

**Raport de performanță la situația din 31 decembrie 2019**  
(anual)

		<b>Cod</b>
Autoritatea bugetară <sup>2</sup>	<b>Ministerul Economiei și Infrastructurii</b>	<b>0218</b>
Instituția bugetară	<b>Agencia pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței</b>	<b>15304</b>
Grupa principală, grupa, subgrupa	<b>Servicii generale economice și comerciale</b>	<b>411</b>
Program	<b>Servicii generale economice și comerciale</b>	<b>50</b>
Subprogram	<b>Protecția drepturilor consumatorilor - 50.08</b>	<b>08</b>

**I. Informație generală** (se completează doar de către autoritatea bugetară – Org1)

Scop	Asigurarea unui nivel înalt de protecție a drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor/supraveghere a pieței.
Obiective	<p><i>(Se indică valoarea planificată și realizată<sup>3</sup> a obiectivului pentru anul bugetar de gestiune)</i></p> <p>1.Scăderea cu 5% anual a ponderii cazurilor depistate de produse/servicii neconforme în totalul controalelor efectuate;</p> <p>2. Dezvoltarea capacității decizionale a consumatorilor, prin creșterea cu 10% anual a numărului consumatorilor informați.</p> <p>3.Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor/serviciilor/mijloacelor de măsurare, prin creșterea cu 10% anual a numărului agenților economici informați;</p> <p>4. Dezvoltarea capacităților instituționale, prin instruirea și dotarea a 90% angajați, cu echipament/sisteme informaționale.</p> <p><b>Nivelul de realizare:</b></p> <p>Pentru asigurarea protecției consumatorilor, Agenția a intensificat acțiunile prioritare de informare, educare și dezvoltare a capacitații decizionale a acestui grup ținta de importanța majora.</p> <p>Un șir de acțiuni de informare au fost direcționate spre dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, sprijinirea și încurajarea acestora în vederea conformării cu obligatiile ce le revin prin lege, în relații cu consumatorii, alt grup ținta de importanța majora în dezvoltarea economica a țării.</p> <p>Astfel, pe întreg parcursul anului au fost organizate multiple activități de informare și sensibilizare, inclusiv prin intermediul instituțiilor media, a comunicatelor plasate pe pagina web instituțională, în colaborare cu Autoritățile publice locale (la nivel de Consilii raionale și Primării).</p> <p>Una din sarcinile prioritare ale Agenției este examinarea reclamațiilor consumatorilor, protecția intereselor legale și asigurarea despăgubirii acestora în câmp legal, de către vânzătorii de produse sau servicii neconforme.</p>
Descriere narativă	<p><i>(Se oferă o descriere generală a structurii programului/subprogramului și cuprinde activitățile principale și responsabilii de gestionarea programului)</i></p> <p>Subprogramul include activitățile de supraveghere a pieței privind corespunderea produselor/serviciilor cu cerințele prescrise și/sau declarate, în vederea protecției consumatorilor. O componentă a subprogramului se referă la eficientizarea activităților de informare a consumatorilor privind drepturile lor. Altă componentă de bază este consolidarea cunoștințelor agenților economici, în vederea respectării legislației în relații cu consumatorii. La fel de importantă este și componenta ce ține de dezvoltarea continuă a capacităților instituționale ale Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea pieței, pentru buna desfășurare a activității și asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor, în domeniile de competență.</p>

**II. Indicatori de performanță** (Indicatorii de produs și eficiență se completează de către fiecare instituție bugetară - Org2 și se generalizează de către autoritatea bugetară – Org1, iar indicatorii de rezultat se raportează de către autoritățile bugetare – Org1)

Categoriea	Cod	Denumirea	Unitatea de măsură	Aprobat	Executat <sup>3</sup>	Devieri	
						Valoarea (+/-)	Explicații <sup>4</sup>
1	2	3	4	5	6	7(6-5)	8
De rezultat	r3	Activități de informare organizate (400 vizite, 10 campanii, 5 evenimente organizate, 30 de mese rotunde cu agenții economici)	nr.	445,0	379,0	-66,0	Chiar dacă numărul activităților de informare, incluse în Planul anual de acțiuni pentru anul 2019 a fost redus cu 50% prin Ordinul Agenției nr.130p/2019, urmare a fluxului sporit de personal și demisiilor personalului responsabil de realizarea activităților de informare, Agenția și-a consolidat capacitățile și, pe parcursul anului 2019 a realizat <b>379 activități</b> , față de 294 precizate conform Ordinului (7 campanii, 114 vizite, 5 evenimente tematice, 8 mese rotunde cu agenții economici. În cadrul campaniei lansate de proiectul DCFTA <i>INFO BUSINESS</i> , Agenția a participat la 8 sesiuni de sensibilizare a mediului de afaceri, la ședința comună a Comitetelor pentru antreprenoriat).
	r4	Pondere angajaților instruiți (intern/extern), anual	%	90,0	90,0	0	În anul 2019, au fost realizate <b>57 instruirii interne și externe</b> , la care au participat 90% din personalul angajat: . 12 instruirii interne la locul de munca; . 24 instruirii la locul de munca cu suportul altor autorități; . 6 instruirii organizate de alte autorități; . 7 instruirii în cadrul AAP; . 8 instruirii organizate în cadrul Proiectului DCFTA. În vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței și sistemele de protecție a consumatorilor, reprezentanții Agenției au efectuat <b>11 vizite de lucru peste hotare</b> .
	r5	Instruirii, stagii (7 externe)	nr.	60,0	68,0	+8,0	În anul 2019, au fost realizate 57 instruirii și 11 stagii externe.
	r6	Probe (produse) testate cu echipamente-expres/în laboratoare, inclusiv peste hotare.	nr.	80,0	1339,0	+1259,0	În cadrul controlului produselor preambalate, au fost verificate 34 loturi de produse preambalate (34348 unități de produse), din care s-au prelevat <b>1339 probe</b> , pentru verificare la fața locului, a corespunderii masei neto a produselor, declarată. În rezultatul verificărilor, 533

						(40%) probe prelevate din 8 loturi (18574 unități) aveau masa neto necorespunzătoare celei declarate, care au fost interzise spre comercializare.	
	r7	Controale efectuate anual, inclusiv 50% planificate	nr.	850,0	197,0	-653,0	Numărul redus de controale efectuate a fost cauzat de insuficiența de personal. Totodată, în trim.I, inițierea controalelor prin înregistrare, în conformitate cu cerințele Legii 131/2012 cu privire la controlul de stat, n-a fost posibilă, deoarece Registrul de stat al controalelor a fost în proces de ajustare cerințelor Legii. În trim.II-IV APCSP a efectuat <b>197 controale</b> , dintre care 162 planificate și 35 inopinate.
	r8	Pondere cazurilor depistate a produselor/ serviciilor neconforme din numărul total de controale efectuate anual	%	75,0	82,0	+7,0	Agenții economici neglijează cerințele legale și consultațiile pe care le primesc din partea Agenției în cadrul activităților de informare. Măsurile juridice față de ag.ec. de rea credință nu sunt aspre.
De produs	O1	Materiale informative tipărite și diseminate (pliante, fișe, etc.)	nr.	30603	46665	+16062	În anul 2019, au fost difuzate <b>46665 materiale informaționale/ promoționale</b> (41302 pliante, 16 fișe informaționale, 80 broșuri „ABC-ul cumpărătorului on-line”, 2400 postere, 1000 exemplare de cărți „Cazuri de succes”, alte 1867 exemplare de materiale difuzate în cadrul activităților de informare) în cadrul activităților de informare, consultațiilor directe la Ghișeu, meselor rotunde, evenimentelor consacrate ZMPDC, „Orășelul European”, „Zilei mondiale a metrologiei”, „Ziua ușilor deschise” sesiunilor de sensibilizare în cadrul proiectului DCFTA, informarea în cadrul Proiectului EU4CONS.
	o2	Instrumente moderne de informare (3 panouri inclusiv rulante, 2 spoturi informaționale elaborate, 3 corturi, 2 parteneriate TV/ Radio).	nr.	10,0	16,0	+6,0	Pe parcursul anului, în scopul informării și educării consumatorilor, consilierii mediului de afaceri, Agenția a elaborat Au fost elaborate pliante, spoturi video/audio și postere informative: - un banner, cu denumirea noua a instituției, elaborat de ZMPDC; - spotul publicitar video/audio cu privire la activitatea Agenției

						<p>și istoricul instituției, care a fost difuzat în cadrul evenimentului ZMPDC și spotul informațional video/audio „<i>Produce preambalate</i>”;</p> <p>- 9 tipuri de pliante informaționale tematice, elaborate și editate:</p> <p>- 3 postere, pentru campania „Ai grija ce produse cumperi copilului tau”</p> <p>- cartea „Cazuri de succes”(1000 exemplare).  Agenția menține o strânsă colaborare cu instituțiile mass-media. Inclusiv, în fiecare zi de miercuri, reprezentanții Agenției sunt în direct cu publicul la <b>canalul Radio Sputnik.md</b>, în baza parteneriatului stabilit.</p>
o7	Sisteme informaționale: Call centru, INSPECT, soft 1C, pagina web (dezvoltare, menținere, elaborare).	nr.	4,0	5,0	+1,0	<p><b>2</b> Sisteme informaționale: INSPECT și soft 1C, sunt în dezvoltare, menținere. Au fost deschise ușile <b>Ghișeului consumatorului</b>, într-un format modern. În ideea de a moderniza call-centrul, unde se ofera zilnic consultații, a fost lansat <b>numarul nou</b> de telefon al <b>consumatorului</b> 022515151. Lansarea versiunii <b>modernizate a paginii web</b> s-a situat printre realizările de succes ale Agenției, pe parcursul anului 2019.</p>
o8	Materiale/echipamente promoționale, motivaționale (1 tabletă, mărci poștale, tricouri, ghiozdane cu rechizite, etc. pentru organizarea concursurilor în școli/premierea câștigătorilor.)	nr.	255,0	1492,0	+1237,0	<p>Pentru desfășurarea evenimentelor tematice, în scopul sensibilizării publicului și promovării imaginii instituționale, Agenția a achiziționat 80 broșuri „ABC-ul cumpărătorului on-line”, 650 stegulețe cu sigla APCSP, 180 mape cu șină-set de materiale promoționale, 100 insigne cu logo-ul APCSP, 200 pixuri personalizate, drapelul APCSP, 280 timbre personalizate, suport pentru pliante și drapelul Agenției.</p>
o9	CertIFICATE pentru cheițele publice	nr.	67,0	0	-67,0	<p>Achiziționarea n-a fost necesară, deoarece, angajații au fost asigurați gratuit, cu cheițe multifuncționale.</p>
o6	Blanchete-tip tipărite	nr.	15000	3620	-11300	<p>În funcție de numărul redus de controale efectuate, în anul 2019, a fost tipărit un număr mai mic de Blanchete-tip.</p>

	o7	Mașini/echipamente/utilaje achiziționate, inclusiv mobile, pentru verificarea produselor.	nr.	14,0	0	-14,0	Neexecutarea indicatorului aferent procurării mașinilor și utilajelor pentru anul 2019 a fost generat de insuficiența de personal, iar efectivul tehnicii de birou este la moment suficient pentru angajații de facto ai Agenției (nivelul de angajare este de 58%).
De eficiență	e1	Controale efectuate de un inspector pe parcursul anului	nr.	20,0	12,0	-8,0	De către 16 inspectori angajați au fost efectuate 197 controale de stat, circa 12 controale efectuate de un inspector în anul 2019. Soluția oportună- anularea moratorului asupra angajărilor.
	e2	Proceduri de control aprobate	nr.	1,0	2,0	+1,0	Prin Ordinul nr. 41/ 28.11.2019 a fost aprobată și publicată pe pagina web „ Procedura generală privind modul de efectuare a vizitelor de consultanță” și, actualizată „Procedura generală privind modul de evidență și examinare a petițiilor”, conform noilor prevederi ale legislației.
	e3	Apariții media (250 emisiuni)	nr.	200,0	155,0	-45,0	În anul 2019 au fost realizate 155 apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct).

**III. Cheltuieli, mii lei** (Se completează de către fiecare instituție bugetară (Org2) și ulterior se generalizează de către autoritatea bugetară de nivel superior – Org1 sau Org1)

Denumirea	Cod		Aprobat	Precizat	Executat <sup>5</sup>
	P3	Eco (k2)			
1	2	3	4	5	6
Cheltuieli de personal	00162	21	5985,5	6648,4	6301,4
Bunuri și servicii	00162	22	7405,3	3567,6	2397,2
Prestații sociale	00162	27	115,0	160,0	150,4
Active nefinanciare	00162	31	1840,0	1056,0	391,2
Stocuri de materiale circulante	00162	33	470,0	555,0	478,3
<b>TOTAL</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>15815,8</b>	<b>11987,0</b>	<b>9718,5</b>

#### IV. Constatări, concluzii și recomandări<sup>6</sup>

La solicitarea Ministerului Finanțelor nr. 06/1-17-31 din 28.06.2019, în urma analizei executării scontate a bugetului instituției pînă la finele anului 2019 pe subprogramul (50.08) Protecția drepturilor consumatorilor și subprogramul (58.04) Eficiența energetică și resurse regenerabile, Agenția a identificat posibilitatea de diminuare a cheltuielilor aprobate pentru anul 2019. Astfel, bugetul pentru anul 2019 aprobat a fost de 16765,8 mii lei, precizat a fost de 12287,0 mii lei și executarea a fost în suma de 9778,3 mii lei.

**Semnat:**

Conducătorul autorității / instituției bugetare \_ / \_\_\_\_\_ / (numele, prenumele)

Șeful subdiviziunii responsabile de buget \_\_\_ / \_\_\_\_\_ / (numele, prenumele)

Șeful subdiviziunii responsabile de politici<sup>7</sup> \_ / \_\_\_\_\_ / (numele, prenumele)

**L.S**

**Note:**

<sup>1)</sup> Rapoartele de performanță se întocmesc semianual și anual și se prezintă concomitent cu rapoartele financiare în termenii stabiliți pentru prezentarea acestora.

<sup>2)</sup> Rapoartele de performanță se întocmesc de fiecare instituție bugetară (Org2). Ulterior autoritatea bugetară de nivel superior (Org1) întocmește raportul generalizat, pe care îl publică pe pagina web.

<sup>3)</sup> Dacă unele obiective sau indicatori nu pot fi evaluați semestrial, valoarea realizată a acestora se completează doar în raportul anual.

<sup>4)</sup> Vor fi oferite explicații succinte despre cauzele devierilor în raport cu valoarea planificată a indicatorilor de performanță.

<sup>5)</sup> În secțiunea III la rubrica "Executat" se indică executarea de casă.

<sup>6)</sup> Această secțiune trebuie să ofere o informație generală despre gradul de implementare a obiectivelor subprogramului. Vor fi formulate succint principalele constatări și concluzii cu privire la performanța realizată și factorii care au influențat devierile majore, precum și recomandări sau eventuale acțiuni corective pentru informarea și luarea deciziilor de către managerul de program și conducătorul autorității publice.

<sup>7)</sup> Conducătorul autorității bugetare și șeful subdiviziunii responsabile de politici semnează doar rapoartele generalizate ale autorității bugetare la nivel de subprogram.