

APROBAT:

_____ Ministerul Economiei

_____ (data)

RAPORTUL ANUAL DE ACTIVITATE al Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru anul 2015

Obiectivul 1: Creșterea capacității decizionale a consumatorului prin educarea și informarea acestuia						
Acțiuni	Subacțiuni	Indicatori de produs	Termen de realizare	Responsabil (subdiviziune)	Nivel de realizare*/ Descriere succintă	Punctaj de autoevaluare
1.1. Sporirea gradului de informare cu privire la produse și servicii, cu privire la drepturi și obligații și cu privire la măsuri reparatorii.	1.1.1. Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie.	<p>• 50 activități (vizite de consultanță) consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 Martie, inclusiv:</p> <p>orașe, municipii – 5; sate – 10; instituții învățământ – 18; piețe – 12; centre comerciale – 5, Numărul participanților;</p> <p>2 Mese rotunde organizate, numărul participanților.</p>	Săptămîna de informare Trimestrul I	Direcția Relații cu consumatorii, Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media, Direcțiile cu funcții de control.	<p>• Realizat . 50 vizite de consultanță consacrate Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor cu genericul „<i>Drepturile consumatorilor la o hrană sănătoasă</i>”:</p> <p>orașe, municipii - <u>15 vizite</u>; centre comerciale - <u>5 vizite</u>; piețe - <u>14 vizite</u>; instituții învățământ - <u>16 vizite</u>.</p> <p>2 Mese rotunde organizate, 67 participanți</p> <ul style="list-style-type: none"> • colaborări cu mass-media (interviuri (TV, Radio, Presa scrisă); • conferință de presă; • mese rotunde (autorități); • pliante elaborate și distribuite. 	2

	<p>1.1.2 Organizarea campaniilor informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, editarea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) și utilizarea paginilor electronice Organizarea campaniilor informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, editarea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) și utilizarea paginilor electronice</p>	<ul style="list-style-type: none"> • campanie de informare și sensibilizare-2; • 10 000 de broșuri, pliante editate și distribuite; • comunicate de presă plasate pe pag.web a Agenției-45; • interviuri (TV, Radio,Presa scrisă)-105; • conferințe de presă-1; • mese rotunde (autorități, mediul de afaceri,ONG)-4; • vizite de consultanță în comun cu mass-media-5; • acțiuni de control cu participarea mass-media-4; • parteneriat cu mass-media-1; • pliante elaborate-2; • vizite de consultanță- 118. • Abordarea a 25000 consumatori cu material informațional (vizualizări site, pliante). 	Semestrul I/II	Direcția Relații cu Consumatorii, Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media, Direcțiile cu funcții de control.	<p>Realizat .</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 campanii de informare și sensibilizare; • 28420 de pliante distribuite; • 231 comunicate de presă plasate pe pag.web a Agenției, • 237 interviuri (TV, Radio,Presa scrisă); • conferințe de presă-1; • 4 mese rotunde (cu mediul de afaceri); • vizite de consultanță în comun cu mass-media-6 (DCPAS,DCPIS,DPCBălți); • acțiuni de control cu participarea mass-media-4 (DPCCahul,DCPAS,DCPIS); • parteneriat cu mass-media-1; • pliante elaborate-2; • vizite de consultanță- 256; • Abordarea a 124826 consumatori cu material informațional- (28420 foi pliante și 96.406 vizualizări pe pagina web a Agenției). 	
<p>1.2. Informarea mediului de afaceri privind cerințele aplicabile, regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor și serviciilor (recomandările Twinning,,SuportAPC 'Planul de Activitate APC 2016).</p>	<p>1.2.1. Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, precum și regulile de comerț și de plasarea pe piață a produselor.</p>	<p>Nr. de activități de informare din oficiu; Nr. de agenți economici informați.</p>	Semestrul I/II	Direcțiile cu funcții de control	<p>Realizat .</p> <p>5746 consultații acordate , inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 839din oficiu; - 1871 în cadrul controlului; - 2153 în cadrul activităților de monitorizare; - 570 în cadrul activităților de evaluare a riscurilor la planificarea controalelor; - 313 în cadrul examinării dosarelor remise de către alte autorități. - 67 în cadrul meselor rotunde. 	2
<p>1.3.Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.</p>	<p>1.3.1 Examinarea petitiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.</p>	<p>100% de petiții soluționate în raport cu total parvenite. 100% de petiții soluționate în termen. Nr.de consumatori satisfăcuți.</p>	Semestrul I/II	Direcția Relații cu Consumatorii, Direcțiile cu funcții de control.	<p>Realizat .</p> <p>1199 petiții parvenite și soluționate (examinat de APC-1015, soluționate cu readresare altor autorități după competență-184); Toate petițiile au fost soluționate în termen. Toți consumatorii au primit raspuns , conform avizurilor poștale primite..</p>	2

	1.3.2. Consilierea consumatorilor prin intermediul liniei telefonice directe.	Nr.de apeluri recepționate	Semestrul I/II	Direcția Relații cu Consumatorii	Realizat . 8059 apeluri recepționate la linia fierbinte a Agenției.	2
	1.3.3. Acordarea asistenței juridice consumatorilor în instanța de judecată, conform competențelor.	Nr. de participări în instanță;	Semestrul I/II	Direcția Juridică	Realizat. •165 participări în instanța de judecată pentru acordarea asistenței juridice consumatorilor.	2
					Media aritmetică:	2
Obiectivul 2 : Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori						
2.1.Promovarea , controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale. Inclusiv:	2.1.1 Organizarea activităților de informare a părților interesate referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență.	100% agenți economici informați, din cei interesați.	Semestrul I/II	Direcțiile cu funcții de control. Direcția Juridică	Realizat . 4236 consultații acordate agenților economici în cadrul controalelor.	2
	2.1.2.Acordarea consultațiilor referitoare la contracte, inclusiv la inițiativa agenților economici.	Nr. de contracte examinate în raport cu cele prezentate pentru examinare.	Semestrul I/II		Realizat. 26 contracte examinate din 26 prezentate, 5 la inițiativa consumatorilor.	2
	2.1.3. Supravegherea pieței asupra conformității clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.	Nr. de acțiuni ale Agenției admise în instanță. Nr. de soluționări în instanță. Nr. de soluționări amiabile. Nr. de contracte examinate de APC în raport cu nr.de agenți economici controlați de APC.	Semestrul I/II		Realizat. 50 contracte examinate; 8 contracte cu clauze abuzive constatate (examine și remise agenților economici spre conformare). Acțiuni ale Agenției în calitate de intervenent, admise în instanță- 9; Acțiuni pe rol în instanța de judecată -14; Nu sunt soluționări amiabile.	2

2.1.4. Supravegherea pieței asupra conformității contractelor de credit prin planificarea controalelor de stat la agenții economici responsabili de creditele de consum.	Nr. de contracte de credit examinate de APC în raport cu nr. de agenți economici controlați de APC (responsabili de creditele de consum). Nr. de creditori conformați.	Semestrul I/II		Realizat. 15 contracte de credit examinate de APC. Trimise în instanță - 8 contracte de credit examinate de APC. 7 creditori conformați pînă la instanță.	2
2.1.5. Supravegherea pieței asupra stopării practicilor comerciale incorecte în cadrul acțiunilor de control de stat.	100% practici comerciale examinate față de controale efectuate în comerț, prestări servicii. % de cazuri practici comerciale incorecte constatate, Nr. de practici comerciale incorecte stopate.	Semestrul I/II	Direcțiile cu funcții de control. Direcția Juridică	Realizat. 1435 practici comerciale examinate; 27 cazuri practici comerciale incorecte constatate; 22 practici comerciale incorecte stopate; 3 practici comerciale incorecte stopate prin prescripții (DCPAS).; 4 eliminate în cadrul controlului.	2
Media aritmetică:					2

Obiectivul 3: Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor						
3.1. Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar (<i>Strategia PC.p.4</i>).	3.1.1. Promovarea sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de petiționare.	Distribuirea a 10000 de unități de material informațional pe an cu abordarea a unui număr similar de consumatori.	Semestrul I/II	Direcția Relații cu Consumatorii, Direcțiile cu funcții de control.	Realizat. Au fost distribuit 21070 unități de material informațional cu abordarea a unui număr similar de consumatori, inclusiv în cadrul vizitelor de consultanță.	2
	3.1.2. Elaborarea și promovarea „condiții electronice”.	Sistemul funcțional de recepționare, analiză și repartizare a petițiilor autorităților conform atribuțiilor acestora. Nr. petițiilor recepționate și examinate. Nr. petițiilor repartizate altor autorități din total	Semestrul I/II	Direcția Relații cu Consumatorii.	Realizat. Sistemul de recepționare, analiză și repartizare a petițiilor în cadrul Agenției funcționează prin sistemul de poștă electronică al autorității, pe subdomeniul @gov.md , e-mailul controale@apc.gov.md și info@apc.gov.md ; 84 petiții recepționate prin e-mail;	1,5

		recepționate.			1199 petiții recepționate și examinate, 184 petiții repartizate altor autorități după competență, din total recepționate.	
3.2. Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta (<i>Strategia PC. recom. Proiectului Twinning „SupportAPC”, Planul de activitate APC 2015</i>)	3.2.1. Organizarea campaniilor de promovare a sistemului instituțional a Agenției pentru Protecția Consumatorilor, a cazurilor de succes în promovarea drepturilor consumatorului	<ul style="list-style-type: none"> • 2 campanii de informare și promovare a sistemului instituțional desfășurate; • Nr. cazurilor de succes, în care au fost soluționate amiabil petițiile consumatorilor; • banii reveniți în buzunarul consumatorilor prejudiciați; • distribuirea 2000 (buclete, pliante, etc.) cu cazuri de succes și informarea unui număr similar de consumatori; 	Semestrul I/II	Direcția Relații cu Consumatorii, Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media Direcțiile cu funcții de control.	Realizat . 5 campanii de informare și promovare a sistemului instituțional desfășurate. <ul style="list-style-type: none"> • 179 cazuri de succes, în care au fost soluționate amiabil petițiile consumatorilor; • 758,0 mii lei, banii reveniți în buzunarul consumatorilor prejudiciați anual. În cadrul campaniilor de promovare a sistemului instituțional al Agenției au fost distribuite 3200 pliante.	2
3.3. Creșterea transparenței, sporirea gradului de accesibilitate la serviciile Agenției	3.3.1. Plasarea pe pagina web a Agenției a informației utile pentru consumatori, sondaje în baza acestora.	10 sondaje, conform datelor site-ului APC referitor la informațiile utile pentru consumatori.	Semestrul I/II	Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media Direcția Coordonare și Planificare.	Realizat. 20 sondaje petrecute, conform datelor site-ului APC referitor la informațiile utile pentru consumatori.	2
3.4. Înaintarea inițiativelor de modificare a legislației-cadru.	3.4.1. Revizuirea prevederilor actelor legislative în vigoare	Nr. de inițiative înaintate către autoritățile de competență.	Semestrul I/II	Direcția Juridică	Realizat. 4 inițiativă înaintate către autoritățile de competență.	1.5
					Media aritmetică:	1,8

Sub-programul: Supravegherea pieței**Obiectivul 4: Consolidarea capacităților de supraveghere a pieței**

4.1.Schimbarea accentului de la control la consiliere, controlul fiind realizat în baza principiului riscului perceput(<i>Strategia 2020. recomandările. Proiec Twinning „SupportAPC).</i>	4.1.1 Adoptarea unei abordări eficiente în beneficiul consumatorilor și operatorilor onorabili, pentru eliminarea poverii inutile asupra lor. Reducerea numărului de controale de stat	cu 5% controale efectuate mai puțin față de controale efectuate a.2014. 2 rapoarte trimestriale prezentate.	Semestrul I/II	Direcțiile cu funcții de control.	Realizat. În a.2014 s-au planificat – 1243 controale; În a.2015 s-au planificat – 1048 (cu 16% mai puțin față de a.2014) controale; Pentru a.2016, numărul controalelor planificate s-a redus la jumătate - 600 controale. 2015 – 1871 controale efectuate (cu 5% m.p. față de a.2014 Planul anual aprobat. 2 rapoarte prezentate.	2
4.2 Asigurarea conformității, siguranței și respectării normelor	4.2.1. Identificarea produselor/ serviciilor neconforme plasate pe piață.	70% controale cu neconformități depistate, față de total efectuate.	Semestrul I/II	Direcțiile cu funcții de control.	Realizat. 1410(75,4%) controale cu neconformități depistate, față de total efectuate (1871 controale).	2
metrologice ale produselor /serviciilor plasate pe piață prin dezvoltarea capacităților de supraveghere a pieței	4.2.2. Planificarea și organizarea controalelor planificate, inopinate, tematice, în comun cu alte autorități cu funcție de control și protecție a consumatorilor.	80% controale conform Graficului de control, din total programate. 20% controale inopinate, din total programate. 10% controale comune, din total programate. 30/23 tematici de control aprobate, cu rapoarte de analiză și generalizarea rezultatelor.	Semestrul I/II	Direcțiile cu funcții de control. Direcția Coordonare și Planificare	Realizat parțial. Prin Ordinul Agenției, nr.32/03.06.2015 cu privire la reducerea numărului de controale planificate, a fost redus numărul controalelor planificate <i>de la 80% din total prognozate, la 66%</i> controale, conform Graficului de control. În a.2015 au fost planificate – 1048 controale, din care efectuate 943 (90%) controale. Nu s-au efectuat 108 (10%) controale planificate - agenții economici și-au suspendat temporar activitățile. Inopinate – 928 controale; În comun cu alte autorități - 78 (4%) controale. Au fost efectuate 1089 (58%) controale tematice (23 tematici planificate).	1
Media aritmetică:					1,7	

Obiectivul 5: Studiarea și implementarea bunelor practici de supraveghere a pieței

<p>5.1. Elaborarea procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse.</p>	<p>5.1.1.a) Elaborarea Procedurii în domeniul metrologiei legale”Exploatarea mijloacelor de cântărire neautomată”.</p>	<p>1 Procedură în domeniul metrologic, elaborată și aprobată.</p>	<p>Semestrul I/II</p>	<p>Direcția control metrologic și produse petroliere.</p>	<p>Realizat parțial. 3 Proceduri aprobate prin Ordinul nr.79 din 18.12.2015: <ul style="list-style-type: none"> • Procedura,,<i>Modul de efectuare a măsurărilor oficiale pentru controlul corec-titudinii livrării combustibilului la stațiile de alimen-tare cu produse petroliere și gaze</i>”; • Procedura generală de control pentru produse nealimentare bazată pe analiza de management al riscurilor; • Procedura de efectuare a controlului produselor industriale și serviciilor aferente domeniului; Elaborat proiectul Procedurii în domeniul metrologiei legale”Exploatarea mijloacelor de cintarire neautomata”, pentru finalizare urmeaza a fi examinată de experți în domeniul metrologiei legale. Obiectivul v-a fi realizat în sem.I-2016.</p>	<p>1</p>
<p>5.2. Fortificarea capacităților instituționale ale Agenției pentru Protecția Consumatorilor, a capacităților de exercitare a funcțiilor și atribuțiilor ce vizează apărarea drepturilor și siguranța consumatorilor Solicitare către ME a acordării asistenței intru</p>	<p>5.2.1.Participare a la seminarele organizate de ME, organe de supraveghere a pieței, pentru instruirea si schimbul de experiență, inclusiv acordata de către experții UE in cadrul proiectelor externe, pentru implementarea practicilor in domeniile noi adoptate.</p>	<p>Nr. de seminare organizate; Nr. de instruiiri cu schimb de experienta acordate; Nr. de angajați instruiti și evaluați ulterior;</p>	<p>Semestrul I/II</p>	<p>Direcțiile cu funcții de control. Serviciul resurse umane</p>	<p>Realizat. În scopul realizarii rolului și atribuțiilor care revin Agenției, personalul angajat a beneficiat de programe de instruire, formare și perfecționare profesională în domeniile de activitate (30 instruiiri): Ministrului Economiei: - 7 instruirI/ 70 inspectori instruiți; Centrul Național de Acreditare MOLDAC: - 1 instruire/ 23 inspectori instruiți. Cancelaria de Stat - 1 instruire/ 17 inspectori instruiți; Camera de Comerț și Industrie -1;CNI -1. Instruiri externe : -6 instruiiri în cadrul Academiei de Administrare Publică / 6 angajați instruiți. Instruiri interne la locul de muncă : - 13 instruiiri/ 21 angajați instruiți.</p>	<p>2</p>

inițierea negocierilor de colaborare cu organizațiile <i>internationale</i> din domeniu.	5.2.2. Instruirea angajaților APC de către ME privind Legea Nr. 44 din 27.03.2014 privind etichetarea produselor cu impact energetic.	Nr. de seminare organizate; Nr. de instruiți cu schimb de experiență acordate; Nr. de angajați instruiți și evaluați ulterior.	Semestrul I/II	Serviciul resurse umane	Realizat. 1 seminar organizat de ME, conform Planului de instruire a personalului APC aprobat, 16 inspectori instruiți.	2
	5.2.3. Instruirea angajaților APC, privind unele aspecte referitor la implementarea Legii nr.131 din 08.06.2012 cu privire la controlul de stat. Solicitarea asistenței în implementarea noilor domenii adoptate.	Scrisoare de solicitare către ME pentru acordarea asistenței în inițierea negocierilor de colaborare și schimb de experiență cu organizațiile internaționale PROSAFE și ICPEN.	Semestrul I/II	Serviciul resurse umane Direcția Juridică	Nerealizat. Coordonarea cu Ministerul Economiei, a Planului de instruire a angajaților Agenției, tematicile cu privire la instruire. 8 instruiți petrecute la locul de muncă. 48 de inspectori instruiți. Asistență pentru inițierea negocierilor de colaborare și schimb de experiență cu organizațiile internaționale PROSAFE și ICPEN n-a fost solicitată.	0
	5.2.4. Analiza impedimentelor întîm-pinate în situațiile concrete, identificarea noilor inițiative legislative în cadrul grupurilor de lucru interne formate din inspectori în calitate de aplicanți ai legislației în vigoare.	2 inițiative de formare a Grupurilor de lucru în comun cu ME privind analiza noului cadru legal existent (2 legi). Rapoartele grupurilor de lucru prezentate.	Semestrul I/II	Direcția Juridică	Realizat. 4 inițiative înaintate către autoritățile de competență; 4 grupuri de lucru formate pentru identificarea noilor inițiative legislative. Proiectele a 2 Legi și 1 HG cu privire la modificarea și completarea unor acte normative au fost examinate și transmise pentru aprobare în Comisia Juridică, MF, ME.	2

	5.2.5. Instruirea personalului APC în cadrul acțiunilor ME, privind supravegherea pieței bazată pe principiile UE organizate de ME cu tematici „Schimb de experiență în procesul de transpunere a Directivelor europene”.	Nr. de instruiți efectuate în cadrul APC; Nr. de workshop-uri organizate de ME; Nr. de angajați instruiți și evaluați ulterior;	Semestrul I/II	Serviciul resurse umane	Realizat. 5 instruire în cadrul APC; 6 workshop-uri organizate de ME în parteneriat cu Misiunea UE- 1 persoană evaluată, Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, Cancelaria de Stat. 76 persoane instruite.	2
5.3. Calificarea personalului pentru Realizarea obiectivelor stabilite.	5.3.1. Perfecționarea profesională continuă a personalului, instruirea funcționarilor publici debutanți.	Planul de instruire, aprobat în termen, 3 persoane instruite din numărul funcționarilor cu funcții de conducere. 4 persoane instruite din numărul funcționarilor cu funcții de execuție. 100% debutanți instruiți.	Semestrul I/II	Serviciul resurse umane	Realizat parțial. Planul de instruire, aprobat în termen. În cadrul Academiei de Administrare Publică au fost instruiți 6 funcționari publici, dintre care: 1 persoane instruite din numărul funcționarilor cu funcții de conducere. 5 persoane instruite din numărul funcționarilor cu funcții de execuție, dintre care 3 debutanți.	1
					Media aritmetică:	1,53
Obiectivul 6: Planificare, raportare și management intern						
6.1. Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor bazată pe schimbarea modului de abordare: <i>de la control la</i>	6.1.1. Elaborarea planului anual de activitate al Agenției prin reducerea numărului de controale și creșterea	5% reducerea nr. de controale; % creștere proporțională a activităților de consiliere a agenților economici; % creștere proporțională a activităților de informare și educare a consumatorilor.	Semestrul II	Direcția Coordonare și Planificare. Serviciul finanțe și contabilitate.	Realizat. 5% reducerea nr. de controale; Consilierea agenților economici în oficiu- 839; Consilierea agenților economici în cadrul controlului -1871; Consilierea agenților economici în cadrul evaluării riscurilor – 570; Consilierea agenților economici în cadrul examinării dosarelor remise de către alte	2

<i>conformarea agenților economici.</i>	<i>activităților de consiliere a agenților economici.</i>				autorități -313. 256 vizite de consultanță, planificate 118; Consilierea consumatorilor prin intermediul liniei telefonice directe – 8059; Campaniilor informaționale cu abordarea a abordarea a 124826 consumatori cu material informațional- (28420 foi pliante și 96.406 vizualizări pe pagina web a Agenției).	
6.2. Colaborarea cu alte autorități din domeniul supravegherii pieței	6.2.1. Încheierea Parteneriatelor de activitate în comun cu alte instituții din domeniu, prin semnarea Acordurilor de colaborare între APC și celelalte instituții responsabile pentru supravegherea pieței, infrastructura calității.	Elaborarea a 3 Acorduri de colaborare cu următoarele instituții : • Institutul Național de Standardizare; • MOLDAC; • Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare	Semestrul II	Direcția Juridică	Realizat parțial. 3 Acorduri de Colaborare elaborate și vizate: Institutul Național de Standardizare, Institutul Național de Metrologie; Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare. Este în desfășurare procesul de încheiere a Acordului de Colaborare cu Agenția Națională pentru Protecția Consumatorilor din România. Proiectul transmis partii române.	1
6.3. Implementarea intensivă a tehnologiilor informatice pentru procesarea doc. într-un spațiu informațional nou, mai robust, cu o monitorizare obiectivă.	6.3.1. Modernizarea Sistemului Informatic al APC destinat gestiunii rezultatelor activității Agenției	SI (sistemul informatic) Platforma informatică bazată pe Programul gestionat „INSPECT”.	Semestrul II	Direcția Coordonare și Planificare. Serviciul finanțe și contabilitate.	Realizat 90% SI (sistemul informatic)/ Platforma informatică bazată pe Programul gestionat „INSPECT”, va fi implementat în semestrul I – 2016.	2
6.4. Asigurarea evidenței contabile	6.4.1. Identificarea	Programul bugetar (F nr. – 1 pr);	Semestrul II	Serviciul finanțe și contabilitate.	Realizat. Programul elaborat, aprobat, dezagregat de	2

și a sistemului de dări de seamă, integrității valorilor materiale și eficienței utilizării mijloacelor financiare alocate.	propunerilor de buget pentru CBTM și programele bugetare. Planificarea mijloacelor financiare pentru Agenție.	2 Rapoarte de realizare a programului bugetar(F nr.– 2 pr).			MF; Rapoartele de realizare a programului prezentate;	
	6.4.2. Asigurarea integrității valorilor materiale și inventarierea bunurilor aflate în gestiunea Agenției.	Rapoarte financiare prezentate. Liste de inventariere aprobate. Nr.Fiselor de gestionare a bunurilor pentru angajatii APC. Procesul-verbal de inventariere a bunurilor.	Semestrul II	Serviciul finanțe și contabilitate.	Realizat partial. Rapoarte financiare prezentate. Liste de inventariere întocmite	1
6.5. Evaluarea și Raportarea rezultatelor activității Agenției	6.5.1.Elaborarea Rapoartelor de activitate Agenției	Rapoarte narative de activitate prezentate; 2 Rapoarte de realizare a programului bugetar(F nr.–2 pr). 1 Raport semestrial.de evaluare a performanțelor colective APC; 1 Raport privind implementarea Strategiei anticoruptie. 1 Raport statistic către BNS; 2 Grafice de control.	Semestrul II	Direcția Coordonare și Planificare. Serviciul finanțe și contabilitate. Direcția Juridică.	Realizat 2 Rapoarte narative de activitate prezentate; 2 Rapoarte de realizare a programului bugetar(F nr. – 2 pr). 2 Rapoarte semestriale de evaluare a performanțelor colective APC; 1 Raport privind implementarea Strategiei anticoruptie. 1 Raport statistic către BNS elaborat; 4Grafice de control plasate pe site-ul Agenției.	2
6.6. Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, eficientizarea fluxului de informații.	6.6.1.Analiza, elaborarea și prezentarea rapoartelor Agenției privind executarea documentelor.	1 raport prezentat	Semestrul II	Serviciul Administrare	Realizat. Raportul cu privire la evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor.	2
*Niveluri de realizare: realizat (2), realizat parțial (1), nerealizat (0).					Media aritmetică:	1,78
Punctajul final calculat din suma mediilor aritmetice obținute la evaluarea îndeplinirii obiectivelor împărțit la numărul de obiective:			1,80	Calificativul de evaluare propus: bine		

Comentarii generale ale Directorului Agenției (probleme, dificultăți și bariere în realizarea obiectivelor, cauzele acestora, soluțiile aplicate pentru depășirea acestora, propuneri pentru eficientizarea activității etc.):

În semestrul I-2015, în rezultatul evaluării performanței colective la nivel de Agenție, punctajul final calculat, obținut la evaluarea îndeplinirii obiectivelor stabilite, a constituit 1,8 puncte, ce a corespuns calificativului „bine”.

În semestrul II-2015, Agenția și-a fortificat capacitățile instituționale, a aplicat mai multă responsabilitate și consecvență în acțiunile desfășurate și în rezultatul evaluării performanței colective la nivel de instituție, a acumulat punctajul final de 1,81 puncte.

Bariere în realizarea obiectivelor:

Problema majoră în activitatea Agenției constă în insuficiența cadrelor în subdiviziuni, care conduce la creșterea sarcinilor per colaborator, și cu certitudine influențează direct calitatea executării sarcinilor puse, având în vedere suprapunerea termenilor de executare a acestora.

Neîndeplinirea indicatorului subacțiunii 5.2.3. „*scrisoare de solicitare către ME pentru acordarea asistenței în inițierea negocierilor de colaborare și schimb de experiența cu organizațiile internaționale PROSAFE și ICPEN*”, Obiectivul 5 din Planul de acțiuni al Agenției, a fost cauzată de insuficiența de cadre calificate anume pe segmentul colaborărilor externe ale Agenției.

Din același motiv de insuficiență de personal, acțiunile 6.4.2. „Asigurarea integrității valorilor materiale și inventarierea bunurilor aflate în gestiunea Agenției” a fost parțial realizată.

Propuneri:

Agenția, și-a stabilit prioritățile, obiectivele și inițiativele de dezvoltare a capacităților instituționale pe termen mediu, identificând și oportunitățile de realizare a acestora, toate fiind incluse în Planul strategic de dezvoltare Instituțională pentru următorii 3 ani (2016-2018). Urmează ca inițiativa să fie susținută de autoritățile ierarhic superioare, în interesul consumatorilor.

Obiectivele și inițiativele propuse, se focusează pe practicile sistemului de protecție a consumatorilor din UE, după exemplul Agenției Naționale de Protecție a Consumatorilor (ANPC) din România.

Pe intern, este necesar a se pune accentul pe:

1. Conlucrarea mai eficientă, participativitate mai activă și rezultativă din partea conducătorilor de subdiviziuni, formarea grupurilor de lucru pentru sporirea și atingerea rezultatelor scontate.
2. Desfășurarea mai eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor.

Directorul Agenției

Mihail POCNEA

Întocmit:

Șef Direcție coordonare și planificare

Oprea Eleonora

_____ (semnătura)

_____ (data)