

RAPORT

cu privire la activitățile desfășurate de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (Agenția), în perioada anului 2020

Planul operațional de acțiuni al APCSP pentru anul 2020 elaborat în conformitate cu obiectivele stabilite în Programul de dezvoltare strategică instituțională pentru perioada 2019 - 2021 conține 18 obiective cu 45 acțiuni de realizare, conform Planului de acțiuni APCSP pentru anul 2020.

În rezultatul evaluării cantitative a nivelului de realizare a acțiunilor planificate pentru anul 2020, care au un caracter continuu, s-a constatat, că în perioada anului 2020, din 45 acțiuni planificate, 39 acțiuni au fost realizate în proporție de 90% - 100%, 3 acțiuni realizate în proporție de 70%-75%, 2 acțiuni realizate în proporție de 60-67%, iar acțiunea (11.3.), „Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului”, nu a putut fi realizată din cauza restricțiilor impuse de situația epidemiologică din țară.

Astfel, nivelul mediu de realizare a acțiunilor planificate de APCSP pentru anul 2020 **constituie 85,04%**.

REALIZĂRI:

În perioada anului 2020, în condițiile pandemiei severe COVID-19, cu efort maxim și măsuri de precauție asupra sănătății, au fost înregistrate următoarele rezultate.

Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse/servicii, 2 acțiuni, a fost realizat în proporție de **97,0%**:

1.1. Desfășurate 361 (90,25%) activități de informare tematice, din 400 activități planificate, elaborate 39 materiale informaționale (8 pliante, 1 ghidul consumatorului, 7 postere/bannere, 23 spoturi video), față de 16 materiale planificate, în scopul informării au fost utilizate 51 instrumente de informare, față de 22 planificate, acordată consultanță către 13505 persoane.

1.2. În perioada de referință au fost efectuate 363 controale de stat planificate și inopinate, în domeniile de competență atribuite.

În domeniul supravegherea pieței privind **produsele nealimentare/servicii**, inclusiv cu impact energetic, au fost planificate 245 controale, urmare a restricțiilor impuse de situația pandemică, au fost efectuate 240 controale planificate și inopinate, din care 186 planificate. Neconformități au fost depistate în 144 (60%) controale, verificate 1103 loturi, 171006 unități, din care 525 loturi, 90354 (52,8%) unități erau neconforme cerințelor stabilite. În 44 (18%) cazuri au fost inițiate controale planificate, însă la fața locului s-a constatat că agenții economici supuși controlului și-au suspendat activitatea, iar 15 controale au rămas neinițiate, fiind limitați în timp din cauza restricțiilor pandemiei.

Obiectivul 2: Asigurarea funcționării diferitor sisteme și instrumente de informare și protecție a consumatorilor naționale și internaționale, 3 acțiuni, realizat în proporție de **75,00%**:

2.1. Notificări privind produsele periculoase, nu au fost transmise de autorități în Sistem, însă, prin circa 40 comunicate din cele 187 plasate pe pagina web instituțională, în cadrul campaniei tematice „Marcaj de conformitate, element de siguranță”, dialogului online „Cerințe esențiale de securitate pentru echipamentele electrice”, Webinarelor organizate de Eu4cons și UTM, Agenția a publicat informații și sfaturi utile referitor la produsele nesigure puse la dispoziție pe piață, inclusiv a jucăriilor, produselor de joasă tensiune etc., care prezintă interes pentru publicul larg, înregistrând peste 9500 de vizualizări, în perioada de referință.

2.2. Lista actelor legislative publicată pe site-ul Agenției se actualizează în funcție de modificările ulterioare;

2.3. Caietul de sarcini, elaborat de către Ministerul Economiei și Infrastructurii, cu suportul proiectului Uniunii Europene „Suport pentru cadrul Infrastructurii Calității în Contextul DCFTA în Republica Moldova EuropeAid/138295/DH/ SER/MD”, care descrie funcțiile de bază ce urmează a fi îndeplinite de furnizori și registratori (organele de control) și specificațiile de achiziționare a Sistemului informațional de informare și comunicare în supravegherea pieței, conform Conceptului tehnic aprobat de Guvern, este în proces de realizare;

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, cu 2 acțiuni, realizat în proporție de **90,00%**. Pe parcursul anului au fost realizate 47 (90,4%) instruirii tematice, interne și externe.

Obiectivul 4: Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei, 4 acțiuni, realizat în proporție de **85,25%**:

4.1. Planificate 136 controale, urmare a restricțiilor impuse de situația pandemică, au fost efectuate 75 controale, din care 66 planificate, neconformități au fost depistate în 36 (48%) controale, inclusiv 150 (15,6%) mijloace de măsurare (utilizate) neconforme, din 961 m. m. verificate. În 22 (16%) cazuri au fost inițiate controale planificate, însă la fața locului s-a

constatat că agenții economici supuși controlului și-au suspendat activitatea, iar 48 (35,3%) controale au rămas neinițiate, fiind limitați în timp și lipsă de personal, din cauza restricțiilor.

4.2. la 9 importatori au fost verificate 27246 mijloace de măsurare introduse și/sau puse la dispoziție pe piață;

4.3. la 11 preambalatori controlate 30 loturi de produse preambalate, în număr de 61436 unități, din care 9 loturi (30%), 14112 unități erau neconforme masei declarate.

4.4. La stațiile PECO au fost efectuate 32 (71,11%) controale de stat planificate și inopinate, în 19 (59,4%) controale s-au constatat neconformități ce nu țin de calitatea produselor petroliere. În cadrul Supravegherii metrologice, Direcția control metrologic a participat la 9 acțiuni comune cu ANSA pentru confirmare și sigilarea utilajului pentru produse alcoolice. În calitate de membru al Consiliului Național de Metrologie, a participat: la 6 ședințe de examinare a documentelor normative în domeniu. În cadrul Comitetului Tehnico Științific INM și consiliului Național de Metrologie au fost avizate 16 proiecte de Norme de metrologie legală, Consiliilor de administrare ANRE au fost avizate 4 proiecte de Hotărâri, avizată abrogarea Hotărârii nr. 377-M/24.10.2000 a DSMST (161 DN din domeniul metrologiei legale). Acțiunile în domeniul metrologiei au fost realizate de către 3 agenți constatatori, din 5 angajați la etapa planificării.

Obiectivul 5: Promovarea controlului și instruirea personalului întreprinderilor în vederea respectării legislației cu privire la siguranța ocupațională, 3 acțiuni, realizat în proporție de **93,67%**

5.1. Planificate 54 controale în domeniul siguranței ocupaționale, efectuate 48 (89%) controale, din care 47 planificate, neconformități depistate în 44 (91,7%) controale.

În 7 (13%) cazuri, inclusiv în Zonele economice libere, au fost inițiate controale, însă la fața locului s-a constatat că agenții economici supuși controlului și-au suspendat activitatea din cauza restricțiilor pandemiei, sau neaprobării de către Guvern a controalelor în Zonele economice libere. Au fost înregistrate/cercetate 48 cazuri accidente de muncă, din care 8 cazuri mortale, 6 grave și 34 cu incapacitatea temporară de muncă;

5.2. Realizate 96 activități de instruire și informare a angajatorilor și salariaților angajați și instruite 197 persoane;

5.3. Curs de instruire a inspectorilor, în domeniul siguranței ocupaționale – a fost realizat 1 curs, unde au fost instruiți 2 inspectori.

Obiectivul 6: Consolidarea capacităților Agenției în vederea asigurării respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI), 1 acțiune, realizat în proporție de **94,00%**:

6.1. Au fost efectuate 6 controale, din care 3 inopinate în bază de petiții/sesizări privind comercializarea produselor contrafăcute, utilizarea ilegală a mărcii. În rezultatul controalelor au fost suspectată utilizarea ilegală a mărcii fapt pentru care a fost informat titularul de drept al mărcii, pentru încălcările depistate au fost aplicate măsuri juridice: prescripții privind interzicerea temporară a lotului și înlăturarea neconformităților, încheiate 6 procese-verbale cu privire la contravenție. De asemenea, pe parcursul anului au fost înregistrate 45 cereri pentru protecția mărcilor de produse (*parfumuri, cosmetice, îmbrăcăminte, încălțăminte, galanterie*). În rezultatul examinării au fost ridicate 366 unități de produse conform procedurii de ridicare, respectiv încheiate 45 dosare cu privire la contravenție în baza art. 97 CC și trimise în instanță pentru aplicarea sancțiunii. Pe parcursul anului instanța a emis Hotărâri definitive pe 23 cazuri.

Obiectivul 7: Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață, 2 acțiuni, realizat în proporție de **68,50%**:

7.1. În cadrul colaborării cu organul vamal a fost înaintată inițiativa comună de organizare a Forumului internațional privind problematica luptei împotriva produselor contrafăcute, schimbul de informații referitor la produsele periculoase prin Sistemul informațional sau poștă. În acest sens, Agenția a transmis autorității vamale spre coordonare proiectul Ordinului comun de colaborare, care urmează a fi încheiat. Notificări (avertizări) prin Sistemul informațional sau prin poștă nu au fost transmise/primite;

7.2. În cadrul webinarilor organizate și comunicării cu publicul larg, Agenția îndeamnă reprezentanții AOPC la dialog constructiv în vederea dezvoltării relațiilor de colaborare în domeniul protecției consumatorilor. AOPC a sesizat un caz cu privire la încălcarea cerințelor în domeniul metrologiei legale, care a fost examinat de Agenție.

Obiectivul 8: Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale, 3 acțiuni, realizat în proporție de **66,00%**:

Au fost examinate 223 contracte de credit/alte tipuri de contracte și întocmite 157 Acte de constatare a clauzelor abuzive. În cadrul examinării contractelor au fost oferite consultații părților. Acte de constatare, transmise în instanța de judecată – 6, transmise consumatorilor la solicitarea acestora – 157 acte.

Obiectivul 9: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii, 2 acțiuni, realizat în proporție de **92,50%**:

9.1. În legătură cu starea de urgență declarată pe întreg teritoriul țării, **evenimentul „Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor-15 martie”** nu a putut fi realizat integral (n-a fost posibilă prezența invitaților) conform agendei. În trimestrul I, până la declanșarea pandemiei, au fost realizate 35 vizite de consultanță, în supermarket, piețe, instituții de învățământ. Pe pagina web a Agenției au fost publicate 196 comunicate/cazuri de succes, la TV/Radio au fost înregistrate 101 apariții media tematice, elaborate 39 materiale informaționale și difuzate în 6569 exemplare, elaborate și difuzate 23 spoturi tematice, lansate 2 campanii largi de informare inclusiv pe canalul public „Telegram – Protecția Consumatorilor”, care poate fi accesat la t.me/APCSP_info. În situația creată de pandemie au fost identificate noi instrumente de comunicare cu publicul larg, valorificate noi canalele virtuale de comunicare și interacțiune prin intermediul webinarilor pe pagina de facebook/zoom și platformele de chat/mesagerie, organizate 26 Webinare/videoconferințe tematice. În cadrul campaniei de informare financiară, a fost organizat concursul „Viziunea elevilor cu privire la gestiunea bugetului personal”.

Obiectivul 10: Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar, 3 acțiuni, realizat în proporție de **96,67%**:

10.1. Înregistrate 121 cazuri de succes, la soluționarea petițiilor prin remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător.

Banii au fost restituiți către 89 consumatorilor, suma banilor restituiți constituie 625.469,00 lei, soluționate 121 cazuri prejudiciabile și 121 consumatori satisfăcuți.

10.2. Înregistrate 1400 petiții/546 sesizări, din care 307 petiții/110 sesizări au fost readresate altor autorități conform competențelor. În instanța judecătorească au fost depuse de APCSP 11 acțiuni pentru prezentarea intereselor consumatorilor și Agenției. În 121 cazuri de prejudiciere (produse neconforme/servicii comercializate) reclamațiile au fost soluționate amiabil de către agenții economici (conform recipiselor prezentate de consumatori).

10.3. În Ghișeul unic au fost oferite 151 consultații, la linia verde au fost înregistrate 8940 apeluri (8893 consumatori/47 agenți economici), apelanții au primit consultații.

Obiectivul 11: Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent, dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, cu 3 acțiuni, realizat în proporție de **68,75%**:

11.1. În legătură cu starea de urgență declarată pe întreg teritoriul țării, organizarea **evenimentului „Ziua ușilor deschise”**, nu a putut fi realizată integral conform agendei (n-a fost posibilă prezența invitaților). Cu toate acestea, au fost inițiate activități dedicate evenimentului, inclusiv pregătirea materialelor informative și promoționale tematice, invitațiilor pentru participanți. În contextul evenimentului, la data de 21.09.2020 a fost lansat concursul tradițional de desen pentru elevii claselor V-XII, cu tematica: „Protecția Consumatorilor în Culori”. Pe parcursul întregii luni dedicate evenimentului, la adresa Agenției au fost expediate 575 de desene din toate colțurile țării;

11.2. Au primit consultanță 13505 persoane (în vizite de consultanță, seminare online, în ghișeu, telefonic, la examinarea petițiilor/contractelor, siguranța ocupațională, difuzării spoturilor video în școli și gimnazii). Acest indicator nu poate fi comparat cu perioada similară a anului precedent, din cauza restricțiilor neprevăzute, impuse de situația epidemiologică. N-au putut fi realizate mese rotunde, evenimente tematice, iar vizite de consultanță au fost desfășurate numai în trim.I.2020;

11.3. Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului, nu a putut fi realizată, din cauza restricțiilor impuse de situația epidemiologică din țară.

11.4. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, este publicat pe pagina web a Agenției.

Obiectivul 12: Cooperarea internațională în domeniul protecției consumatorilor, cu 2 acțiuni, realizat în proporție de **80,00%**:

12.1. Urmare a propunerilor din cadrul comisiei interguvernamentale moldo - ruse, s-a inițiat proiectul de Memorandum de înțelegere între RM și Federația Rusă, care se preconizează a fi semnat în anul 2021. Agenția a participat la reuniunea anuală de supraveghere a pieței organizată de proiectul European PTB (Institutul Federal Fizico- Tehnic), „Folosirea sinergiilor regionale ale țărilor Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității”. Totodată, au fost desfășurate activități de colaborare cu ANSP în domeniul protecției consumatorilor și elaborat/editat în parteneriat un pliant tematic consultativ „Regulile de comerț a produselor farmaceutice și para farmaceutice și desfășurate activități de control în comun. Este în proces de finalizare încheierea Memorandumului de înțelegere cu ANRE.

12.2. În vederea cooperării transfrontaliere în domeniile de competență, 2 reprezentanți ai Agenției au participat la o activitate de instruire externă și schimb de experiență în or. Bruxelles.

Obiectivul 13: Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției, inclusiv în vederea realizării atribuțiilor noi delegate, 4 acțiuni, realizat în proporție de **83,75%**:

13.1. Au fost desfășurate 47 instruirii interne și externe, 4 videotrening - uri și 9 videoconferințe/ședințe online, instruiți 55 funcționari publici.

13.2. În funcția publică au fost confirmați trei funcționari publici debutanți, evaluați, inclusiv 1 cu ”bine” și 2 cu ”foarte bine”. Au fost completate 54 dosare personale.

13.3. Sistemului informațional autorizat „Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici”, este în proces de actualizare.

13.4. Personalul responsabil de controlul calității produselor nealimentare au revizuit Lista de verificare nr.14 „Cerințe pentru aparatele consumatoare de combustibili gazoși” și a elaborat Lista de verificare nr.15 „Etichetarea Energetică”, care sunt publicate în Monitorul oficial.

Obiectivul 14: Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, cu 3 acțiuni, realizat în proporție de **91,67%**:

14.1. Funcționalitatea Programului de evidență a documentelor „E-Management” și Programului intern INSPECT de evidență a proceselor-verbale de control, este asigurată;

14.2. Procesele - verbale de control încheiate se înregistrează de către agenții constatori în Programul INSPECT;

În registrul unic au fost înregistrate 345 dosare contravenționale (DC). Procesele-verbale de control, dosarele contravenționale se transmit spre păstrare în funcție de finalizarea proceselor;

14.3. Dosare în instanță reclamant/pîrît – 209, acțiuni, cazuri de contestații (34 dosare în contencios administrativ, 26 dosare contravenționale, 11 cereri de chemare în judecată (cereri de apel referințe, pladoarii scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs – 139; cererilor de recurs - 38, dosare examinate în instanță- 42, participări în ședințe de judecată la examinarea dosarelor- 587. Acte/documente revizuite/avizate juridic – 17, propuneri la acte legislative înaintate - 3.

Obiectivul 15: Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor, cu 4 acțiuni, realizat în proporție de **94,00%**:

- 15.1. Planul anual de acțiuni al Agenției, coordonat cu MEI, Planul anual de control, Programul sectorial de supraveghere a pieței, sunt aprobate și publicate. Planurile anuale de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, semnate și prezentate, Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control, sem.II-2020, aprobat, Proiectul bugetului, elaborat.

15.2. Au fost prezentate către MEI rapoarte săptămânale, raportul cu privire la activitatea Agenției pentru 9 luni de activitate, raportul pentru trim. III-2020, raportul pentru perioada 11 luni-2020, către BNS prezentat în termen Raportul anual statistic, rapoarte privind implementarea Strategiilor în domeniile de competență;

15.3. Raportul privind executarea bugetului, Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate, prezentate.

15. 4. Bugetul Agenției, pentru anul 2020 a fost aprobat în volum de 14242,5 mii lei, precizat 13076,0 mii lei, dintre care:

- la programul 50.08, pentru activitățile de supraveghere a pieței privind corespunderea produselor/serviciilor cu cerințele prescrise și/sau declarate, în vederea protecției consumatorilor a fost executat bugetul în proporție de 84.0 %; - la programul 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, bugetul a fost valorificat în proporție de 15,0%. Cheltuielile au fost efectuate în limita mijloacelor financiare prevăzute în buget pentru anul 2020. Planul anual de achiziții, publicat.

Obiectivul 16: Îmbunătățirea proceselor IT în toate domeniile de competență ale Agenției, cu 1 acțiune, realizat în proporție de **85,00%**:

16.1. SI implementate: Programul de evidență internă a documentelor de control INSPECT, Programul de evidență internă a corespondenței 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.

Obiectivul 17: Implementarea sistemului de management financiar și control intern al Agenției, 1 acțiune, realizat în proporție de **80,00%**:

17.1. În perioada de raportare a avut loc instruirea internă a 4 angajați, în domeniul managementului financiar și control intern, 2 angajați instruiți pe tema „Etica și integritatea profesională”.

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, cu 1 acțiune, realizat în proporție de **89,00%**:

18.1. Numărul de controale privind conformitatea produselor cu impact energetic efectuate – 127. Produse de joasă tensiune reclamate de consumatori - 253, prin control au fost examinate 10 petiții. Verificate produse cu impact energetic – 7863 unități, din total - 171006 produse nealimentare controlate. Cu neconformități au fost depistate 3135 (39,9%) produse cu impact energetic. Produse verificate, privind etichetarea energetică – 4115 unități, neconformități cu privire la etichetare, n-au fost depistate, mostre pentru expres - teste n-au fost achiziționate.

CONCLUZII:

Pe parcursul anului 2020, din 45 acțiuni planificate, 39 acțiuni au fost realizate în proporție de 90% - 100%, altele 5 acțiuni au fost realizate în proporție de 60%-75%, iar o acțiune nu a putut fi realizată din cauza restricțiilor impuse de situația epidemiologică din țară. Astfel, nivelul mediu de realizare a acțiunilor planificate de APCSP pentru anul 2020 **constituie 85,04%**.

Pentru asigurarea continuității și eficientizării proceselor de informare și educare a consumatorilor și mediului de afaceri, au fost identificate și aplicate 51 instrumente noi de informare a publicului larg. Astfel, au fost realizate 361 (90,25%) activități de informare, din 400 activități planificate, elaborate și difuzate 23 spoturi video, organizate webinare/conferințe online, organizate concursuri online cu elevii, valorificând canalele virtuale de comunicare și interacțiune prin intermediul paginilor de socializare facebook/zoom și platformelor chat/mesagerie.

De asemenea, în cadrul activităților de informare, consultărilor acordate, au primit consultanță **13505 persoane**.

În scopul supravegherii pieței, au fost planificate 435 controale de stat în baza evaluării riscurilor, din care au putut fi efectuate 299 (69%) controale. În total au fost efectuate 363 controale, din care 299 (82,4%) planificate. Neconformități au fost depistate prin 224 (61,7%) controale.

Procesul de implementare a acțiunilor planificate pentru anul 2020 a fost influențat de condițiile pandemiei severe COVID-19. Restricțiile impuse, cât și cazurile de îmbolnăviri în rândul angajaților, cazurile de contact cu persoane infectate, suspendarea unor activități de bază care implică comunicarea directă cu consumatorii și mediul de afaceri, au produs un impact nefavorabil asupra activităților desfășurate de Agenție.

În condiții de maximă protecție a sănătății, comunicarea cu consumatorii și mediul de afaceri a fost realizată în mare măsură prin intermediul canalelor virtuale de interacțiune: webinarilor, paginilor de socializare, platformelor zoom și chat/mesagerie, a fost reluată și activitatea de control.

Au fost examinate 1400 petiții, din care 307 readresate altor autorități de competență. Pe cale amiabilă au fost soluționate 121 petiții, respectiv înregistrate 121 cazuri de succes, în care consumatorilor li s-a reparat prejudiciul cauzat, inclusiv li s-au restituit banii în sumă totală de 625469,00 lei.

De asemenea, au fost înregistrate 45 cereri pentru protecția mărcilor de produse (*parfumuri, cosmetice, îmbrăcăminte, încălțăminte, galanterie*). În rezultatul examinării au fost ridicate 366 unități de produse conform procedurii de ridicare, respectiv încheiate 45 dosare cu privire la contravenție în baza art. 97 CC și trimise în instanță pentru aplicarea sancțiunii. Instanța a emis Hotărâri definitive pe 23 cazuri.

Au fost înregistrate 8940 apeluri telefonice, examinate 223 contracte de credit/alte tipuri de contracte, întocmite 157 Acte de constatare a clauzelor abuzive și transmise consumatorilor reclamanți, inclusiv 6 Acte de constatare a clauzelor abuzive au fost trimise în instanță.

De menționat, la inițierea controalelor s-a constatat, că o parte din agenții economici și-au suspendat activitatea de întreprinzător, din care motiv în 73 (16,80%) cazuri controalele planificate n-au putut fi efectuate. În situația existentă, nivelul de realizare a activității nu poate fi comparat cu anul precedent, din cauza restricțiilor neprevăzute, impuse de starea epidemiologică declarată.

În context, Agenția înregistrează o insuficiență majoră de personal, din care motiv există riscul ca unele activități, inclusiv cele noi atribuite să nu poată fi realizate la nivelul scontat.

Obiective	Acțiuni	Indicatori de produs	Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor	Termen de realizare	Argumentare asupra devierilor	Responsabil (subdiviziune)
1	2	3	4	5	6	7
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.	1. 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; 2. Comunicate de presă/informații plasate pe pagina web, apariții media - 250 ; 3. Total persoane informate (agenți economici, angajați, consumatori), dinamica față de perioada similară a anului precedent; 4. Materiale informaționale tematice, elaborate – 16 (pliante, ghiduri, afiș publicitar „ <i>Noul număr de telefon al consumatorului - 022 515151</i> ”); 5. Materiale informaționale editate, difuzate– 22500 exemplare; 6. Instrumente moderne de informare, utilizate – 22 (panouri, spoturi, bannere, corturi, parteneriate TV/Radio), inclusiv 20 cu privire la eficiența energetică .	1. În perioada raportată APCSP a realizat în total 361 (90,25%) activități de informare, sau cu 39 (9%) mai puțin decât planificate inclusiv privind produsele cu impact energetic: - 2 Campanii de informare <i>”Află totul despre bani”</i> și <i>„Marcaj de conformitate, element de siguranță”</i> ; - 35 vizite de consultanță; - 1 Seminar online, la solicitarea UTM RM. 2. Pe pagina web instituțională, au fost plasate 187 comunicate de presă, 9 cazuri de succes de rezonanță, înregistrate 101 apariții media, Webinare/ videoconferințe/ședințe on-line tematice– 26. Din cauza restricțiilor impuse de pandemia Covid-19, vizite de consultanță au putut fi desfășurate doar în trimestrul I, iar desfășurarea meselor rotunde și evenimentelor tematice a fost suspendată. 3. În total au primit consultanță/informați 13505 persoane , inclusiv 1280 agenți economici informați cu privire la legislația în domeniile de competență, cu 6906 persoane mai puțin față de anul precedent: În cadrul vizitelor – 1312 persoane (254 agenți economici; 74 reprezentanți ai mediului de afaceri; 953 consumatori; 31 reprezentanți ai APL), seminarului online -100, în ghișeu – 151 persoane (1 agent economic), la linia telefonică - 8940 persoane (8893 consumatori și 47 agenți economici), în cadrul examinării petițiilor - 1519 persoane (1400 petiționari, 121 agenți economici care au reparat prejudiciile cauzate), 223 agenți economici în cadrul examinării contractelor, 363 agenți economici în cadrul controalelor, cercetării accidentelor de muncă 197 persoane informate, circa 700 elevi au vizualizat materialele video tematice difuzate în 83 licee și 109 gimnazii. În situația actuală, acest indicator nu poate fi comparat cu perioada similară a anului precedent, din cauza restricțiilor neprevăzute, impuse de situația epidemiologică, vizitele de consultanță au fost desfășurate numai pe parcursul trimestrului I-2020. 4. Materiale informaționale elaborate - 39 , inclusiv: - 8 pliante, ghidul consumatorului, alte 7 materiale informaționale: - poster <i>„informație pentru consumator-telefonului consumatorului”</i> ; - designul pentru pliantul <i>„20 comprimate”</i> ; - 2 bannere (5x2m) în contextul evenimentelor tematice; - designul a 2 ecusoane pentru evenimentele tematice, bannerul electronic <i>„Investițiile imobiliare”</i> ; - 23 spoturi video, <i>vezi anexa</i> . 5. Materiale noi editate 3000 exemplare, difuzate total – 6569 exemplare (6069 pliante și 500 postere tematice). În condițiile impuse de pandemie, ne fiind posibilă difuzarea materialelor	Trimestrial Anual	96%	DRCMA (planificarea și organizarea activităților, elaborarea materialelor) DAICSO DCM DCPIS (coparticipare) SCICMM (mediatizare) DERPC (raportare).

			<p>în cadrul vizitelor, meselor rotunde, evenimentelor, au fost aplicate noi instrumente de comunicare cu publicul, prin canalele virtuale de interacțiune, webinare, pagini de socializare, platforme.</p> <p>6. Instrumente de informare utilizate - 51 (spoturi, postere, bannere, webinare/ședințe/conferințe online, postere electronice infografice (2-3 postări săptămânal pe Facebook, Instagram,);</p> <p>Au fost dezvoltate 2 Vox populi în parteneriat cu Diez „Chestionar electronic pentru consumatori” (http://tiny.cc/kayihz) și organizat un concurs online pentru consumatori, cu reflectarea celor 3 tactici pe de gestionare a banilor pe timp de pandemie. Au fost înregistrate în total 10097/5430 vizualizări/accesări a informațiilor publicate, <i>vezi anexa</i>.</p>			
	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.	<p>1. Numărul controalelor de stat planificate, privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor - 245 controale, inclusiv:</p> <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; <p>2. Numărul controalelor cu neconformități, din total efectuate;</p> <p>3. Numărul produselor (loturi, unități) cu neconformități depistate, din total controlate;</p> <p>4. % cazurilor (controalelor) cu neconformități depistate, față de perioada similară a anului precedent.</p> <p>5. Numărul sesizărilor trimise, reclamațiilor readresate, altor autorități de competență;</p> <p>6. Numărul măsurilor juridice aplicate.</p>	<p>1. Planificate 245 controale. Urmare a restricțiilor impuse de situația pandemică, în total au fost efectuate 240 (98%) controale planificate și inopinate privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor, din care 186 controale planificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - produse cu impact energetic/arzătoare gaz/cazane/biocombustibil -149; - jucării și alte produse pentru copii – 51; - produse chimice de menaj, cosmetice, -articole sanitare -13; - produse textile, din cristal – 9; - servicii: comerț, de reparații, închiriere -, de agrement - 18; <p>În 44 (18%) cazuri au fost inițiate controale planificate conform graficului, însă la fața locului s-a constatat că agenții economici și-au suspendat activitatea, iar 15 (6,1%) controale au rămas neinițiate, urmare a restricțiilor pandemiei.</p> <p>2. Depistate neconformități în 144 (60%) controale, din total controale efectuate;</p> <p>3. Au fost depistate 525 loturi/90354 (52,8%) unități de produse neconforme, din 1103 loturi/171006 unități, total controlate;</p> <p>4. Neconformități au fost depistate în 60% (144 controale), față de 60,7% (51 controale) din 84 controale efectuate în perioada similară a anului precedent.</p> <p>5. Înregistrate (INSPECT) 687 petiții/296 sesizări, din care soluționate 666 petiții/256 sesizări, inclusiv 103 petiții soluționate amiabil, iar 38 petiții /22 sesizări readresate, în examinare 21 petiții/18 sesizări.</p> <p>6. Măsurile juridice aplicate - 187: 68 Prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse; 109 Prescripții privind înlăturarea neconformităților; 1 Prescripție privind interzicerea punerii la dispoziție pe piață a produselor; 9 Decizii de remediere gratuită; 192 Procese verbale cu privire la contravenție.</p> <p>De asemenea, în 2 cazuri, în partea prescriptivă a procesului verbal de control, către agentul economic a fost prescrisă înlăturarea neconformităților depistate și interzicerea lotului de produse.</p>	Trimestrial	98%	<p>DERPC (elaborarea planului de control);</p> <p>DCPIS (efectuarea controalelor).</p>
Obiectivul 2: Asigurarea funcționării diferitor sisteme	2.1. Implementarea Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele	1. Numărul de notificări privind produsele periculoase, transmise de autorități în Sistem;	<p>Notificări privind produsele periculoase, nu au fost transmise de autorități în Sistem.</p> <p>Însă, prin 40 comunicate din cele 196 plasate pe pagina web instituțională, Agenția a publicat informații și sfaturi utile referitor la produsele nesigure</p>	Permanent	80%	<p>DCPIS</p> <p>Persoanele desemnate.</p>

și instrumente de informare și protecție a consumatorilor naționale și internaționale, prin care Agenția este desemnată responsabilă	periculoase (Sistem) între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național și internaționale.	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>pute la dispoziție pe piață, a jucăriilor, a produselor de joasă tensiune, cât și în cadrul campaniei tematice „<i>Marcaj de conformitate, element de siguranță</i>”, dialogului online „<i>Cerințe esențiale de securitate pentru echipamentele electrice</i>”, Webinarelor organizate de Eu4cons și UTM, care prezintă interes pentru publicul larg, înregistrând peste 9500 vizualizări.</p> <p>În total au fost înregistrate 10097/5430 vizualizări/accesări a materialelor informaționale publicate, <i>vezi anexa</i>.</p>			responsabile de raportare.
	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.	Lista actelor legislative publicată pe site-ul Agenției se actualizează în funcție de modificările ulterioare.	Trimestrul II	85%	DAICSO; DCPIS; DRCMA; DCM; SCICMM.
	2.3. Crearea și menținerea sistemului național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței.	Sarcina tehnică elaborată.	Caietul de sarcini, elaborat conform conceptului tehnic (HG nr.637/2018), de către Ministerul Economiei și Infrastructurii, cu suportul proiectului Uniunii Europene „ <i>Support pentru cadrul Infrastructurii Calității în Contextul DCFTA în Republica Moldova EuropeAid/138295/DH/SER/MD</i> ”, care descrie funcțiile de bază ce urmează a fi îndeplinite de furnizori și registratori (organele de control) și specificațiile de achiziționare a Sistemului informațional automatizat național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței (SIA „NICSP”), este în proces realizare.	Trimestrul IV	60%	DCPIS, DRCM Persoanele responsabile de Sistem; Grupul de achiziții.
Obiectivul 3: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Agenției în prevenirea și restricționarea punerii la dispoziție pe piață a produselor nealimentare, neconforme cu	3.1. Instruirea continuă a personalului Agenției, privind supravegherea pieței, pe domeniile reglementate.	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Au fost planificate 52 activități de instruire (interne și externe), desfășurate 47 (90,4%) instruiți cu diferite tematici, inclusiv privind protecția consumatorilor, dintre care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 14 instruiți în cadrul APCSP; - 2 instruiți peste hotarele țării (Bruxelles); - 5 instruiți în cadrul AAP; - 26 instruiți interne organizate în cadrul subdiviziunilor structurale privind aplicarea legilor-cadru; - 11 funcționari publici cu funcții de conducere instruiți; - 44 funcționari publici cu funcții de execuție instruiți, inclusiv 5 funcționari publici debutanți. 	Trimestrial	90%	SJRU (planificare); Subdiviziunile structurale SCICMM (publicare).

cerințele esențiale stabilite în reglementări tehnice aplicabile.	3.2. Instruirea continuă a personalului Agenției, privind protecția consumatorilor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul instruirilor planificate, din care realizate; 2. Numărul persoanelor instruite; 3. Raportul cu privire la instruire, publicat pe pagina web a Agenției. 	<p>Ponderea angajaților instruiți constituie 90% din total angajați.</p> <p>Raportul cu privire la instruire este publicat pe pagina web a Agenției.</p>		90%	
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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul total de controale metrologice, planificate – 136 anual; 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Au fost planificate 136 controale metrologice, pentru 5 agenți constatori în funcție; 2. Efectuate 75 (55,1%) controale, din care 66 controale planificate, de către 3 agenți constator în funcție. 3. Depistate neconformități în 36 (48%) controale din total efectuate; 4. Controlate 961 mijloace de măsurare (utilizate) în domeniul de interes public, din care 150 (15,6%) mijloace de măsurare depistate neconforme; În 22 (16,1%) cazuri au fost inițiate controale planificate conform graficului, însă la fața locului s-a constatat că agenții economici și-au suspendat activitatea, iar 48 (35,3%) controale au rămas neinițiate, fiind limitați în timp din cauza restricțiilor pandemiei. În rezultatul controlului planificat, la una din piețele agroalimentare, s-a constatat încălcarea normelor metrologiei legale de către 3 deținători a Patentei de întreprinzător, pe numele cărora au fost încheiate 3 procese-verbale cu privire la contravenție; 5. Înregistrate 63 reclamații /25 sesizări, soluționate – 62 / 25, în examinare 1 reclamație; În rezultatul examinării petițiilor au fost încheiate 2 procese-verbale cu privire la contravenție; 6. Sesizări trimise altor autorități de competență – 6 (SF-2, MAI-2, CNA-1, Camera de stat pentru supravegherea Marcării-1), reclamații readresate altor autorități de competență - 24; 7. Total măsuri juridice aplicate: <ul style="list-style-type: none"> - Procese-verbale cu privire la contravenție încheiate – 56; - Prescripții de înlăturare a neconformităților – 33; - Prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare - 23; - Prescripții privind interdicerea temporară a lotului de produse - 7. <p>În cadrul supravegherii metrologice, inspectorii Direcției Control Metrologic (DCM) au participat la 9 acțiuni comune cu ANSA pentru confirmarea și sigilarea utilajului pentru produse alcoolice.</p> <p>În calitate de membru al Consiliului Național de Metrologie, au participat la 6 ședințe de examinare a proiectelor documentelor normative în domeniu. În cadrul Consiliului Tehnico Științific al INM, au participat la 9 ședințe, în cadrul Consiliului de Administrare al ANRE au participat la 3 ședințe, totodată au avizat 4 proiecte de HG (primite de la ANRE).</p> <p>În calitate de membru a Consiliului de Coordonare și Imparțialitate al OC PGSP, au analizat materialele expediate prin poșta ce țin de edițiile noi a documentelor Organismului de Certificare a Produselor cu Grad Sportiv de Pericol din cadrul SRL ”CTSIC”.</p>	Trimestrial	87%	DCM

			<p>În calitate de membru a Comisiei de Asigurarea Imparțialității, au analizat materialele expediate prin poșta ce țin de edițiile noi a documentelor Organismului de Certificare a Produselor din componența Institutului Național de Metrologie. În cadrul Comitetului Tehnic Științific INM și consiliului Național de Metrologie au fost avizate 16 proiecte de Norme de metrologie legală, Consiliilor de administrare ANRE au fost avizate 4 proiecte de Hotărâri, avizată abrogarea Hotărârii nr. 377-M/24.10.2000 a DSMST (161 DN din domeniul metrologiei legale).</p> <p>Acțiunile respective au fost realizate de către 3 agenți constatatori angajați, din 5 angajați la etapa planificării (2 agenți constatatori au demisionat, iar participanții la concursul de ocupare a funcțiilor vacante nu au susținut probele de concurs).</p>			
	4.2. Monitorizarea mijloacelor de măsurare introduse și/sau puse la dispoziție pe piață.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul importatorilor/vânzătorilor controlați - 15; 2. Numărul mijloacelor de măsurare introduse și/sau puse la dispoziție pe piață, controlate, din care neconforme. 	<p>Au fost supuși controlului 9 (60%) importatori/vânzători de mijloace de măsurare;</p> <p>În cadrul controalelor au fost controlate 27246 unități de mijloace de măsurare (m. m.) introduse și/sau puse la dispoziție pe piață, din care 1 m. m. neconform (contor de apă, marcat cu semnul SM și CE).</p> <p>În cadrul a 3 controale a fost depistată lipsa notificării pentru dreptul de a efectua reparația MM, pentru care au fost încheiate procese verbale cu privire la contravenție.</p>		82%	
	4.3. Controlul metrologic legal al produselor preambalate și sticlelor utilizate ca recipiente de măsură.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul preambalatorilor supuși controlului – 20; 2. Numărul produselor preambalate (loturi, unități) verificate, din care neconforme (masa netă). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Au fost supuși controlului 11 (55%) preambalatori. În cadrul a 6 (55%) controale au fost depistate neconformități. 2. Au fost supuse controlului 30 loturi de produse preambalate, în număr de 61436 unități de ambalaj, din care erau neconforme 9 loturi, în număr de 14112 unități de ambalaj. Un preambalator activa în lipsa notificării. 		86%	
	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. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La stațiile PECO au fost efectuate 32 (71,11%) controale de stat planificate și inopinate. În cadrul a 19 (59,4%) controale au fost constatate neconformități ce nu țin de calitatea produselor petroliere. În cadrul controalelor au fost eliberate 20 prescripții de interdicere a mijloacelor de măsurare neverificate metrologic, defectate sau cu eroarea ce depășea limitele admisibile; 2. Probe (eșantioane) de benzină și motorină, nu au fost prelevate. 		86%	
Obiectivul 5: Promovarea controlului și instruirea personalului întreprinderilor în vederea respectării legislației cu privire la	5.1. Efectuarea controlului de stat al respectării legislației privind siguranța ocupațională, în unitățile din domeniile de competență, prezentarea informației,	<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, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Au fost planificate 54 controale de stat domeniul siguranței ocupaționale, efectuate 48 (89%) controale, din care 47(87%) planificate; - neexecutate din cauza suspendării activității agenților economici, sau neaprobării de către Guvern a controalelor în Zonele economice libere - 7 (13%) controale; - depistate neconformități în cadrul a 44 (91, 7 %) controale efectuate; 2. Numărul reclamațiilor înregistrate de direcția responsabilă -105, din care – 8 reclamații în domeniu – 8, soluționate - 87, inclusiv pe cale amiabilă – 1 reclamație. 	Trimestrial	91%	DAICSO

siguranța ocupațională	participarea la elaborarea raportului privind activitatea în domeniul dat.	<p>altor autorități de competență;</p> <p>4. Numărul măsurilor juridice aplicate;</p> <p>5. Numărul accidentelor de muncă înregistrate, din care examinate, sau transmise altor autorități conform competenței;</p> <p>6. Rapoarte transmise lunar Inspectoratului de Stat a Muncii.</p>	<p>Numărul reclamațiilor readresate altor autorități de competență – 18;</p> <p>Numărul măsurilor juridice aplicate:</p> <p>- Procese-verbale cu privire la contravenție încheiate – 8;</p> <p>- Prescripții de înlăturare a neconformităților – 44;</p> <p>Accidente de muncă înregistrate și cercetate – 48, dintre care: mortale – 8, grave – 6, cu incapacitate temporară de muncă – 34. Accidente de muncă cercetate de către comisiile întreprinderilor - 34;</p> <p>Rapoarte transmise lunar Inspectoratului de Stat a Muncii – 12.</p>			
	5.2. Realizarea activităților de instruire și informare a angajatorilor și salariaților angajați în unitățile din domeniile de competență, privind siguranța ocupațională.	<p>Numărul activităților de instruire și informare a angajatorilor și salariaților angajați, realizate – 54;</p> <p>Numărul persoanelor instruite și informate, la întreprinderile vizitate.</p>	<p>1. Numărul activităților de instruire și informare a angajatorilor și salariaților angajați, realizate – 96;</p> <p>2. Numărul persoanelor instruite și informate, la întreprinderile vizitate – 197.</p>	Trimestrial	90%	DAICSO
	5.3. Asigurarea instruirii și dezvoltării profesionale a inspectorilor în domeniu, în coordonare cu ISM.	<p>1. Curs de instruire a inspectorilor, în domeniul siguranței ocupaționale, realizat - 1;</p> <p>2. Numărul inspectorilor instruiți -2.</p>	<p>1. Realizat un curs de instruire internă a inspectorilor, în domeniul siguranței ocupaționale;</p> <p>2. Numărul inspectorilor instruiți -2.</p>	Trimestrul I	100%	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).	<p>1. Numărul controalelor inopinate efectuate, din care cu încălcări depistate;</p> <p>2. Numărul reclamațiilor sau sesizărilor, materialelor, examinate;</p> <p>3. Numărul măsurilor juridice, aplicate;</p> <p>4. Numărul de vizite/stagii cu scop de schimb de experiență și informații cu privire la evoluțiile legislative în domeniu, participări la seminare.</p>	<p>1. Au fost efectuate 3 controale inopinate:</p> <p>- 1 control în baza reclamației de la consumator, privind comercializarea produsului contrafăcut (laptop). În rezultatul controlului petiția nu s-a confirmat;</p> <p>- 1 control în baza sesizării Cabinetul Avocatului, privind detergentul contrafăcut. În cadrul controlului au fost depistate produse cu suspiciuni de contrafacere, utilizarea ilegală a mărcii, fapt despre care a fost informat reprezentantul titularului de drept, însă acesta nu a depus cerere prealabilă pentru a iniția procesul contravențional;</p> <p>- 1 control în baza sesizării parvenite de la agentul economic deținător de dreptul a mărcii, cu privire la produse alimentare comercializate cu utilizarea ilegală a mărcii (NESTLE). La momentul controlului produsele reclamate nu au fost identificate.</p> <p>Totodată, în cadrul a 3 controale planificate au apărut suspiciuni privind utilizarea ilegală a mărcii la produsele jucării pentru copii, fapt despre care a fost informat reprezentantul titularului de drept. Pentru încălcările depistate în cadrul acestor controale, au fost aplicate măsuri juridice:</p> <p>- 3 Prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse;</p> <p>- 3 Prescripții privind înlăturarea neconformităților;</p> <p>- 6 Procese - verbale cu privire la contravenție.</p> <p>2. Pe parcursul anului au fost înregistrate 45 cereri pentru protecția</p>	Trimestrial	94%	DCPIS

			<p>mărcilor de produse (<i>parfumuri, cosmetice, îmbrăcăminte, încălțăminte, galanterie</i>).</p> <p>3. În rezultatul examinării au fost ridicate 366 unități de produse conform procedurii, încheiate 45 dosare cu privire la contravenție în baza art. 97 CC și trimise în instanță pentru aplicarea sancțiunii. Instanța a emis Hotărâri definitive pe 23 cazuri.</p> <p>4. În legătură cu starea epidemiologică din RM, declararea stării de urgență, vizite/stagii cu scop de schimb de experiență nu a fost posibil de organizat.</p>			
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	<p>1. Numărul de notificări (avertizări) transmise/primate prin Sistemul informațional sau prin poștă;</p> <p>2. Raportul persoanelor desemnate, prezentat, privind notificările (avertizările) transmise/primate, dinamica notificărilor</p>	<p>În cadrul colaborării cu organul vamal, Agenția a propus autorității vamale organizarea unui Forum internațional privind problematica luptei împotriva produselor contrafăcute, schimbul de informații referitor la produsele periculoase prin Sistemul informațional/ poștă.</p> <p>În acest sens, către Autoritatea Vamală a fost transmis spre coordonare proiectul Ordinului comun de colaborare, care urmează a fi încheiat. Notificări (avertizări) prin Sistemul informațional sau prin poștă nu au fost transmise/primate.</p>	Trimestrial	67%	DCPIS
	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.	<p>În cadrul webinarilor organizate și comunicării cu publicul larg, Agenția îndeamnă reprezentanții AOPC la dialog constructiv în vederea dezvoltării relațiilor de colaborare în domeniul protecției consumatorilor și informarea cazurilor de încălcări ale drepturilor consumatorilor.</p> <p>AOPC a sesizat un caz cu privire la încălcarea cerințelor în domeniul metrologiei legale, care a fost examinat de Agenție.</p>	Anual	70%	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.	<p>1. Numărul contractelor de credit, altor tipuri de contracte, examinate în baza petițiilor, inclusiv prin control de stat;</p> <p>2. Numărul Actelor de constatare a clauzelor abuzive în contractele de credit, alte tipuri de contracte, întocmite;</p> <p>3. Măsurile aplicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acte de constatare, transmise în instanța de judecată; - Acte de constatare, transmise consumatorilor la solicitarea acestora. 	<p>1. Numărul contractelor de credit, altor tipuri de contracte, examinate în baza petițiilor – 223;</p> <p>2. Numărul Actelor de constatare a clauzelor abuzive în contractele de credit, alte tipuri de contracte, întocmite – 157 acte;</p> <p>3. Măsurile aplicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acte de constatare, transmise în instanța de judecată – 6; Acte de constatare, transmise consumatorilor – 157. <p>4. Contracte de credit, alte tipuri de contracte prin autosesizare sau control de stat, nu au fost examinate.</p>	Trimestrial	98%	DAICSO (examinarea contractelor de credit); DCPIS (examinarea altor tipuri de contracte)
	8.2. Examinarea contractelor prin autosesizare.	<p>4. Numărul contractelor de credit, altor tipuri de contracte, examinate prin autosesizare, inclusiv prin control de stat.</p>				
	8.3. Acordarea consultanței părților contractante referitor la	Numărul consultațiilor oferite părților, în cadrul examinării contractelor.	În cadrul examinării a 223 contracte au fost oferite consultații părților.		100%	

	legislația privind contractele de credit, alte tipuri de contracte					
Obiectivul 9: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsurile reparatorii	9.1. Organizarea și desfășurarea activității 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. 	Au fost inițiate activități de organizare a evenimentului, inclusiv pregătirea materialelor informative și promoționale tematice, invitațiilor pentru participanți și reprezentanții mass-media. Însă, în legătură cu starea epidemiologică din RM, în baza Hotărârii privind declararea stării de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova, în perioada 17 martie – 15 mai 2020 a fost anulată desfășurarea evenimentelor (n-a fost posibilă prezența invitaților).	Trimestrul I	85,0% Activitățile pregătite pentru eveniment n-au putut fi realizate integral, a fost suspendat.	DRCMA (organizator a activităților de informare) DCPIS DAICSO DCM SCICMM (participare)
	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,</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pe parcursul trimestrului I, realizate 35 vizite de consultanță: <ul style="list-style-type: none"> - 6 în consilii raionale/primării, 14 centre comerciale/supermarketelor, 4 piețe, 11 instituții de învățământ. 2. Mese rotunde tematice nu au fost efectuate din cauza situației epidemiologice. 3-4. În cadrul vizitelor de consultanță au fost informate 1312 persoane (328 agenți economici, 953 consumatori, 31 reprezentanți APL); 5. Pe pagina web au fost publicate 196 comunicate/cazuri de succes, la TV/Radio au fost înregistrate 101 apariții media, Webinare/videoconferințe/ședințe on-line tematice – 26, în total realizate 361 activități, sau cu 39 (9%) mai puțin decât planificate. Din cauza restricțiilor impuse de pandemia Covid-19, vizite de consultanță au putut fi desfășurate doar în trimestrul I, iar desfășurarea meselor rotunde și evenimentelor tematice a fost suspendată. Totodată, au fost lansate 2 campanii largi de informare tematică „<i>Află totul despre bani</i>” și „<i>Marcaj de conformitate, element de siguranță</i>”, canalul public „Telegram–Protecția Consumatorilor”, accesibil la t.me/APCSP info: <ul style="list-style-type: none"> • În cadrul campaniei de informare financiară, pentru elevi a fost organizat concursul „<i>Viziunea elevilor cu privire la gestiunea bugetului personal</i>”. • În cadrul campaniei de informare „<i>Marcaj de conformitate, element de siguranță</i>”, în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie RM, a fost realizată o sesiune on-line de informare a mediului de afaceri în domeniul respectării regulilor de punere la dispoziție pe piață a echipamentelor electrice destinate utilizării în cadrul unor anumite limite de tensiune cu tematica: „<i>Cerințe esențiale de securitate pentru echipamentele electrice</i>” https://www.facebook.com/chamber.md/ și Zoom Meeting. 6. Materiale informative, elaborate – 39: <ul style="list-style-type: none"> - 8 pliante, ghidul consumatorului, alte 7 materiale informaționale; - poster „informație pentru consumator-telefonului consumatorului”; - designul pentru pliantul „20 comprimate”; - 2 bannere (5x2m) în contextul evenimentelor tematice; - designul a 2 ecusoane pentru evenimentele tematice, bannerul electronic „Investițiile imobiliare”; - 23 spoturi video, <i>vezi anexa.</i> 	Trimestrial	100%	

		<p>conformitatea și calitatea produselor, metrologia, etichetarea, energetică, servicii), Ghidul pentru consumatori și afișa cu noul număr de telefon al consumatorului (022 515151) – 22.</p>	<p>Materiale noi editate 3000 exemplare, difuzate total – 6569 exemplare (6069 pliante și 500 postere tematice).</p> <p>7. În condițiile impuse de pandemie, au fost identificate și aplicate noi instrumente de comunicare cu consumatorii și mediul de afaceri, valorificând canalele virtuale de comunicare și interacțiune prin intermediul webinarilor pe pagina de facebook/zoom și platforme chat/mesagerie.</p> <p>Pe parcursul anului au fost utilizate 51 instrumente de informare (spoturi, postere, bannere, webinare/ședințe/conferințe online, postere electronice infografice - 2-3 postări săptămânale pe Facebook, Instagram, sau cu 29 mai mult față de 22 planificate. Pe pagina de facebook a Agenției au fost organizate Webinare (10), conferințe, ședințe tematice on-line - 26; elaborate și difuzate 23 spoturi, dezvoltate 2 Vox populi în parteneriat cu Diez.md:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chestionar electronic pentru consumatori (http://tiny.cc/kayihz); - Concurs online pentru consumatori prin reflectarea celor 3 tactici aplicabile pentru facilitarea gestionării banilor pe timp de pandemie; <p>În cadrul comunicării cu tinerii consumatori, 23 spoturi video au fost difuzate în 83 licee și 109 gimnazii, din care (65%) mediul rural.</p> <p>Pe platforma „Clasa Viitorului, cursul <i>Finanțele mele</i>”, la 29 august, pentru elevii claselor a XI-a, au fost publicate următoarele materiale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Credite de consum (2 materiale: cum să obții un credit, ce drepturi ai în calitate de consumator) + infografic;</i> - <i>Fraude financiare (bancare și telco); Gestionarea bugetului personal (2 materiale: în general și în situații de criză); Economisirea banilor; Relații de muncă; Sistemul financiar-bancar (descriere pieței financiare, curs valutar).</i> <p>8. Au fost elaborate, editate și difuzate 6569 exemplare pliante, Ghidul consumatorului, afișa cu telefonul consumatorului.</p>			
<p>Obiectivul 10: Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar</p>	<p>10.1. Protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor.</p>	<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. Bani restituiți consumatorilor; 3. Numărul cazurilor prejudiciabile soluționate, numărul consumatori satisfăcuți; 4. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Au fost înregistrate 121 cazuri de succes, de soluționare a petițiilor privind remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător. 2. Bani au fost restituiți către 89 consumatori; 3. 121 cazuri prejudiciabile soluționate, 121 consumatori satisfăcuți. 4. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați constituie 625469,00 lei. 	<p>Trimestrial</p>	<p>98%</p>	<p>DRCMA DCPIS DAICSO DCM SCICMM</p>

	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. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Au fost înregistrate 1400 petiții/546 sesizări, din care soluționate de APCSP - 1335 petiții/395 sesizări; 2. Readresate altor autorități conform competențelor - 307 reclamații/110 sesizări, în examinare 65 petiții/41 sesizări; 3. În instanța judecătorească au fost depuse de APCSP - 6 acțiuni pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora; 4. Au fost înregistrate 121 cazuri de prejudiciere (<i>produse neconforme/ servicii comercializate</i>) reclamate, care au fost soluționate amiabil de către agenții economici reclamați (conform recipiselor prezentate de consumatori); 5. Cazuri de prejudiciu cauzat vieții și sănătății, provocate de produsele defectuoase, nu au fost sesizate; 6. Pretențiile consumatorilor, înregistrate în cele 121 cazuri prejudiciabile, au fost soluționate de vânzător pe cale extrajudiciară (recipisele prezentate), respectiv consumatorii satisfăcuți. 	Trimestrial	97%	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; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. În Ghișeul unic au fost oferite 151 consultații, din care 1 agent economic 2. Numărul apelurilor telefonice înregistrate la linia verde/consultațiilor oferite telefonic - 8940 din care 8893 consumatori și 47 agenți economici. 3. Celor 8940 apelanți le-au fost oferită telefonic consultanță de specialitate. 		95%	DRCMA (responsabil 10.3.)
Obiectivul 11: Ridicarea nivelului de	11.1. Organizarea evenimentului de promovare a imaginii	Eveniment organizat și mediatizat.	În legătură cu starea de urgență declarată pe întreg teritoriul țării, organizarea evenimentului n-a fost realizată integral conform agendei (n-a fost posibilă prezența invitaților).	Trimestrul IV	85% Activitățile pregătite	DRCMA DMI SCICMM

<p>încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta, dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor</p>	<p>și activității Agenției, cu genericul „Ziua ușilor deschise””, campaniilor de informare și promovare a soluțiilor pe care le oferă Agenția.</p>		<p>Cu toate acestea, au fost inițiate activități dedicate evenimentului, inclusiv pregătirea materialelor informative și promoționale tematice, invitațiilor pentru participanți și reprezentanții mass-media. În contextul evenimentului, la data de 21.09.2020 a fost lansat concursul tradițional de desen pentru elevii claselor V-XII, cu tematica: „Protecția Consumatorilor în Culori”, dedicat evenimentului. Pe parcursul întregii luni dedicate evenimentului, la adresa Agenției au fost expediate 575 de desene din toate colțurile Republicii Moldova. La data de 03.12.2020 au fost selectați 13 câștigători. Elevii participanți la concursul de desen, ediția I-II, au fost antrenați în competiția desenelor, fiind publicate zilnic pe pagina de Facebook a APCSP. Câștigătorii, lucrărilor cu cele mai multe vizualizări, au fost premiați de partenerul campaniei „Află totul despre bani”.</p>		<p>pentru eveniment n-au putut fi realizate integral, din cauza restricțiilor, a fost suspendat.</p>	
	<p>11.2. Dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, prin informare și educare.</p>	<p>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> Numărul consumatorilor informați, în creștere, față de anul precedent.</p>	<p>În cadrul activităților de informare, inclusiv a consultărilor în ghișeul unic, call-centrul, la examinarea petițiilor, contractelor, instruirilor în domeniul siguranței ocupaționale, au primit consultanță 13505 persoane, sau cu 6906 persoane mai puțin față de anul precedent: În cadrul vizitelor – 1312 persoane (<i>254 agenți economici; 74 reprezentanți ai mediului de afaceri; 953 consumatori; 31 reprezentanți ai APL</i>), seminarului online -100, în ghișeu – 151 persoane, la linia telefonică - 8940 persoane (8893 consumatori și 47 agenți economici), în cadrul examinării petițiilor - 1519 persoane (1400 petiționari, 121 agenți economici care au reparat prejudiciile cauzate), 223 agenți economici în cadrul examinării contractelor, 363 agenți economici în cadrul controalelor, cercetării accidentelor de muncă 197 persoane, circa 700 elevi care au vizualizat materialele video tematice difuzate în 83 licee și 109 gimnazii. În situația actuală, acest indicator nu poate fi comparat cu perioada similară a anului precedent, din cauza restricțiilor neprevăzute, impuse de situația epidemiologică, vizitele de consultanță au fost desfășurate numai pe parcursul trim.I.2020.</p>	<p>Trimestrial</p>	<p>90%</p> <p>În condițiile pandemiei, au primit consultanță 13505 persoane, cu 6906 mai puțin față de anul precedent, când nu erau impuse restricții.</p>	<p>DRCMA</p> <p>DCPIS DCM DAICSO SCICMM (participare)</p>
	<p>11.3. Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului</p>	<p>Raportul privind rezultatele sondajului (sondaj reprezentativ pentru întreaga țară, circa 1000 respondenți cu circa 10 întrebări), indice stabilit.</p>	<p>Acțiunea dată în situația actuală, nu a putut fi executată, din cauza restricțiilor, impuse de situația epidemiologică din țară.</p>	<p>Trimestrul IV</p>	<p>Acțiune neexecutată (cauzată de situația epidemiologică Covid-19)</p>	<p>DMI DERPC SCICMM</p>
	<p>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).</p>	<p>3. Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, elaborat și publicat pe pagina web a Agenției.</p>	<p>Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, este publicat pe pagina web a Agenției.</p>	<p>Anual</p>	<p>100%</p>	<p>DERPC</p>

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.	1. Numărul Acordurilor de colaborare încheiate, puse în aplicare; 2. Numărul activităților desfășurate în comun, schimb de experiență, preluarea celor mai bune practici în domeniul protecției consumatorilor.	Urmare a propunerilor din cadrul comisiei interguvernamentale moldo - ruse, s-a inițiat proiectul de Memorandum de înțelegere între RM și Federația Rusă, care se preconizează a fi semnat în anul 2021. Agenția a participat la reuniunea anuală de supraveghere a pieței organizată de proiectul European PTB (Institutul Federal Fizico- Tehnic), „Folosirea sinergiilor regionale ale țărilor Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității”. Au fost desfășurate activități de colaborare cu ANSP în domeniul protecției consumatorilor, elaborat în parteneriat și editat un pliant tematic consultativ „Regulile de comerț a produselor farmaceutice și parafarmaceutice”, în domeniul supravegherii pieței se desfășoară controale planificate în comun. Este în proces de finalizare încheierea Memorandumului de înțelegere cu ANRE.	Anual	80%	SCICMM DRCMA DAICSO DCM DCPIS
	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.	În vederea cooperării transfrontaliere în domeniile de competență, 2 reprezentanți ai Agenției au participat la o activitate de instruire în or. Bruxelles. Rapoartele participanților la activitățile realizate se prezintă în Serviciul Juridic și Resurse Umane.	Anual	80%	Personalul participant, SJRU
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.	1. Au fost planificate 52 activități de instruire (interne și externe), realizate 47 instruirii cu diferite tematici, inclusiv privind protecția consumatorilor, dintre care: - 14 instruirii în cadrul APCSP; - 2 instruirii peste hotarele țării (Bruxelles); - 5 instruirii în cadrul AAP; - 26 instruirii interne organizate în cadrul subdiviziunilor structurale privind aplicarea legilor-cadru; 2. Instruiți 11 funcționari publici cu funcții de conducere și 44 funcționari publici cu funcții de execuție, inclusiv 5 debutanți. Pondere angajaților instruiți, inclusiv cei care au demisionat, constituie 95% din total angajați; 3. Raportul cu privire la realizarea Planului anual de dezvoltare profesională a personalului Agenției, este publicat pe pagina web a Agenției.	Trimestrial	95%	SJRU DMI
	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;	1. Au fost confirmați în funcția publică 3 funcționari publici debutanți; 2. Au fost evaluați 3 funcționari publici debutanți, 1 funcționar cu calificativul „bine” și 2 cu „foarte bine”; 3. În perioada de raportare au fost completate 54 dosare personale.	Trimestrial	95%	SJRU

	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> .	Sistemului informațional autorizat „ <i>Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici</i> ”, este în proces de actualizare.	Anual	75%	
	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: • <i>Procedura de control a echipamentelor de joasă tensiune;</i> • <i>Procedura de control a jucăriilor.</i>	De către direcția responsabilă a fost revizuită Lista nr.14 de verificare „Cerințe pentru aparatele consumatoare de combustibili gazoși”, elaborată Lista nr.15 de verificare „Etichetarea Energetică”, publicate în Monitorul Oficial.	Semestrul II	70%	DCPIS
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;	Funcționalitatea Programului de evidență și control intern a executării documentelor „E-Management” este asigurată.	Permanent	95%	DMI SMD DAICSO; DCPIS; DCM; DERPC.
	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.	1. Funcționalitatea Programului intern INSPECT de evidență electronică a proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, este asigurată; 2. Procesele - verbale de control încheiate în a. 2020 și înregistrate de către agenții constatatori în Programul de evidență internă INSPECT - 363 procese-verbale de control (PVC); 3. În registrul unic, ținut de către DAICSO, în perioada de referință au fost înregistrate 345 dosare contravenționale (DC); 4. Procesele-verbale de control, dosarele contravenționale se transmit spre păstrare în funcție de finalizarea proceselor.	Permanent	95%	DERPC
	14.3. Efectuarea	1. Numărul cererilor admise în	1. Numărul dosare în instanță reclamant/pîrât – 209 acțiuni;		Permanent	85%

	<p>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</p>	<p>instanță: - Agenția <i>reclamant</i>; - Agenția <i>pârât</i>;</p> <p>2. Numărul cazurilor de contestații: - <i>admise</i>, - <i>respinse</i>;</p> <p>3. Numărul cererilor de chemare în judecată, de apel, depuse;</p> <p>4. Numărul referințelor, pledoarii scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs;</p> <p>5. Numărul cererilor de recurs, depuse;</p> <p>6. Numărul dosarelor examinate în instanță;</p> <p>7. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor, realizate: - De contencios civil și administrativ, inclusiv - în calitate de intervenient accesoriu;</p> <p>8. Numărul actelor/documentelor, revizuite, avizate juridic;</p> <p>9. Numărul proiectelor de acte legislative/ normative, examinate, propunerilor înaintate.</p>	<p>2. Numărul cazurilor de contestații: - 34 dosare în contencios administrativ; - 26 dosare contravenționale.</p> <p>3. Numărul cererilor de chemare în judecată - 6, cereri de apel depuse – 11;</p> <p>4. Numărul referințelor, pledoarii scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs – 139;</p> <p>5. Numărul cererilor de recurs, depuse – 38;</p> <p>6. Numărul dosarelor examinate în instanță - 42;</p> <p>7. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor, realizate – 587;</p> <p>8. Acte/documente/ revizuite, avizate juridic - 17</p> <p>9. Proiecte de acte legislative/normative examinate, propuneri înaintate- 3.</p>			
<p>Obiectivul 15: Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor</p>	<p>15.1. Planificarea anuală a activităților și bugetului Agenției.</p>	<p>1. Planul anual de acțiuni al Agenției, aprobat și publicat;</p> <p>2. Planul anual de control al Agenției, aprobat și publicat;</p> <p>3. Programul sectorial de supraveghere a pieței, aprobat și publicat;</p> <p>4. Planurile anuale de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, aprobate;</p> <p>5. Proiectul bugetului, elaborat.</p>	<p>1. Planul anual de acțiuni al Agenției, coordonat cu MEI, este aprobat și publicat pe pagina web instituțională;</p> <p>2. Planul anual de control al Agenției este aprobat și publicat;</p> <p>3. Programul sectorial de supraveghere a pieței, este aprobat și publicat;</p> <p>4. Planurile anuale de acțiuni ale subdiviziunilor structurale semnate de către șefii subdiviziunilor, prezentate; Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control, sem.II-2020, aprobat și publicat;</p> <p>5. Proiectul bugetului, elaborat.</p>	<p>Anual</p>	<p>100%</p>	<p>DERPC DMI SFA DRCMA DCPIS DAICSO DCM SJRU SCICMM SMD</p>

	15.2. Evaluarea rezultatelor și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate	Rapoartele de evaluare, elaborate: 1. Rapoartele periodice de realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției, Planului anual de control, Programului sectorial de supraveghere a pieței, Rapoartele subdiviziunilor structurale; 2. Rapoartele de progres privind realizarea politicilor publice, foilor de parcurs privind implementarea PNA AA RM-UE, PAG, PA MEI, PA de implementare a Strategiilor în domeniile de responsabilitate; 3. Raportul anual statistic (către BNS), prezentat.	1. Către MEI au fost prezentate rapoarte săptămânale, raportul cu privire la activitatea Agenției pentru 9 luni de activitate, raportul pentru trim. III-2020, 11 luni-2020; 2. Prezentate rapoartele cu privire la implementarea politicilor și Strategiilor sectoriale; 3. Către BNS prezentat Raportul anual statistic.	Trimestrial, Anual	95%	DERPC, DAICSO Subdiviziunile Agenției
	15.3. Executarea bugetului aprobat al Agenției, prezentarea dărilor de seamă contabile.	1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate prezentate.	1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat și publicat pe pagina web instituțională; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate, prezentate.	Anual, Trimestrial,	90%	DMI SJRJ SFA
	15.4. Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.	1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web APCSP.	1. Bugetul Agenției, pentru anul 2020 a fost aprobat în volum de 14242,5 mii lei, precizat – 13076,0 mii lei, dintre care: - la programul 50.08, pentru activitățile de supraveghere a pieței privind corespunderea produselor/serviciilor cu cerințele prescise și/sau declarate, în vederea protecției consumatorilor a fost executat bugetul în proporție de 84.0 %. - la programul 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, bugetul a fost valorificat în proporție de 15,0%. Cheltuielile au fost efectuate în limita mijloacelor financiare prevăzute în buget pentru anul 2020. 2. Planul anual de achiziții, publicat.	Anual	91%	
Obiectivul 16: Îmbunătățirea proceselor IT în toate domeniile de competență ale Agenției	16.1. Implementarea de către subdiviziuni a Sistemelor IT și asigurarea utilizării eficiente a SIT, transparenței activităților desfășurate de Agenție.	Sisteme IT implementate: - Programul de evidență INSPECT; - Programul de evidență internă E-Management; - Pagina web a Agenției ajustată la cerințele HG nr.1116/2016, nr.076/2016; - Utilizatori instruiți.	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	85%	Utilizatorii SI Subdiviziunile Agenției, responsabile de prezentarea informațiilor
Obiectivul 17: Implementarea sistemului de	17.1. Asigurarea organizării procesului de instruire a	Număr de instruirii planificate a personalului din serviciu în vederea implementării sistemului,	În perioada de raportare a avut loc instruirea internă a 4 angajați, în domeniul managementului financiar și control intern. 2 angajați au participat la instruirea cu tematica ”Etica și integritatea	Trimestrul IV	80%	DMI SJRJ SFA

management financiar și control intern al Agenției	personalului Agenției, în domeniul managementului financiar și control intern, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de management financiar și control intern.	din care 90% realizate	profesională”.			Subdiviziunile Agenției
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	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.	<ol style="list-style-type: none"> 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, brichete), 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 joasa tensiune, regenerabile - 1; 9. Instruiri/stagii(interne/externe)- 1 90% inspectori instruiți. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformitatea produselor cu impact energetic a fost controlată în cadrul a 127 controale, din care 13 controale inopinate. 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 - 253; 3. Numărul de produse cu impact energetic, din total verificate – 7863 unități de produse controlate, din care cu neconformități 3135 produse, ponderea produselor neconforme depistate constituie 39,9%; 4. Prin control au fost examinate 10 petiții, din total înregistrate, cu privire la produsele cu impact energetic; 5. Numărul de produse verificate, privind etichetarea energetică – 4115 unități, neconformități cu privire la etichetare, n-au fost depistate; 6. Mostre (produse) pentru expres - teste n-au fost achiziționate; 7. Probe de produse cu impact energetic, în cadrul activității de monitorizare a pieței produselor, au fost testate la locul vânzării ghirlandele decorative (material publicat în mass-media); 8. Echipamente-teste, pentru verificarea produselor de joasa tensiune, regenerabile, n-au fost achiziționate; 9. Instruiri/stagii (interne/externe) - 1, persoane instruite 90%. 	Permanent	89%	<p>DCPIS realizează acțiunile de control, testare a produselor, participă la activități de informare tematică;</p> <p>DRCMA (organizează activitățile de informare tematică);</p> <p>SJRU (planifică instruirile).</p>