cu autoritățile similare, dezvoltarea parteneriatelor existente și monitorizarea activității de realizare a acestora.	Numărul Acordurilor de colaborare încheiate, puse în aplicare; Numărul activităților desfășurate în comun, schimb de experiență, preluarea celor mai bune practici în domeniul protecției consumatorilor.	Anual	Bugetul Agenției	Deficiențe de comunicare cu alte instituții implicate; Întârzieri în procesul de implementare din diferite motive obiective și subiective; Lipsa propunerilor cu privire la Stagii;	SCICMM DRCMA DAICSO DCM DCPIS	CBTM; HG nr. 560/2013; HG nr. 1089/2017; Legea nr. 105/2013.
	12.2. Cooperarea transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor cu autoritățile naționale ale statelor-membre ale Uniunii Europene.	1. Stagii, schimb de experiență, seminare, realizate; 2. Numărul persoanelor instruite în aplicarea practicilor UE; 3. Rapoartele participanților la activitățile realizate, prezentate.					

Obiectivul 13: Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției, inclusiv în vederea realizării atribuțiilor noi delegate	13.1. Coordonarea și organizarea procesului de instruire internă și externă și perfecționare continuă a funcționarilor publici din cadrul Agenției, conform Planului de instruire pentru anul 2020, bazat pe Sistemul intern de instruire.	1. Numărul activităților de instruire a funcționarilor Agenției, planificate, din care realizate, conform Strategiei de instruire aprobată de Agenție; 2. Numărul persoanelor (fpc, fpe, debutanți) instruite; 3. Raportul cu privire la realizarea Planului anual de dezvoltare profesională a personalului Agenției, aprobat și publicat pe pagina web a Agenției.	Trimestrial	Bugetul Agenției	Tergiversarea prezentării propunerilor de instruire, a procesului de elaborare cauzat de lipsa de personal, lipsa suportului metodologic extern; Insuficiență de personal, moratoriu la angajări.	SJRU DMI	HG nr. 560/2013; HG nr. 1089/2017; Legea nr. 158/2008; HG nr. 201/2009.
	13.2. Implementarea procedurilor de integrare socio-profesională a debutanților, evaluare a performanțelor profesionale, evidenței datelor, documentelor cu privire la personal.	1. Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică; 2. Numărul funcționarilor publici evaluați, care întrunesc condițiile necesare; 3. Numărul Dosarelor personale completate cu toate documentele necesare conform legii, în termen;	Trimestrial		Evaluarea neobiectivă cauzată de existența riscului fluctuației; Deficiențe tehnice în exploatarea Registrului; Insuficiență de personal, moratoriu la angajări.	SJRU	Legea nr. 158/2008; HG nr. 201/2009; Legea nr. 155/2011; Legea nr. 158/2008; HG nr. 201/2009; Legea nr. 155/2011.
	13.3. Actualizarea și exploatarea Sistemului informațional autorizat „Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici”.	Datele cu privire la personal, actualizate în <i>Registrul funcțional</i> .					
	13.4. Elaborarea (revizuirea) procedurilor specifice, privind supravegherea unor tipuri concrete de produse, bazate pe riscuri, precum și proceduri privind supravegherea metrologică a unor tipuri de măsurări.	Numărul procedurilor de control bazate pe riscuri, revizuite - 2 : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedura de control a echipamentelor de joasă tensiune;</i> • <i>Procedura de control a jucăriilor.</i> 	Semestrul II		Tergiversarea procesului de elaborare; Lipsa capacităților de elaborare; Insuficiență de personal, moratoriu la angajări.	DCPIS DCM	Legea nr. 7/2016; HG nr. 560/2013; HG nr. 1089/2017.

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. Programul de evidență și control intern a executării documentelor „E-Management”, funcțional;	Permanent	Bugetul Agenției	Apariția deficiențelor tehnice în SI implementate; Înregistrarea cu întârziere a documentelor; Insuficiență de personal, moratoriu la angajări.	DMI SMD DAICSO; DCPIS; DCM; DERPC.	CBTM; Legea nr. 7/2016; Legea nr. 131/2012; HG nr. 1089/2017.
	14.2. Evidența proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale, păstrarea acestora timp de 7 ani de la data întocmirii, conform Legii nr. 131/2012.	1. Programul intern INSPECT de evidență electronică a proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice ale consumatorilor, funcțional; 2. Numărul proceselor-verbale de control încheiate în a. 2020 și înregistrate în SI intern INSPECT; 3. Numărul dosarelor contravenționale (DC), încheiate și înregistrate în registrul unic și SI INSPECT; 4. Numărul proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale transmise spre păstrare, păstrate.	Permanent		Deficiențe tehnice în Program, Neînregistrarea documentelor în programul intern; Prezentarea întârziată a documentelor.	DERPC	CBTM; Legea nr. 7/2016; Legea nr. 131/2012; HG nr. 1089/2017.
	14.3. Efectuarea avizării juridice a materialelor, acordarea asistenței juridice consumatorilor (intervenient accesoriu), înaintarea acțiunilor în instanță în baza actelor de constatare, reprezentarea intereselor Agenției în fața instanțelor judiciare cât și în fața altor persoane de drept public și privat	1. Numărul cererilor admise în instanță: - Agenția <i>reclamant</i> ; - Agenția <i>pârât</i> ; 2. Numărul cazurilor de contestații: - <i>admise</i> , - <i>respinse</i> ; 3. Numărul cererilor de chemare în judecată, de apel, depuse; 4. Numărul referințelor, pledoarii scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs; 5. Numărul cererilor de recurs, depuse; 6. Numărul dosarelor examinate în instanță; 7. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor, realizate: - De contencios civil și administrativ, inclusiv în calitate de intervenient accesoriu; 8. Numărul actelor/documentelor, revizuite, avizate juridic; 9. Numărul proiectelor de acte legislative/normative, examinate, propunerilor înaintate.	Permanent		Tergiversarea revizuirii documentelor, personal necalificat (noi angajați).	DAICSO	Legea nr. 105/2013; HG nr. 1089/2017; HG nr. 560/2013.
Obiectivul 15: Planificarea eficiență anuală a activităților de	15.1. Planificarea anuală a activităților și bugetului Agenției.	1. Planul anual de acțiuni al Agenției, aprobat și publicat; 2. Planul anual de control al Agenției, aprobat și publicat;	2020	Bugetul Agenției	Lipsa propunerilor subdiviziunilor Nealocarea	DERPC DMI SFA DRCMA	HG nr. 560/2013; HG nr.

supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor		<ol style="list-style-type: none"> 3. Programul sectorial de supraveghere a pieței, aprobat și publicat; 4. Planurile anuale de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, aprobate; 5. Proiectul bugetului, elaborat. 			<p>mijloacelor financiare planificate; Întreruperea finanțării, accesul limitat sau lipsa acestuia la Registrele de Stat; Insuficiență de personal, moratoriu la angajări; Termen restrâns pentru elaborare care împiedică identificarea indicatorilor pentru elaborarea proiectului de buget.</p>	<p>DCPIS DAICSO DCM SJRU SCICMM SMD</p>	<p>1096/2017; HG nr. 1089/2017; Legea nr. 7/2016; Legea nr. 131/2012; CBTM; SSC.</p>
	15.2. Evaluarea rezultatelor și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate.	<p>Rapoartele de evaluare, elaborate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapoartele periodice de realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției, Planului anual de control, Programului sectorial de supraveghere a pieței, Rapoartele subdiviziunilor structurale; 2. Rapoartele de progres privind realizarea politicilor publice, foile de parcurs privind implementarea PNA AA RM-UE, PAG, PA MEI, PA de implementare a Strategiilor în domeniile de responsabilitate; 3. Raportul anual statistic (către BNS), prezentat. 	Trimestrial, Anual		<p>Tergiversarea procesului de raportare cauzată de lipsa datelor ce urmau a fi prezentate de subdiviziuni, prezentarea datelor eronate.</p>	<p>DERPC, DAICSO Subdiviziunile Agenției</p>	
	15.3. Executarea bugetului aprobat al Agenției, prezentarea dărilor de seamă contabile.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate prezentate. 	Anual, Trimestrial,		<p>Admiterea erorilor în calcule, termeni restrânși ce influențează precizia datelor prezentate.</p>	<p>DMI SJRU SFA</p>	
	15.4. Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web APCSP. 	Permanent				

Obiectivul 16: Îmbunătățirea proceselor IT în toate domeniile de competență ale Agenției	16.1. Implementarea de către subdiviziunile structurale, a Sistemelor IT și asigurarea utilizării eficiente a SIT, transparenței activităților desfășurate de Agenție.	Sisteme IT implementate: - Programul de evidență internă INSPECT; - Programul de evidență internă E-Management; - Pagina web a Agenției ajustată la cerințele legale, conform HG nr. 1116/2016, HG 1076/2016 și completată cu informații curente; - Utilizatori instruiți.	Permanent Trimestru I IV Anual	Bugetul Agenției	Lipsa de personal; Moratoriu la angajări; Resurse financiare insuficiente, reingineria întârziată a paginii	Utilizatorii SI Subdiviziunii e Agenției, responsabile deprezentarea informațiilor	CBTM 2019-2021; Legea nr.7/2016; HG nr. 1089/2017; HG nr. 1116/2017 HG nr. 1076/2016.
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.	Număr de instruirii planificate a personalului din serviciu în vederea implementării sistemului, din care 90% realizate	Trimestrul IV	Bugetul Agenției	Tergiversarea procesului de instruire; Lipsa răspunsului la solicitarea instruirii; Lipsa de personal în SAI; Lipsa personalului angajat; moratoriu la angajări.	DMI SJRU SFA Subdiviziunile Agenției	CBTM 2019-2021 SNA 2018-2020; SRAP 2018-2020; Strategia MFP; Legea nr.158/2008; HG nr.201/2009.
Program 58: Dezvoltarea sectorului energetic							
Subprogram 5804: Eficienta energetica si surse regenerabile							
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	18.1. Asigurarea protecției consumatorilor, diminuării riscurilor pentru viața și, sănătatea, proprietatea lor, în urma utilizării produselor cu impact energetic, prin controale de stat, soluționarea petițiilor și sesizărilor.	1. Numărul de controale privind conformitatea produselor cu impact energetic efectuate, din planificate; 2. Numărul de produse de joasă tensiune, puse la dispoziție pe piață, reclamate de consumatori, care fiind cu defecte au un grad de risc sporit (fierbătoare, becuri, bricheți), verificate; 3. Numărul de produse cu impact energetic, din total verificate, din care cu neconformități, ponderea produselor neconforme depistate; 4. Numărul de reclamații/sesizări cu privire la produsele cu impact energetic, din total înregistrate, din care examinate prin control; 5. Numărul de produse verificate, privind etichetarea energetică, din care neconforme; 6. Numărul de mostre (produse), achiziționate, pentru expres-teste - 3; 7. Numărul probelor de produse cu impact energetic, prelevate/testate; 8. Echipamente-teste, achiziționate pentru verificarea produselor de joasă tensiune, regenerabile - 1; 9. Instruirii/stagii (interne/externe)-1,90% inspecți	Permanent	Bugetul Agenției	Cazuri neprevăzute ce ar împiedica efectuarea controalelor, situații neprevăzute, nealocarea resurselor financiare, ce ar conduce la nerealizarea indicatorilor planificați; Lipsa personalului angajat, moratoriu la angajări (angajați - 67%).	DCPIS Realizează acțiunile de control, testare a produselor, coparticipă la activități de informare tematice; DRCMA (organizează activitățile de informare tematică); SJRU (planifică instruirile).	PNA RM-UE 2017-2019, HG nr. 1472/2016, HG nr. 560/2013, CBTM 2019-2021

Adus la cunoștință:

DERPC DCPIS DCM DRCMA DAICSO SJRU SCICMM SMD DMI