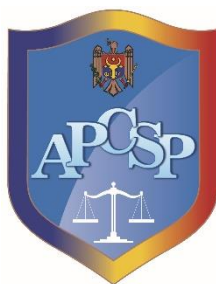


**AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR  
ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI**



## **PROGRAMUL DE DEZVOLTARE STRATEGICĂ**

---

*pentru perioada 2019-2021*

---

*Aprobat prin Ordinul Directorului APCSP nr. 02 din 31.01.2019*

*Ianuarie 2019*

## CUPRINS:

LISTA DE ABREVIERI .....	3
INTRODUCERE .....	4
I. SITUAȚIA CURENTĂ .....	6
1.1. Misiunea .....	6
1.2. Profilul .....	6
1.3. Organigrama Agenției .....	9
II. PORTOFOLIUL APCSP .....	10
2.1. Resursele financiare ale Agenției .....	15
2.2. Structura mijloacelor bugetare .....	15
2.3. Resursele umane ale Agenției .....	16
2.4. Nivelul de implementare a PDS 2016-2018 .....	19
2.5. Analiza chestionarelor .....	20
2.6. Analiza SWOT .....	21
III. CADRUL DE POLITICI PUBLICE .....	22
3.1. Prioritățile de politici publice .....	22
3.2. Programele și subprogramele .....	23
IV. OBIECTIVELE AUTORITĂȚII .....	24
V. EVALUAREA ȘI DEZVOLTAREA CAPACITĂȚILOR .....	36
VI. MECANISMUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE .....	41

## LISTA DE ABREVIERI

<b>PDS</b>	Programul de dezvoltare strategică
<b>CBTM</b>	Cadrul bugetar pe termen mediu
<b>Agenția</b>	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței
<b>MEI</b>	Ministerul Economiei și Infrastructurii
<b>AEE</b>	Agenția pentru Eficiență Energetică
<b>CSD</b>	Consiliul de Soluționare a Disputelor
<b>DRCMA</b>	Direcția relații cu consumatorii și mediul de afaceri
<b>DAICSO</b>	Direcția asigurarea intereselor consumatorilor și siguranța ocupațională
<b>DCM</b>	Direcția control metrologic
<b>DCPI</b>	Direcția control produse industriale și servicii
<b>DMI</b>	Direcția management instituțional
<b>SJRU</b>	Serviciul juridic și resurse umane
<b>SFA</b>	Serviciul financiar-administrativ
<b>STIC</b>	Serviciul tehnologia informației și comunicații
<b>SCICMM</b>	Serviciul cooperare internațională și comunicare cu mass-media
<b>SMD</b>	Serviciul managementul documentelor
<b>DERPC</b>	Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor
<b>SAI</b>	Serviciul audit intern
<b>PNA AA RM-UE</b>	Planul național de acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere
<b>RM</b>	Republica Moldova
<b>UE</b>	Uniunea Europeană
<b>CE</b>	Conformitate Europeană
<b>HG</b>	Hotărârea Guvernului
<b>AOPC</b>	Asociații Obștești de Protecție a Consumatorilor
<b>AAPC</b>	Autoritatea Administrației Publice Centrale
<b>AAPL</b>	Autoritatea Administrației Publice Locale
<b>INM</b>	Institutul Național de Metrologie
<b>CMAC</b>	Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare
<b>MOLDAC</b>	Centrul Național de Acreditare din Republica Moldova
<b>AGEPI</b>	Agencia de Stat pentru Proprietatea Intelectuală
<b>DCFTA</b>	Zona de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător (ZLSAC)
<b>BRML</b>	Biroul Român de Metrologie Legală
<b>CNA</b>	Centrul Național Anticorupție
<b>MF</b>	Ministerul Finanțelor
<b>CFPI</b>	Controlul financiar public intern
<b>MFC</b>	Management financiar și control

## INTRODUCERE

Programul de dezvoltare strategică (în continuare PDS) este documentul de bază al autorității, care completează sistemul planificării strategice la nivelul autorităților administrației publice centrale, asigurând prioritizarea diverselor obiective, reflectate în numeroasele documente de politici, precum și identificând lacunele în capacități și instrumentele/metodele pe care le va utiliza autoritatea în vederea atingerii obiectivelor sale.

Planificarea strategică de la nivelul administrației publice are rolul de a reuni într-un singur cadru de management aspecte cum ar fi: planificarea politicilor publice, elaborarea bugetului, stabilirea priorităților și planificarea organizațională.

Totodată, PDS include și alte angajamente și obligațiuni ale autorității, care constituie misiunea autorității, sunt stipulate în diferite tratate internaționale, dar nu se regăsesc din diverse motive în documentele de politici.

Acest document a fost elaborat în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 176 din 22 martie 2011 „Cu privire la aprobarea Metodologiei de elaborare a programelor de dezvoltare strategică ale autorităților administrației publice centrale” și a Ghidului privind elaborarea programelor de dezvoltare strategică a autorităților, elaborat în anul 2011.<sup>1</sup>

PDS este elaborat pentru o perioadă de 3 ani. Pentru planificarea operațională a activității instituției, se vor elabora *planuri anuale*, care vor prevedea măsuri concrete de realizare a obiectivelor PDS, constituind în același timp instrumentul de monitorizare și evaluare a acestuia.

Pentru alinierea planificării activității autorității la planificarea bugetară, s-a utilizat clasificția bugetară a programelor și subprogramele din strategiile sectoriale de cheltuieli (CBTM), cu indicarea rolului și responsabilităților autorității în realizarea acestora.

PDS este documentul de identitate a autorității, documentul central de la care derivă toate acțiunile autorității pe parcursul următorilor 3 ani și, prin urmare, reprezintă: (i) instrumentul de planificare/prioritizare a politicilor la nivelul autorității, (ii) instrumentul de management pentru autoritate și (iii) instrumentul de comunicare atât pe interior, cât și pe extern.

Elaborarea PDS a avut loc într-o manieră participativă, proces în care au fost implicate toate subdiviziunile și părțile interesate ale autorității. Pentru coordonarea procesului de elaborare a PDS, a fost creat Grupul de planificare, constituit din șefii subdiviziunilor interne, reprezentanți ai Ministerului Economiei și Infrastructurii, ai Cancelariei de Stat și ai mediului de afaceri.

Procesul de elaborare a PDS a fost realizat în 4 etape:

- **Etapa I (*situația curentă*):** Elaborarea misiunii, profilului autorității și analiza SWOT;

---

<sup>1</sup> <https://cancelaria.gov.md/ro/apc/programe-de-dezvoltare-strategica>

- **Etapa II (*cadrul de politici publice*)**: Elaborarea priorităților de politici pe termen mediu, a programelor și obiectivelor;
- **Etapa III (*necesarul de capacități*)**: Evaluarea capacităților și elaborarea recomandărilor pentru dezvoltarea acestora;
- **Etapa IV (*definitivare*)**: Definitivarea PDS și elaborarea Planului Anual de acțiuni al autorității.

Modificarea PDS se va efectua doar în cazul în care această necesitate va deriva din *Raportul de evaluare anuală a activității* Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, elaborat în baza planului anual al Agenției, sau în cazul modificării substanțiale a priorităților de politici publice la nivel național. Modificările respective vor fi argumentate și coordonate cu Ministerul Economiei și Infrastructurii și Cancelaria de Stat.

## I. SITUAȚIA CURENTĂ

### 1.1. Misiunea

În conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 1089 din 18 decembrie 2017 „Cu privire la organizarea și funcționarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței”, misiunea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (în continuare Agenția) este „de a asigura implementarea politicii statului în domeniile de competență, în modul stabilit și în limitele prevăzute de cadrul normativ”, domeniile de competență fiind, conform aceluiași regulament, următoarele:

- 1) supravegherea pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice);
- 2) protecția consumatorilor;
- 3) metrologie;
- 4) supravegherea și controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc;
- 5) siguranța ocupațională;
- 6) respectarea condițiilor de licențiere conform domeniului de competență.

Prin urmare, Agenția își propune să devină o instituție eficientă și funcțională cu angajați profesioniști, capabilă să fortifice colaborarea atât la nivel național, cât și la nivel internațional, pentru a-și realiza eficient misiunea, astfel încât să aibă încredere atât consumatorii, cât și agenții economici.

### 1.2. Profilul

În activitatea sa, Agenția se conduce de Constituția și legile Republicii Moldova, decretele Președintelui Republicii Moldova, ordonanțele, hotărârile și dispozițiile Guvernului, alte acte normative, tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, ordinele și dispozițiile ministrului economiei și infrastructurii.

Funcțiile atribuite Agenției sunt următoarele:

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

- a) funcțiile stabilite în *art.7 alin.(4) din Legea nr.7/2016 privind supravegherea pieței*, în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare;
- b) efectuarea controlului respectării cerințelor privind respectarea cerinței generale de siguranță la introducerea și punerea la dispoziție pe piață a produselor, introduse sau puse la dispoziție pe piață destinate consumatorilor, în conformitate cu prevederile *Legii nr. 422/2006 privind securitatea generală a produselor*;
- c) efectuarea controlului calității serviciilor turistice prestate în conformitate cu prevederile *Legii nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova* și *Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător*.

**2) în domeniul protecției consumatorilor:**

- a) funcțiile stabilite în art.27 alin. (3) din *Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor*;
- b) funcțiile stabilite în art.5 alin. (3) din *Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior*.

**3) în domeniul metrologiei:**

- a) efectuarea supravegherii metrologice în conformitate cu art.5 alin.(8) din *Legea metrologiei nr.19/2016*.

**4) în domeniul supravegherii și controlului de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc:**

- a) efectuarea supravegherii și controlului de stat în domeniul jocurilor de noroc, în limitele prevederilor *Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător*.

**5) în domeniul siguranței ocupaționale:**

- a) efectuarea controlului de stat al respectării legislației de către angajatori privind securitatea și sănătatea în muncă în unitățile de producere și de prestări servicii, în conformitate cu prevederile art.23<sup>2</sup> alin.(1) din *Legea securității și sănătății în muncă nr.186/2008*.

**6) în domeniul respectării condițiilor de licențiere conform domeniului de competență:**

- a) funcțiile stabilite de *Legea nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător*, conform legilor ce reglementează expres activitățile licențiate în domeniile de competență.

**Pentru realizarea funcțiilor sale, Agenția este investită cu următoarele drepturi:**

1) să efectueze controlul produselor și serviciilor în cazurile și în modul prevăzute de lege, să verifice documentația produselor, să măsoare bunuri, precum și să preleve mostre de produse în volumul stabilit, conform documentelor normative;

2) să între, în timpul programului de lucru al agentului economic, în baza legitimației de serviciu și a delegației de control, în orice încăpere utilizată de întreprinzător în activitatea sa, în măsura în care aceasta este parte a obiectului controlului;

3) să solicite documentele și informațiile necesare pentru efectuarea controlului, pentru examinarea reclamației, să facă copii de pe documentele ce se referă direct la obiectul controlului, să utilizeze mijloace tehnice (foto, video) pentru acumularea probelor cu privire la săvârșirea contravenției;

4) să întocmească procese - verbale de control privind rezultatele acestuia;

5) să constate contravenții, să întocmească procese-verbale cu privire la contravenții și să aplice sancțiuni potrivit Codului contravențional al Republicii Moldova;

6) să elibereze prescripții și să aplice sancțiuni în temeiul procesului-verbal de control, conform prevederilor *Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător*;

7) să aplice măsuri restrictive în conformitate cu Legea nr.7/2016 *privind supravegherea pieței*, în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare;

8) să solicite și să primească, în condițiile legii și în scopul exercitării atribuțiilor sale, informații de la autoritățile publice centrale, autoritățile administrației publice locale, organizații și instituții, agenți economici care activează în domenii ce țin de competența sa;

9) să beneficieze de acces la bazele de date oficiale publice în domeniul informației statistice, financiare, fiscale, economice, juridice, metrologice etc., conform procedurii stipulate în Legea nr.71/2007 cu privire la registre;

10) să sesizeze autoritățile competente referitor la produsele, serviciile, mijloacele de măsurare neconforme depistate în cadrul activităților de supraveghere a pieței;

11) să se adreseze subdiviziunilor specializate ale poliției pentru a obține sprijin la efectuarea controlului, în cazul în care agentul economic nu-i permite să îl efectueze;

12) să organizeze și să efectueze vizite de consultanță în vederea familiarizării agenților economici și consumatorilor cu cerințele actelor normative ce țin de protecția consumatorilor.

Conform structurii, Agenția este condusă de (i) Director, numit în funcție publică și eliberat sau destituit din funcția publică, în condițiile legii, de către ministrul economiei și infrastructurii și (ii) Director adjunct, numit în funcție publică și eliberat sau destituit din funcția publică de către ministrul economiei și infrastructurii, la propunerea directorului Agenției, cu repartizarea direcțiilor de profil pe verticală.

De asemenea, a fost introdusă funcția de soluționare a disputelor, conform prevederilor art.30 alin.(5) din Legea nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, prin instituirea unui Consiliu care va realiza această funcție.

Efectivul-limită al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței este stabilit în număr de 67 de unități, inclusiv personalul auxiliar și de deservire tehnică în număr de două unități.

Agenția este formată din patru subdiviziuni de profil, o direcție de evaluare a riscurilor și planificare a controalelor, o direcție de management instituțional și funcția de audit intern la nivel de serviciu.

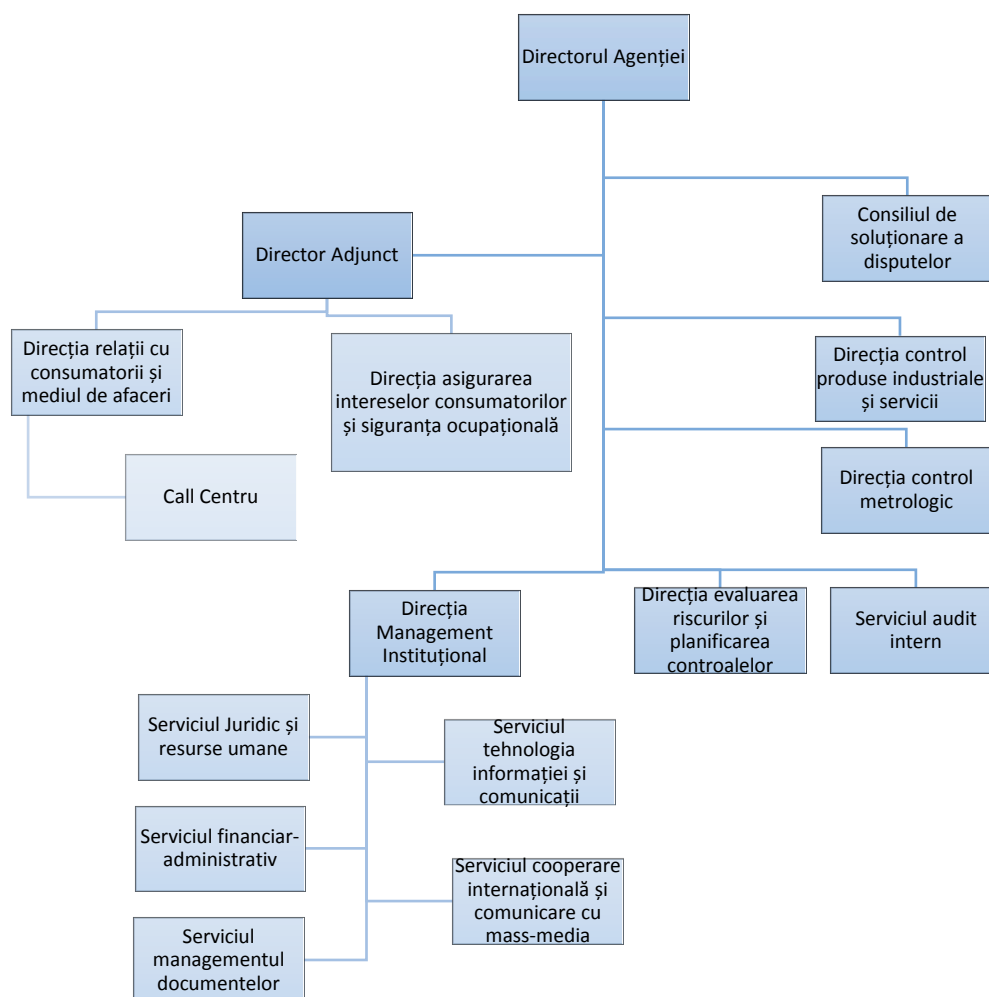
Structura organizatorică a Agenției este următoarea:

- Director;
- Director adjunct;
- Consiliul de soluționare a disputelor;
- Direcția relații cu consumatorii și mediul de afaceri;
- Direcția asigurarea intereselor consumatorilor și siguranța ocupațională;
- Direcția control metrologic;
- Direcția control produse industriale și servicii;
- Direcția management instituțional;
- Serviciul juridic și resurse umane;



- Serviciul financiar-administrativ;
- Serviciul tehnologia informației și comunicații;
- Serviciul cooperare internațională și comunicare cu mass-media;
- Serviciul managementul documentelor;
- Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor;
- Serviciul audit intern.

### 1.3. Organigrama Agenției



## II. PORTOFOLIUL APCSP

Denumirea subdiviziunii	Numărul de angajați	Rolul/misiunea subdiviziunii	Principalele tipuri de produse
<b>1. Conducerea</b>	2	Asigurarea managementului instituției într-o manieră eficientă, optimă și transparentă;  Reprezentarea instituției pe plan intern și extern.	Acte interne;  Documente de gestionare internă;  Correspondența și avize externe.
<b>2. Direcția relații cu consumatorii și mediul de afaceri</b>	13	Implementarea politicii statului, programelor interne și internaționale, în domeniul protecției consumatorilor, consultanța de specialitate persoanelor fizice și juridice, în vederea prevenirii eventualelor încălcări ale legislației în vigoare, realizarea obiectivelor strategice ale Agenției:  Organizarea și desfășurarea activităților de informare și educare a cetățenilor privind drepturile pe care le au în calitate de consumatori;  Informarea consumatorilor asupra produselor și serviciilor ce prezintă riscuri pentru viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea lor, precum și asupra practicilor comerciale incorecte care le pot afecta interesele economice;  Colaborarea cu asociațiile obștești de consumatori în vederea informării consumatorilor asupra drepturilor lor legitime și a modalității de apărare a acestora;  Implementarea programelor interne în domeniul protecției consumatorilor, colaborând cu organizații și instituții din țară și din străinătate, conform competențelor ce îi revin, potrivit dispozițiilor legale în vigoare;  Examinarea reclamațiilor/sesizărilor, în vederea protejării drepturilor legitime ale consumatorilor.	Regulamentul, obiectivele, planuri și rapoarte de activitate, instruiți ale Direcției;  Registre de evidență;  Proceduri interne, controale inopinate, procese verbale de control, procese verbale cu privire la contravenții, prescripții, reclamații și sesizări;  Campanii tematice de informare: vizite de consultanță, mese rotunde, evenimente, apariții media, ghiduri și pliante;
<b>3. Direcția asigurarea intereselor consumatorilor și siguranța ocupațională</b>	13	Realizarea obiectivelor strategice ale Agenției, asigurarea protecției intereselor consumatorilor, asigurarea asistenței juridice a activității autorității publice,	Regulamentul, obiectivele, planuri și rapoarte de activitate, instruiți ale Direcției;

		<p>efectuarea lucrărilor ce țin de perfecționarea legislației Republicii Moldova, reglementarea chestiunilor ce țin de competența Agenției precum și exercitarea controlului aplicării legislației muncii și altor acte normative din domeniul securității și sănătății în muncă;</p> <p>Supravegherea și controlul de stat asupra respectării legislației în domeniul protecției consumatorilor și siguranței ocupaționale, în limitele competenței atribuite Direcției;</p> <p>Desfășurarea activității privind protecția intereselor economice ale consumatorilor;</p> <p>Realizarea protecției drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor prin mijloacele prevăzute de legislație, inclusiv examinarea reclamațiilor/sesizărilor, contractelor;</p> <p>Acordarea prin vizite de consultanță, campanii de informare, controale inopinat/planificate consultanța necesară agenților economici pe domeniul siguranței ocupaționale.</p>	<p>Registre de evidență;</p> <p>Proceduri interne, planul de control, procese verbale de control, procese verbale cu privire la contravenții, prescripții, acte de constatare a clauzelor abuzive, reclamații și sesizări;</p> <p>Campanii tematice de informare: vizite, mese rotunde, apariții media, pliante, spoturi;</p>
<b>4. Direcția control metrologic</b>	7	<p>Implementarea politicii statului în domeniul supravegherii pieței, metrologiei legale, inclusiv prin controlul mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public , introduse și/sau puse la dispoziție pe piață, persoanelor fizice și juridice, produselor preambalate și a sticlelor utilizate ca recipiente de măsură; măsurărilor în domeniile de interes public, realizarea obiectivelor strategice ale Agenției;</p> <p>Controlul respectării corectitudinii comercializării cu amănuntul a produselor petroliere;</p> <p>Controlul respectării condițiilor de licențiere și supravegherea metrologică activității jocurilor de noroc;</p> <p>Acordarea suportului consultativ, participarea la activitățile de informare a publicului larg, elaborarea și difuzarea materialelor informaționale;</p> <p>Examinarea reclamațiilor consumatorilor, sesizărilor, în vederea protejării drepturilor legitime ale acestora.</p>	<p>Regulamentul, obiectivele, planuri și rapoarte de activitate, instruirii;</p> <p>Proceduri interne, echipamente-test, Planul de control, procese verbale de control, procese verbale cu privire la contravenții, prescripții, reclamații și sesizări; Campanii tematice de informare: Vizite, mese rotunde, apariții media, ghiduri, pliante, spoturi, panouri.</p>

<b>5. Direcția control produse industriale și servicii</b>	15	<p>Implementarea politicii statului în domeniile de competență, realizarea obiectivelor strategice ale Agenției:</p> <p>în domeniul supravegherii pieței privind conformitatea cu cerințele prescrise și/sau declarate a produselor nealimentare introduse și/sau puse la dispoziție pe piață și a serviciilor prestate (inclusiv turistice); în domeniul protecției consumatorilor, prin exercitarea funcțiilor de protecție a consumatorilor în domeniile stabilite prin lege;</p> <p>monitorizarea respectării dispozițiilor legale referitoare la securitatea produselor/serviciilor, apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor;</p> <p>asigurarea funcționării diferitor sisteme de informare și protecție a consumatorilor, naționale și internaționale, prin care Agenția este desemnată responsabilă;</p> <p>asigurarea supravegherii și controlului de stat al respectării condițiilor de licențiere în domeniile de competență;</p> <p>examinarea reclamațiilor consumatorilor, sesizărilor, în vederea protecției drepturilor legitime ale acestora.</p>	<p>Regulamentul, obiectivele, planuri și rapoarte de activitate, instruire, schimb de experiență;</p> <p>Registre de evidență;</p> <p>Proceduri interne, echipamente – test, ghiduri cu privire la anumite produse, planul de control, procese verbale de control, procese verbale cu privire la contravenții, prescripții, reclamații și sesizări;</p> <p>Campanii tematice de informare : vizite, mese rotunde, apariții media, pliante, spoturi, panouri.</p>
<b>6. Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor</b>	6	<p>Realizarea obiectivelor strategice ale Agenției, planificarea activităților Agenției, coordonarea Planului de activitate cu Ministerul Economiei și Infrastructurii;</p> <p>Evaluarea riscurilor și planificarea controalelor, în baza propunerilor direcțiilor de control, în conformitate cu legislația în vigoare, asigurarea înregistrării și publicării Planului anual de control;</p> <p>Gestionarea programului computerizat INSPECT cu baza de date despre agenții economici controlați și rezultatele controalelor efectuate;</p> <p>Asigurarea evidenței proceselor verbale de control și păstrarea acestora în timp de 7 ani de la data întocmirii;</p> <p>Monitorizarea și evaluarea rezultatelor activității Agenției, prezentarea periodică a rapoartelor și</p>	<p>Regulamentul, obiectivele, planul de activitate a Direcției;</p> <p>Planuri și programe de dezvoltare periodice;</p> <p>Planuri anuale de control;</p> <p>Rapoarte periodice de monitorizare și evaluare, statistice;</p> <p>Procese verbale de control;</p> <p>Baza de date internă despre agenții economici controlați.</p>

		<p>informațiilor privind activitatea Agenției, tuturor structurilor de competență în baza rapoartelor subdiviziunilor Agenției;</p> <p>Prezentarea Raportului anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, în baza rapoartelor organelor de control cu funcții de protecție a consumatorilor, Agenția fiind desemnată Punct de contact național.</p>	
<b>7. Direcția management instituțional</b>	1	<p>Realizarea obiectivelor strategice ale Agenției și asigurarea managementului instituțional;</p> <p>Coordonarea procesului de elaborare a bugetului Agenției;</p> <p>Implementarea și promovarea politicii de personal;</p> <p>Realizarea obiectivelor strategice ale APCSP prin organizarea, menținerea și consolidarea eficientă a managementului financiar și bugetar, consiliere economico-financiară, promovarea și implementarea unui management eficient al resurselor umane, asigurarea comunicării eficiente a Agenției cu mijloacele de informare în masă, organizarea fluxului de documente în instituție, precum și gestionarea fondului arhivistic. ;</p> <p>Asigurarea colaborării externe și înaintarea propunerilor de proiecte de dezvoltare a Agenției.</p>	<p>Regulamentul, obiectivele, Planuri și rapoarte de activitate a Direcției, Proiectul bugetului Agenției; Raport privind executarea bugetului Agenției;</p> <p>Contabilitate;</p> <p>Registre de evidență;</p> <p>Contracte;</p> <p>Programe informaționale;</p> <p>Propuneri de proiecte de dezvoltare a Agenției.</p>
<b>8. Serviciul juridic și resurse umane</b>	2	<p>Realizarea obiectivelor strategice ale autorității publice prin promovarea și implementarea unui management eficient al resurselor umane în cadrul Agenției;</p> <p>Administrarea personalului prin planificarea, coordonarea, organizarea, desfășurarea, monitorizarea și evaluarea implementării în cadrul Agenției a procedurilor de personal;</p> <p>Acordarea asistenței informaționale și metodologice în domeniu;</p> <p>Evidența datelor și documentelor cu privire la personalul autorității.</p>	<p>Propuneri de modificări/ proiecte ale actelor normative;</p> <p>Contracte și acorduri de colaborare;</p> <p>Dosare personale;</p> <p>Regulamente;</p> <p>Fișe de post;</p> <p>Planuri de dezvoltare profesională;</p> <p>Concursuri;</p> <p>Proceduri de personal.</p>
<b>9. Serviciul financiar-</b>	2	Menținerea și consolidarea managementului financiar și	Proiectul bugetului Agenției;

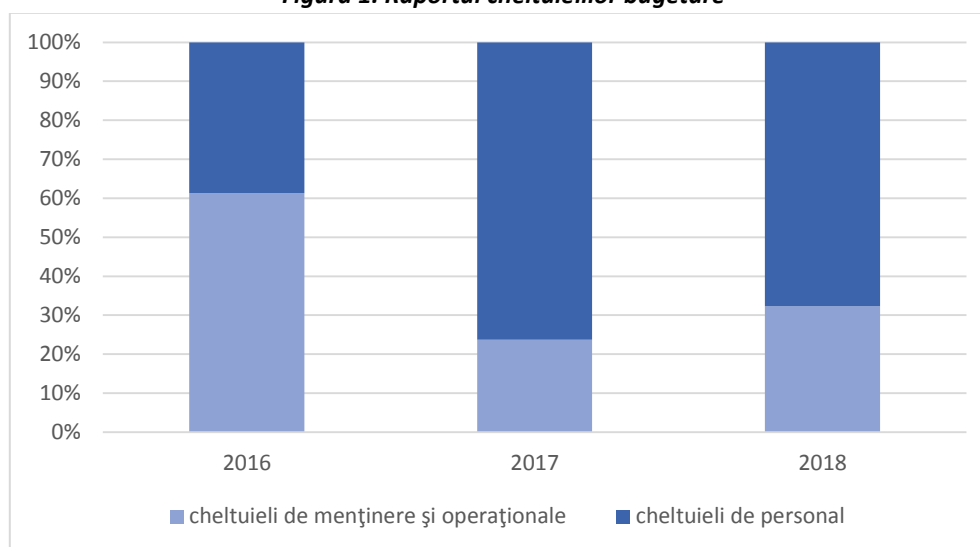
<b>administrativ</b>		bugetar al Agenției, contribuind la atingerea obiectivelor acesteia.	Raport privind executarea bugetului Agenției; Contabilitate; Consiliere economico-financiară; Raportare.
<b>10. Serviciul tehnologia informației și comunicații</b>	1	Sincronizarea politicilor și strategiilor sectoriale cu programul de modernizare tehnologică a guvernării;  Propunerea spre aprobare a politicilor interne, a standardelor și a normelor în domeniul gestiunii tehnologiei informației și comunicațiilor în cadrul Agenției.	Planuri; Note informative; Rapoarte.
<b>11. Serviciul cooperare internațională și comunicare cu mass-media</b>	2	Asigurarea colaborării externe a Agenției, precum și înaintarea propunerilor de proiecte de dezvoltare;  Asigurarea încheierii Acordurilor de colaborare externă și monitorizarea activității de realizare a acestora;  Asigurarea transparenței în activitatea Agenției, prin informarea activă a societății privind domeniile de activitate a autorității, planificarea și realizarea campaniilor media și de comunicare.	Comunicate de presă; Interviuri; Note informative.
<b>12. Serviciul managementul documentelor</b>	2	Organizarea fluxului de documente în cadrul Agenției, inclusiv prin: recepționarea, înregistrarea, repartizarea, expedierea și controlul executării în termen a documentelor;  Organizarea evidenței, înregistrării și efectuarea controlului asupra păstrării petițiilor;  Conducerea unității de transport încredințată, în scopul deplasării operative în interes de serviciu, urmărirea stării tehnice a unității de transport.	Documente interne; Note informative; Registre; Automobile.
<b>13. Serviciul audit intern</b>	1	Acordarea de consultanță și asigurări obiective privind eficacitatea sistemului de management financiar și control, contribuind la obținerea plusvalorii și oferind recomandări pentru îmbunătățirea acestuia.	Rapoarte; Note informative.

## 2.1. Resursele financiare ale Agenției

Finanțarea activității Agenției se efectuează din contul mijloacelor financiare aprobate anual prin Legea bugetului de stat. Pentru anul 2018 au fost prevăzute mijloace în sumă de 10481,5 mii lei, ceea ce reprezintă cu 18,5% mai mult față de anul 2017 și cu 41% mai puțin față de anul 2016.

Raportul cheltuielilor de menținere și operaționale față de cele salariale pentru ultimii 2 ani este reprezentat prin dominarea cheltuielilor salariale, care se menține în parametri similari cu devieri nesemnificative de 15% în sensul creșterii raportului cheltuielilor de menținere și operaționale. Pentru anul 2016 se atestă o situație inversă, unde raportul cheltuielilor de menținere și operative este mai mare și reprezintă 61% din total cheltuieli.

**Figura 1. Raportul cheltuielilor bugetare**

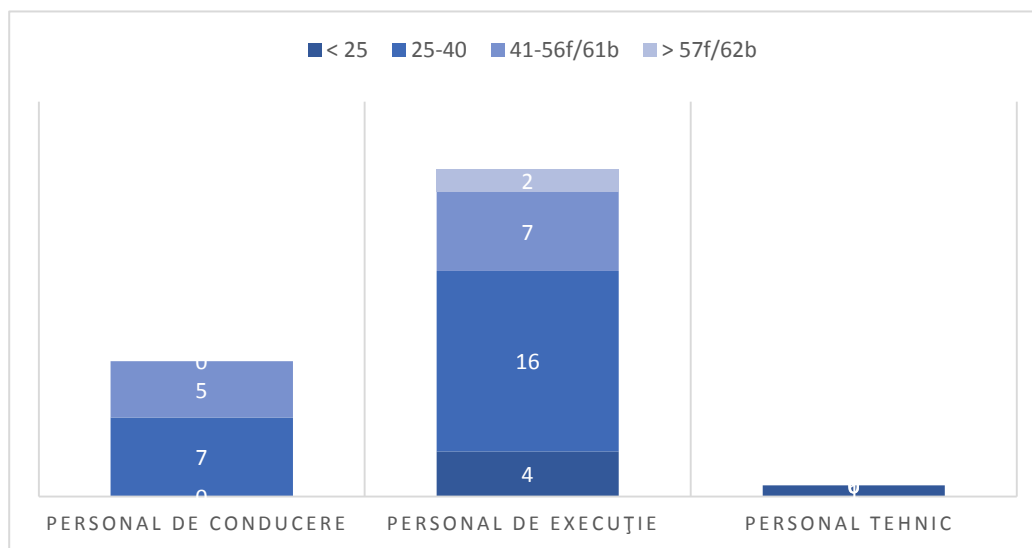


## 2.2. Structura mijloacelor bugetare

Anul	Bugetul precizat, total, mii lei	Cheltuieli de personal	% cheltuieli de personal	Cheltuieli de menținere și operaționale	% cheltuieli de menținere și operaționale
2018	10481,5	7096,5	68	3385,0	32
2017	8841,5	6748,5	76	2093,0	24
2016	17641,5	6820,0	39	10821,5	61

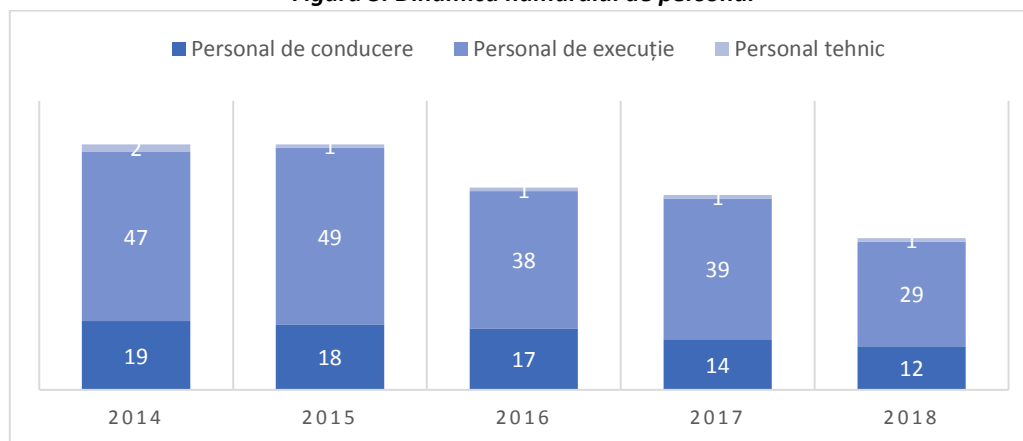
### 2.3. Resursele umane ale Agenției

În cadrul Agenției activează 42 de angajați, majoritatea fiind cu o vechime de peste 3 ani. Structura personalului, precum și evidența acestuia în dinamică este prezentată mai jos:



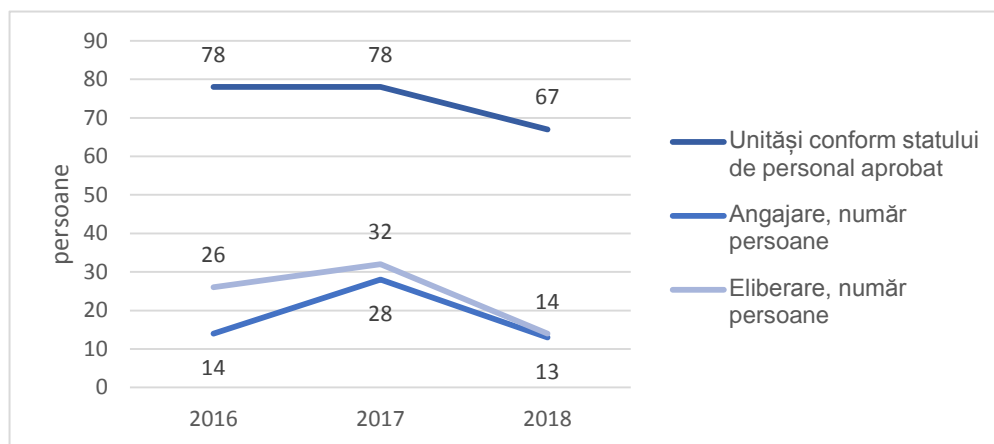
**Figura 2. Structura personalului**

**Figura 3. Dinamica numărului de personal**



Conform datelor prezentate, în anul 2018 s-a atestat o scădere a numărului de personal cu 38% față de anul 2014 și cu 22% față de anul precedent. Acest fapt se datorează procesului de reformă a administrației publice centrale, prin care o parte din funcțiile Agenției au fost transferate către Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (protecția consumatorului în domeniul alimentar) și celelalte organe de control (protecția consumatorului pe domenii specifice). În același timp, este necesar de specificat că nivelul de salarizare este cauză importantă a fluctuației de personal. În perioada elaborării prezentului document au plecat două persoane și alte două persoane au fost angajate.

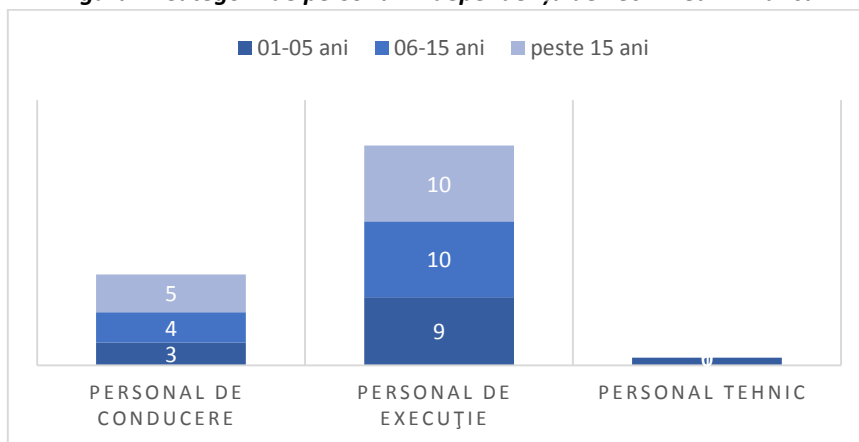




**Figura 4. Fluctuația personalului**

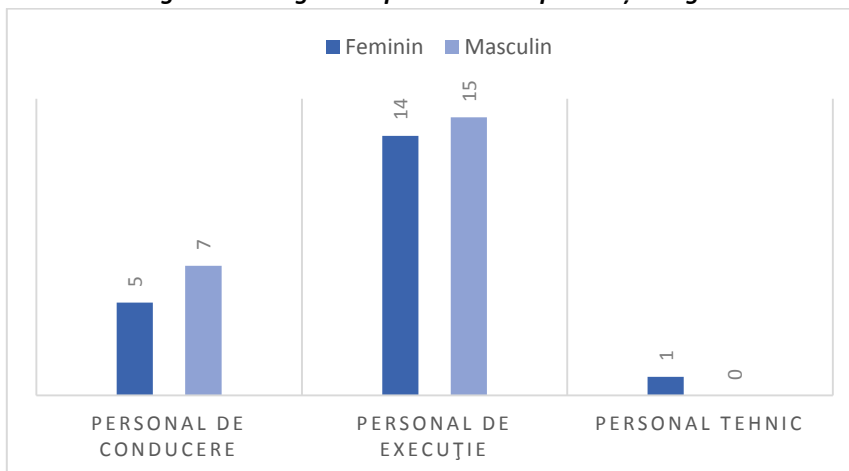
Categoriile de vârstă ale personalului sunt cele de 25-40 ani și 41-61 ani.

**Figura 4. Categoriile de personal în dependență de vechimea în muncă**



Din punct de vedere al egalității de gen, în instituție activează 20 de femei (48%) și, respectiv, 22 de bărbați (52%).

**Figura 5. Categoriile de personal în dependență de gen**



În tabelul de mai jos este prezentată informație detaliată cu privire la personal:

Tabel de personal 1				
Vârsta	Personal de conducere	Personal de execuție	Personal tehnic	Total
< 25	0	3f/1b	1f	5
25-40	3f/4b	8f/8b	0	23
41-56f/61b	2f/3b	2f/5b	0	12
> 57f/62b	0	1f/1b	0	2
Tabel de personal 2				
Vechimea în muncă	Personal de conducere	Personal de execuție	Personal tehnic	Total
1-5	3	9	1	13
6-15	4	10	0	14
> 15	5	10	0	15
Tabel de personal 3				
Vechimea în muncă	Personal de conducere	Personal de execuție	Personal tehnic	Total
< 1	0	3	1	4
1- 3	0	6	0	6
4-15	7	10	0	17
> 15	5	10	0	15
Tabel de personal 4				
Gen	Personal de conducere	Personal de execuție	Personal tehnic	Total
Feminin	5	14	1	20
Masculin	7	15	0	22
Tabel de personal 5				
Anul	Personal de conducere	Personal de execuție	Personal	Total
2014	19	47	2	68
2015	18	49	1	68
2016	17	38	1	56
2017	14	39	1	54
<b>2018</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>42</b>

## **2.4. Nivelul de implementare a PDS 2016-2018**

Având în vedere că Agenția nu este la primul exercițiu de elaborare a unui Program de Dezvoltare Strategică (PDS), este necesar de analizat documentul anterior și rezultatele implementării acestuia.

Agenția are PDS elaborat și aprobat pentru perioada anilor 2016-2018. În urma analizei planului de acțiuni pentru anul 2018, ultimul an de implementare, Agenția și-a stabilit 12 obiective, repartizate pe 2 programe și, respectiv, câte 2 subprograme:

### **1. Programul: *Protecția consumatorilor și supravegherea pieței***

1.1. *Sub-programul: Protecția consumatorului*

1.2. *Sub - programul: Supravegherea pieței*

### **2. Programul: *Planificare și management intern***

2.1. *Sub-programul: Planificarea activităților APCSP*

2.2. *Sub-programul: Management intern*

Pentru fiecare obiectiv, Agenția și-a stabilit o serie de acțiuni și, respectiv, indicatori de performanță, încadrate în timp, fiindu-le atribuiți responsabili. Prin urmare, conform raportului de activitate al Agenției cu privire la realizarea Planului de acțiuni pentru 9 luni ale anului 2018, din totalul de 33 acțiuni și 41 de produse stabilite, 29 de produse au fost realizate, 11 sunt în curs de realizare și una nu a fost inițiat. Acțiunile în curs de realizare au ca termen de realizare trimestrul IV sau trebuie efectuate pe parcursul anului și vor fi finalizate în perioada rămasă de raportare. Unica acțiune neinițiată se referă la implementarea sistemului de management financiar și control intern al Agenției și va fi implementată odată cu suplinirea serviciului audit intern cu personal.

## **2.5. Analiza chestionarelor**

În cadrul exercițiului de elaborare a prezentului document, suplimentar la instrumentele de bază, au fost utilizate chestionare pentru a colecta evidențe în argumentarea elementelor enunțate. Astfel, au fost întocmite și repartizate pentru completare două chestionare. Un chestionar a fost destinat angajaților instituției, iar altul a fost repartizat mediului extern, precum Cancelaria de Stat, Ministerul Economiei și Infrastructurii, asociațiile de profil, parteneri externi de dezvoltare, pentru a colecta informații despre percepția privind direcțiile și modul de dezvoltare a instituției, dar și informații privind capacitățile respondenților (mediul intern) și modul de interacționare cu Agenția (mediul extern).

Prin urmare, pentru chestionarul pe mediul intern au fost completate 26 de chestionare din 42 angajați (60% din total angajați). Pentru chestionarul pe mediul extern au fost completate 14 chestionare din 14 solicitări transmise (100 % din total transmise).

În baza chestionarelor parvenite de la mediul intern, având în vedere faptul că gradul de completare nu reprezintă 100%, n-au fost luate în calcul elementele de vârstă, studii și experiență a personalului, dar a fost efectuată o analiză amplă a altor elemente, cum ar fi instruirile, competențele lingvistice, întrebări privind caracteristicile de management ale instituției, puncte tari și slabe, modul de interacționare cu mediul extern. Aceste elemente vor fi analizate din punct de vedere al tendințelor, fiind considerate reprezentative. Același lucru va fi efectuat la analiza chestionarelor privind mediul extern.

Totodată, pentru evitarea dublării informației și evitarea unor interpretări eronate, analiza chestionarelor și rezultatele acestora au fost incluse la capitolele privind analiza SWOT și analiza și dezvoltarea capacităților.

## 2.6. Analiza SWOT

Ca urmare a analizei situației curente și chestionarelor primite, atât de la angajații instituției, cât și de la mediul extern, au fost identificate punctele tari și slabe, oportunitățile pe care le poate valorifica și riscurile la care este expusă Agenția. Aspectele respective pot influența capacitatea autorității de a-și realiza eficient misiunea stabilită. În scopul definirii principalelor avantaje, respectiv, a problemelor de management, a fost realizată analiza SWOT (puncte forte, puncte slabe, oportunități și riscuri).

PUNCTE TARI (S)	PUNTE SLABE (W)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Agenția are domeniile de activitate descrise și extinse în actele normative;</li><li>• Agenția are instituit Ghișeul unic pentru recepționarea petițiilor și acordarea consilierii către consumatori;</li><li>• Agenția deține informația la zi despre activitatea instituției;</li><li>• Agenția are capacități de reacționare în examinarea petițiilor;</li><li>• Personalul Agenției este relativ tânăr și capabil de a fi instruit.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Insuficiența personalului calificat pe anumite domenii;</li><li>• Capacități instituționale limitate;</li><li>• Insuficiența serviciilor pe teritoriul țării (lipsa subdiviziunilor teritoriale);</li><li>• Lipsa unei structuri dedicată interacțiunii cu consumatorii la ghișeul unic;</li><li>• Instrumente insuficiente de colectare a probelor;</li><li>• Insuficiența activităților în domeniul educației financiare;</li><li>• Capacități insuficiente de analiză a încălcărilor și de prezentare a propunerilor de remediere sau minimizare a frecvenței acestora;</li><li>• Numărul de sarcini neesențiale care se dublează,/triplează, de către autoritățile ierarhic superioare.</li></ul>
OPORTUNITĂȚI (O)	RISCURI (T)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementarea unui sistem informatic de gestionare a sarcinilor în cadrul Agenției;</li><li>• Descrierea, analiza și optimizarea proceselor direcțiilor;</li><li>• Modernizarea echipamentului tehnologic;</li><li>• Instituirea punctului național de contact;</li><li>• Cooperarea cu alte state pentru formarea profesională a personalului, oportunități de studii și stagii peste hotarele țării;</li><li>• Angajamentele externe asumate și incluse în documentele de politici de nivel național ce va permite modernizarea instituției;</li><li>• Preluarea experienței și a bunelor practici din exterior în domeniile de competență.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fluxul mare de personal;</li><li>• Lipsa de conlucrare între direcții;</li><li>• Fluctuații și instabilitate politică;</li><li>• Schimbarea priorităților la nivel național în detrimentul protecției consumatorului;</li><li>• Lipsa mijloacelor financiare.</li></ul>

### III. CADRUL DE POLITICI PUBLICE

#### 3.1. Prioritățile de politici publice

Prioritatea	Surse
Asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planul Național de Acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova– Uniunea Europeană în perioada 2017–2019;</li> <li>Strategia în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 560 din 24 iulie 2013;</li> <li>Strategia națională în domeniul proprietății intelectuale până în anul 2020, aprobată prin Hotărârea Guvernului Nr. 880 din 22.11.2012;</li> <li>Plan național de acțiuni în domeniul facilitării comerțului pentru perioada 2018 – 2020, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.1065 din 12 decembrie 2017;</li> <li>Planul de acțiuni privind implementarea Strategiei de dezvoltare a sectorului întreprinderilor mici și mijlocii pentru anii 2018-2020, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.685 din 13 septembrie 2012;</li> <li>Strategia de dezvoltare a comerțului interior în Republica Moldova pentru anii 2014-2020 și a Planului de acțiuni privind implementarea acesteia, aprobată prin Hotărârea Guvernului Nr. 948 din 25.11.2013;</li> <li>Strategia energetică a Republicii Moldova până în anul 2030 aprobată prin Hotărârea Guvernului Nr. 102 din 05.02.2013;</li> <li>Foaia de parcurs pentru ameliorarea competitivității Republicii Moldova, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.4 din 14 ianuarie 2014.</li> </ul>
Promovarea schimbului de informații privind sistemele de protecție a consumatorilor, siguranța produselor de consum, sisteme și instrumente de informare a consumatorilor, instruirea consumatorilor, abilitarea și despăgubirea acestora	
Colaborarea cu asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor	
Informarea și educarea consumatorilor, dezvoltarea capacității lor decizionale, examinarea contractelor încheiate între comercianți și consumatori	
Supravegherea pieței, controlul privind siguranța și conformitatea produselor/serviciilor în domeniile de competență, scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață	
Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori;	
Examinarea petițiilor, despăgubirea consumatorilor	
Promovarea activităților de instruire, formare profesională a funcționarilor, schimbul de experiență cu autoritățile omoloage, preluarea celor mai bune practici	
Asigurarea respectării drepturilor de proprietate intelectuală	
Protecția consumatorilor în domeniul comerțului electronic	
Asigurarea respectării normelor administrative și judiciare; coordonarea pentru prevenirea exporturilor de mărfuri contrafăcute, inclusiv cu alte țări	
Conformitatea cu obiectivele UE în materie de reglementări tehnice, standarde, metrologie, acreditare, evaluarea conformității, sisteme corespunzătoare și sistemul de supraveghere a pieței	
Cooperarea internațională în domeniul protecției consumatorilor	

### 3.2. Programele și subprogramele

Denumirea programului	Denumirea sub-programului	Scopul subprogramului	Rolul autorității	Partenerii principali
<b><i>Servicii generale economice și comerciale</i></b>	<i>Protecția drepturilor consumatorilor</i>	Asigurarea unui nivel înalt de protecție a drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor/supraveghere a pieței.	Partener	MEI, în calitate de lider, autorități cu funcții de control în domeniul protecției consumatorilor și supraveghere a pieței, parteneri externi, Asociații obștești
<b><i>Dezvoltarea sectorului energetic</i></b>	<i>Eficiența energetică și surse regenerabile</i>	Eficiența energetică sporită urmare realizării măsurilor de eficientizare a consumului de energie și valorificare a surselor regenerabile de energie.	Partener	MEI, în calitate de lider, AEE, AAPC, parteneri externi

## IV. OBIECTIVELE AUTORITĂȚII

Nr.	Denumirea obiectivului	Indicatorii de performanță	Responsabili	Perioada de implementare	Instrumente	Notă privind finanțarea	Necesar de capacități
<b>Program 50: Servicii generale economice și comerciale</b>							
<b>Subprogram 5008: Protecția drepturilor consumatorului</b>							
1.	Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse/servicii, în scopul diminuării cu 5 % anual a cazurilor depistate de produse neconforme din numărul total de cazuri verificate (agenți economici supuși controalelor)	1. Numărul cazurilor depistate de produse neconforme, din numărul total de controale efectuate 2. % cazurilor depistate de produse neconforme, față de perioada similară a anului precedent; 3. Numărul activităților de informare realizate; 4. Numărul agenților economici informați, inclusiv prin intermediul controalelor; 5. Numărul comunicatelor de presă, materiale informaționale difuzate, aparițiilor media.	DRCMA DAICSO DCM DCPIS DMI SCICM DERPC	2019-2021	Activități de control, evaluare, analiză, planificare, coordonare, monitorizare, conlucrare cu subdiviziunile structurale; Activități de informare continuă a agenților economici; Materiale informaționale; Pagina web a Agenției.	Bugetul Agenției	Personal calificat; Tehnologii informaționale și comunicații moderne; Abilități de comunicare; Cunoștințe, abilități în domeniu;
2.	Asigurarea funcționării diferitor sisteme și instrumente de informare și protecție a consumatorilor naționale și internaționale, prin care Agenția este desemnată responsabilă.	1. Punctul de contact național în Sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase, funcțional (HG nr. 1116/2016); 2. Numărul de Notificări plasate în Sistemul de schimb rapid de informații, prin intermediul punctului de contact național, comunicate publicate pe pagina web a Agenției (HG	DCPIS DRCMA DCM DERPC SCICMM	2019-2021	Pagina web a Agenției; Sistem funcțional; Seminare, stagii; Rapoarte, planuri prezentate MEI.	Bugetul Agenției	Tehnologii informaționale și comunicații moderne; Abilități de comunicare, inclusiv în limba engleză; Instruiri tematice; Cunoștințe, abilități în domeniu;



		<p>nr. 1116/2016);</p> <p>3. Biroul unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor, desemnat (Legea nr. 105/2003);</p> <p>4. Numărul de cereri de asistență reciprocă;</p> <p>5. Numărul de informații transmise;</p> <p>6. Numărul de informații primite;</p> <p>7. Legislația cu impact asupra activității de comerț despre cerințele privind protecția consumatorilor, publicată pe pagina web ale autorităților implicate în procesul de notificare;</p> <p>8. Punctul de contact național de monitorizare la nivel național a activității autorităților cu funcții de protecție a consumatorilor;</p> <p>9. Planul și Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, aprobat și plasat pe pagina web a Agenției;</p> <p>10. Numărul vizualizărilor paginii web a APCSP, referitor la produse periculoase.</p>					<p>Program de comunicare și informare permanent (săptămânal) a consumatorilor;</p> <p>Necesarul de personal.</p>
3.	Fortificarea capacităților profesionale a personalului Agenției în prevenirea și restricționarea punerii la dispoziție pe piață a produselor nealimentare,	1. Numărul instruirilor/schimb de experiență internă și externă, privind	DRCMA DAICSO DCM	2019-2021	Activități de instruire/stagii.	Bugetul Agenției/ Surse externe	Tehnologii informaționale și comunicații moderne;

	neconforme cu cerințele esențiale stabilite în reglementări tehnice aplicabile	supravegherea pieței. 2. Numărul persoanelor instruite.	DCPIS DERPC				Abilități de comunicare, inclusiv în limba engleză;  Instruiri tematice;  Cunoștințe, abilități în domeniu;  Program de comunicare și informare permanent (săptămânal) a consumatorilor;  Necesarul de personal.
4.	Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei.	1. Numărul controalelor efectuate, cazurilor de neconformități depistate; 2. Numărul mijloacelor de măsurare, produselor preambalate, controlate, din care neconforme; 3. Numărul măsurilor juridice aplicate; 4. Numărul reclamațiilor /sesizărilor înregistrate în domeniul metrologiei, din care soluționate; 5. Numărul sesizărilor adresate, reclamațiilor readresate, altor autorități de competență; 6. Numărul probelor prelevate/ testate, din care neconforme parametrilor testați; 7. Numărul activităților de informare realizate;	DCM DCPIS DRCMA	2019-2021	APL, agenții economici;  Sesizări referitor la mijloace de măsurare/ servicii neconforme;  Probe pentru încercări de laborator/testări;  Produse/mijloace de măsurare plasate pe piață, utilizate;  Laboratoare de Verificare Metrologică, INM, CMAC, MOLAC, BRML (România), instituții omoloage din alte țări.	Bugetul Agenției	Cunoștințe și practici de verificare;  Necesar de tehnologii informaționale și comunicații moderne;  Instruiri tematice;  Cunoștințe în domeniu;  Abilități de comunicare;  Aparate și echipamente.

		8. Numărul materialelor informaționale difuzate, aparițiilor media; 9. Ponderea neconformităților depistate față de aceeași perioadă a anului precedent.					
5.	Sporirea sensibilizării agenților economici, promovarea controlului și instruirea personalului întreprinderilor în vederea respectării legislației cu privire la siguranța ocupațională.	1. Numărul controalelor de stat efectuate; 2. Numărul cazurilor de neconformități depistate; 3. Numărul persoanelor instruite; 4. Numărul activităților de informare, materialelor informaționale difuzate, instruirii realizate; 5. Numărul aparițiilor media; 6. Numărul măsurilor juridice aplicate.	DAICSO	2019-2021	Activități de control; Analiză, coordonare, monitorizare, planificare, conlucrare cu subdiviziunile structurale, autorități.	Bugetul Agenției	Instruiri tematice; Abilități de comunicare;
6.	Consolidarea capacităților APCSP în vederea asigurării respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI)	1. Numărul de controale realizate; 2. Numărul cazurilor de încălcare depistate; 3. Numărul de materiale informaționale tematice diseminate, apariții media; 4. Numărul de vizite/stagii cu scop de schimb de experiență și informații cu privire la evoluțiile legislative în domeniu.	DRCMA DCPIS	2019-2021	Instruiri și schimb de informații; Vizite/stagii; Campanii de informare, materiale; Activități de control.	Bugetul Agenției	Instruiri tematice; Cunoștințe în domeniu; Cazuri de încălcări depistate; Campanii de informare realizate.
7.	Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață prin consolidarea capacităților de supraveghere a pieței produselor	1. Punctul de contact desemnat de Agenție, întru conlucrarea, schimbul rapid de informații privind produsele periculoase,	DCPIS DRCMA DAICSO	2019-2021	Informații transmise/primate, plasate în sistem, sursa de referință: adresa, linkul;	Bugetul Agenției/ Surse externe	Aptitudini specific utilizării sistemelor informatice, cunoștințe limba engleză la nivel

	nealimentare și serviciilor	<p>între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național și Serviciul Vamal, funcțional (HG nr. 1076/2016);</p> <p>2. Numărul de notificări transmise/primate, plasate în sistem;</p> <p>3. Numărul de controale efectuate privind conformitatea produselor/serviciilor, publicitatea produselor, neconformități depistate;</p> <p>4. Numărul loturilor de produse controlate, loturilor neconforme, din care periculoase / cu risc grav, constatate;</p> <p>5. Numărul de comunicate pentru informarea consumatorilor, plasate;</p> <p>6. Numărul de probe prelevate/testate, din care neconforme parametrilor testați;</p> <p>7. Activități de sensibilizare prin informare și instruire a AOPC, privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață;</p> <p>8. Numărul de Proceduri specifice, liste de verificare, privind supravegherea tipurilor concrete de produse, aprobate, utilizate în control.</p>	DCM DERPC SCICM		Activități de sensibilizare; Sisteme informatice; Sistem de schimb de informație.		avansat, cunoștințe specifice domeniului
8.	Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale,	1. Numărul activităților de informare a părților	DAICSO	2019-2021	Mijloace de	Bugetul Agenției	Abilități de

	contractuale și post-contractuale	<p>interesate referitor la legislația care reglementează încheierea contractelor cu consumatorii;</p> <p>2. Numărul consultațiilor acordate, referitor la contracte încheiate cu consumatorii;</p> <p>3. Numărul contractelor examinate, din care neconforme;</p> <p>4. Numărul activităților în vederea asigurării respectării legislației cu privire la prestarea serviciilor de plată și emiterea de monedă electronică, cazuri reclamate, din care constatate și examinate, sancțiuni aplicate;</p> <p>5. Numărul activităților de informare a consumatorilor, reprezentanților Asociațiilor Obștești de Protecție a Consumatorilor (AOPC) în vederea asigurării respectării prevederilor legislației cu privire la prestarea serviciilor de plată și emiterea de monedă electronică, cazuri constatate și examinate, număr de sancțiuni aplicate.</p>	DRCMA DCPIS SCICM		<p>informare;</p> <p>Pliante;</p> <p>Broșuri;</p> <p>Activități de consultanță;</p> <p>Contracte examinate.</p>		<p>comunicare;</p> <p>Instruiri tematice;</p> <p>Cunoștințe, abilități în domeniu.</p>
9.	Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri	1. Numărul activităților desfășurate în cadrul evenimentului consacrat	DRCMA DAICSO	2019-2021	Informații utile, comunicate plasate pe pagina web a	Bugetul Agenției/ Surse externe	Abilități de comunicare;

	reparatorii	<p>Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie, agenda evenimentului;</p> <p>2. Numărul campaniilor de informare a consumatorilor, materialelor informaționale (broșuri, pliante) difuzate, inclusiv prin intermediul mass-mediei, paginilor electronice;</p> <p>3. Numărul informațiilor utile pentru consumatori, comunicatelor, plasate pe pagina web a Agenției;</p> <p>4. Numărul de spoturi/videoclipuri tematice, elaborate și difuzate;</p> <p>5. Numărul de consumatori informați;</p> <p>6. Numărul de ghiduri cu privire la produse, difuzate;</p> <p>7. Numărul cazurilor de succes înregistrate, de soluționare a petițiilor privind remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător;</p> <p>8. Numărul de cazuri prejudiciabile soluționate, consumatori satisfăcuți.</p>	DCM DCPIS SCICM		<p>Agenției;</p> <p>Mijloacele mass-media, linia telefonică directă;</p> <p>Pliante, broșuri, spoturi difuzate;</p> <p>Ghiduri elaborate.</p>		<p>Instruiri tematice;</p> <p>Cunoștințe, abilități în domeniu;</p> <p>Capacități de comunicare și diseminare a informației;</p> <p>Echipament de înregistrare;</p> <p>Instrumente de redactare.</p>
10.	Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și	1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor înregistrate, din care soluționate;	DAICSO SJRU	2019-2021	Reclamații înregistrate, soluționate;	Bugetul Agenției	Capacități juridice. Asistență financiară necesară.

	extrajudiciar	<p>2. Numărul sesizărilor adresate altor autorități;</p> <p>3. Numărul acțiunilor depuse la instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, din care cu câștig de cauză;</p> <p>4. Numărul cazurilor prejudiciabile, cazurilor de prejudiciu vieții și sănătății provocate de produsele nealimentare defectuoase, reclamate, constatate, dinamica cazurilor de prejudiciu;</p> <p>5. Numărul pretențiilor consumatorilor (cazurilor prejudiciabile) soluționate de vânzător pe cale amiabilă (extrajudiciară), recipiselor prezentate, consumatori satisfăcuți;</p> <p>6. Numărul cazurilor de succes înregistrate de soluționare a petițiilor privind remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător;</p> <p>7. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați;</p> <p>8. Sondaje în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului.</p>	<p>DRCMA</p> <p>DCM</p> <p>DCPIS</p> <p>DMI</p> <p>DERPC</p>		<p>Controale efectuate;</p> <p>Raport privind rezultatele sondajului, indice stabilit.</p>		
11.	Ridicarea nivelului de încredere în	1. Numărul campaniilor de	SCICM	2019-2021	Activități de	Bugetul Agenției/	Abilități de

	sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta, dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor.	<p>promovare a sistemului instituțional și a posibilităților ce le oferă Agenția, precum și promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului;</p> <p>2. Numărul reclamațiilor, sesizărilor înregistrate, din care soluționate;</p> <p>3. Numărul reclamațiilor înregistrate în sistemul de petiționare, inclusiv în sistemul electronic de petiționare;</p> <p>4. Numărul apelurilor telefonice înregistrate și a consumatorilor consultați;</p> <p>5. Numărul cazurilor de succes de rezonanță publicate, consumatorilor satisfăcuți;</p> <p>6. Numărul consumatorilor informați, în creștere cu circa 10% anual, față de perioada precedentă.</p>	<p>DRCMA</p> <p>DAICSO</p> <p>DCM</p> <p>DCPIS</p> <p>DERPC</p>		<p>informare a consumatorilor;</p> <p>Materiale informaționale distribuite;</p> <p>Apeluri telefonice;</p> <p>Reclamații, sesizări;</p> <p>Cazuri de succes;</p> <p>Indicele de informare și de încredere a consumatorilor în creștere.</p>	Surse externe	<p>comunicare;</p> <p>Instruiri tematice;</p> <p>Cunoștințe, abilități în domeniu;</p> <p>Capacități de comunicare și diseminare a informației;</p> <p>Echipament de înregistrare, Instrumente de redactare.</p>
12.	Cooperarea internațională în domeniul protecției consumatorilor	<p>1. Numărul Acordurilor de colaborare încheiate cu autoritățile omoloage, puse în aplicare;</p> <p>2. Numărul activităților desfășurate în comun, schimb de experiență, preluarea celor mai bune practici în domeniul protecției consumatorilor.</p>	<p>SCICM</p> <p>DRCMA</p> <p>DAICSO</p> <p>DCM</p> <p>DCPIS</p> <p>DERPC</p>	2019-2021	<p>Documente de cooperare;</p> <p>Vizite externe;</p> <p>Participări la conferințe internaționale.</p>	Bugetul Agenției/ Surse externe	<p>Abilități de comunicare;</p> <p>Cunoștințe limba engleză la nivel avansat;</p> <p>Cunoștințe specifice domeniului.</p>
13.	Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției, inclusiv în vederea realizării atribuțiilor noi delegate	<p>1. Numărul activităților de informare, instruire a funcționarilor Agenției și a</p>	<p>DRCMA</p> <p>DAICSO</p> <p>DCM</p>	2019-2021	Activități de Instruire;	Bugetul Agenției/ Surse externe	Cunoștințe specifice în domeniu;



		<p>altor reprezentanți ai intereselor consumatorilor (AOPC);</p> <p>2. Numărul Procedurilor elaborate, bazate pe riscuri și aplicate în control;</p> <p>3. Numărul activităților de instruire a personalului Agenției, pe baza unui Sistem intern de instruire;</p> <p>4. Sistem intern de instruire aprobat de Agenție și aplicat.</p>	<p>DCPIS</p> <p>SJRU</p> <p>DERPC</p> <p>DMI</p> <p>SFA</p> <p>STIC</p> <p>SCICM</p> <p>SMD</p> <p>SAI</p>		<p>Sistem intern de instruire;</p> <p>Proceduri interne elaborate.</p>		<p>Capacități de instruire;</p> <p>Capacități de utilizare a instrumentelor noi.</p> <p>Asistență financiară suficientă, echipament și suport IT pentru remunerarea și dotarea personalului, inclusiv a celui nou angajat, pentru stagii externe și preluarea bunelor practici ale Uniunii Europene.</p>
14.	Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor.	<p>1. Program de evidență și control funcțional;</p> <p>2. Program de schimb de informații intern funcțional.</p>	<p>DERPC</p> <p>DMI</p>	2019-2021	<p>Procedură de înregistrare și evidență a corespondenței;</p> <p>Program electronic de evidență a documentelor;</p> <p>Registre de evidență;</p> <p>Documente înregistrate, arhivate.</p>	Bugetul Agenției	<p>Tehnologii informaționale;</p> <p>Comunicații moderne;</p> <p>Cunoștințe, abilități în domeniu;</p> <p>Sistem de coordonare a activității subdiviziunilor.</p>
15.	Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor	<p>1. Numărul Planurilor de activități elaborate;</p> <p>2. Numărul Rapoartelor de evaluare;</p> <p>3. Programe sectoriale și rapoarte anuale aprobate și plasate pe pagina web a Agenției.</p>	<p>DERPC</p> <p>DRCMA</p> <p>DAICSO</p> <p>DCM</p> <p>DCPIS</p>	2019-2021	<p>Analiză;</p> <p>Planificare;</p> <p>Coordonare;</p> <p>Monitorizare;</p> <p>Sistematizare;</p> <p>Conlucrare cu subdiviziunile</p>	Bugetul Agenției	<p>Cunoștințe în planificare strategică și evaluare a politicilor;</p> <p>Dezvoltarea abilităților de comunicare.</p>

					structurale; Evaluare.		
16.	Îmbunătățirea proceselor IT în toate domeniile de competență ale Agenției	1. Sistem IT funcțional; 2. Pagina web a Agenției ajustată la cerințele legale	STIC Subdiviziunile APCSP	2019-2021	Asigurarea utilizării eficiente a SIT.	Bugetul Agenției	Tehnologii noi de informare și evidență a activității Agenției.
17.	Implementarea sistemului de management financiar și control intern al Agenției.	1. Număr de instruiți a personalului în vederea implementării; 2. Număr de procese și proceduri în cadrul entității; 3. Rapoarte de evaluare a Serviciul audit intern.	DMI Subdiviziunile Agenției SAI	2019-2020	Cooperarea cu subdiviziunile Agenției, audieri, testări, pregătirea opiniilor; Legea privind CFPI; Legea privind MFP; Metodologie MFC; Monitorizare; Evaluare.	Bugetul Agenției	Necesar de personal instruit (CNA, MF); Suplinirea funcției vacante a Serviciului audit intern; Cunoștințe privind practicile moderne de audit intern.

**Program 58: Dezvoltarea sectorului energetic**

**Subprogram 5804: Eficienta energetica si surse regenerabile**

18.	Diminuarea riscurilor pentru viața, sănătatea și proprietatea 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	1. Numărul de controale privind conformitatea produselor cu impact energetic efectuate, din planificate; 2. Numărul de produse cu impact energetic, combustibil solid verificate, din care cu neconformități, %; 3. Numărul de reclamații/sesizări cu privire la produsele cu impact energetic, examinate, din înregistrate; 4. Numărul de produse vizate de cadrul juridic cu privire la etichetarea energetică,	Subdiviziunile cu funcții de control ale Agenției, responsabil DCPIS	2019-2021	Activități de control; Activități de supraveghere Materiale informaționale.	Bugetul Agenției/ Surse externe	Capacități specifice domeniului, de efectuare a controalelor, de comunicare, elaborare a videoclipurilor tematice.
-----	---	--	--	-----------	---	------------------------------------	--

		<p>verificate, din care neconforme;</p> <p>5. Numărul probelor de produse cu impact energetic, biocombustibil, prelevate/testate;</p> <p>6. Numărul activităților de informare desfășurate, apariții media;</p> <p>7. Numărul materialelor informaționale tematice, elaborate, difuzate (pliante, ghiduri, spoturi, videoclipuri, panouri);</p> <p>8. Ghidul cu privire la utilizarea produselor de joasă tensiune elaborat, difuzat.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

## V. EVALUAREA ȘI DEZVOLTAREA CAPACITĂȚILOR

Evaluarea capacităților a fost realizată în baza îndrumărilor din Ghidul privind elaborarea Programului de Dezvoltare Strategică, constituind astfel a auto-evaluare îndrumată. Acest exercițiu a fost efectuat în baza comparării între capacitățile existente (generalizate în Analiza SWOT) și capacitățile necesare pentru realizarea obiectivelor PDS. Diferența respectivă a fost considerată drept lacune în capacități (necesar de capacități), deci capacitățile care la moment nu există, dar a căror dezvoltare reprezintă preconditionia de bază pentru realizarea obiectivelor într-o manieră eficientă, eficace și sustenabilă.

Evaluarea capacităților se referă la identificarea „lacunelor în capacități”, iar dezvoltarea capacităților la „suplinirea acestor lacune” – ultima realizându-se înainte de și/sau în paralel cu începerea procesului de implementare.

Accentul se pune pe ce avem nevoie – nu în general, dar pentru obiective concrete și în perioada de timp stabilită pentru realizarea acestor obiective. Dat fiind faptul că PDS este un document pe termen mediu, se va înțelege necesarul de capacități pe termen mediu. În acest sens, evaluarea capacităților a fost foarte specifică și practică.

Identificarea necesarului de capacități a fost realizată pentru fiecare obiectiv în parte, în baza întrebărilor și algoritmului pentru evaluarea capacităților, descris în Ghid.

Evaluarea capacităților pentru PDS a inclus doar două nivele de capacități – organizațional și individual – deoarece Obiectivele din PDS nu se referă la capacitățile din exterior, realizarea acestora fiind dependentă doar de autoritatea însăși și reprezintă doar responsabilitatea acesteia.

Rezultatele evaluării capacităților sunt prezentate în capitolul anterior în tabela cu Obiectivele, cât și generalizat în tabela de mai jos cu descrierea necesarului de capacități și a soluțiilor preferabile. În tabela cu Obiective necesarul de capacități a fost prezentat în raport cu fiecare obiectiv în parte, iar în tabela cu soluțiile preferabile, necesarul de capacități este grupat după tipuri/categorii de capacități.

Angajații Agenției pe parcursul ultimilor trei ani au beneficiat de instruire atât în țară, cât și peste hotare.

Cele mai multe dintre acestea au fost organizate în cadrul Academiei de Administrare Publică pe module generale de instruire a funcționarilor publici, cum ar fi:

- Integrarea profesională în funcția publică;
- Integritatea funcționarului public;
- Prestarea serviciilor publice;
- Elaborarea și evaluarea politicilor publice;
- Managementul documentelor.

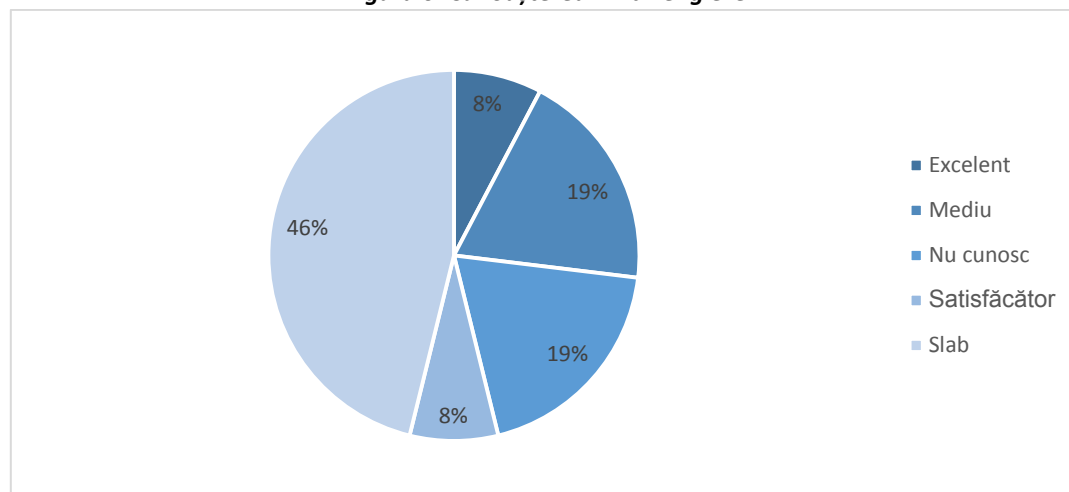
Suplimentar, pe domenii specifice, angajații au fost instruiți de diferite instituții de profil sau parteneri externi, cum ar fi:

- EU4CONS, Comerțul Electronic;
- DCFTA, Rolul Supravegherii Pieței în UE. Supravegherea Eficientă și Efectivă a Pieței;
- Instruirile privind recomandările OIML, WELMEC, HG, PML, software și alte standarde utilizate în evaluarea conformității produselor preambalate și a sticlelor utilizate ca recipiente de măsură, proiect DCFTA;
- Atelierul de lucru pentru mijloace de măsurare (MID) și a aparatelor de cântărit cu funcționare neautomată (NAWI);
- Support to Quality Infrastructure Framework within a DCFTA context in the Republic of Moldova;
- Biroul Roman de Metrologie Legală, instruirii privind efectuarea controalelor produselor preambalate, jocurilor de noroc și stațiilor de alimentare cu produse petroliere și gaze lichefiate;
- AGEPI, Intellectual Property Rights Enforcement and Market Surveillance;
- Ministerul Comerțului al Chinei, Seminar on Oil&Gas Infrastructure Interconnection for B&R Countries;
- Institutul Național de Metrologie, Controlul metrologic legal al preambalatelor;
- Cooperation between Market Surveillance Authorities and customs of the R. Moldova, septembrie 2017, proiect DCFTA;
- Jean Monnet Chair in EU Policies for Protection of the Consumer Economic Interests.

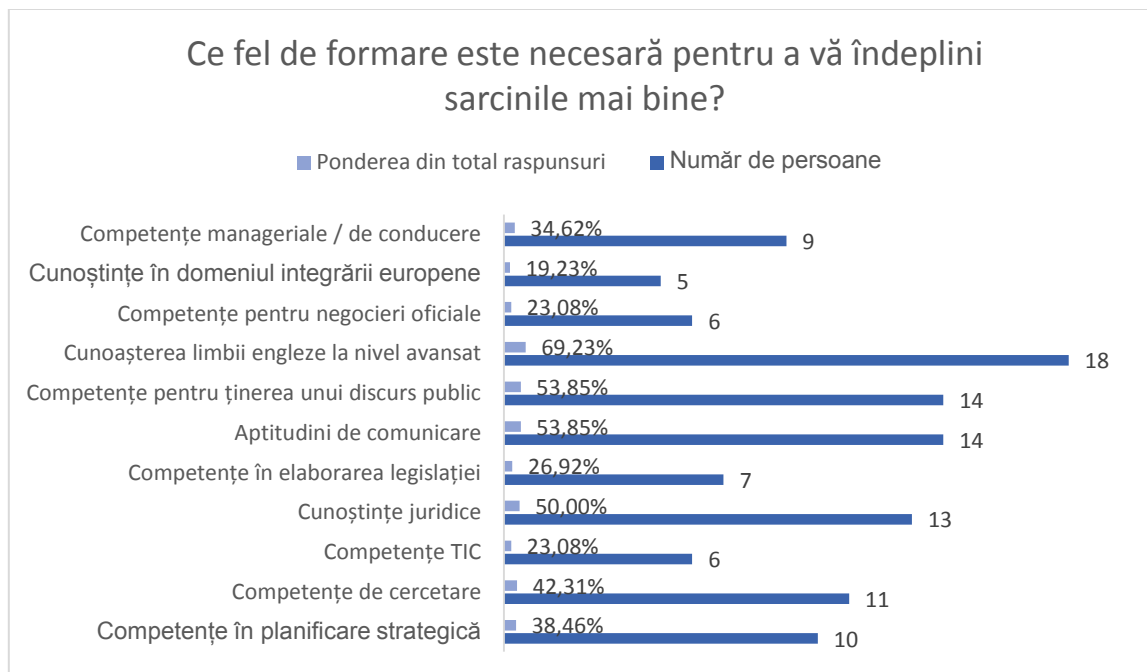
Cu toate acestea, lipsește un sistem de instruire sistematică a angajaților ce asigură un nivel constant de capacități necesare fiecărui domeniu specific pentru diferite categorii de angajați.

Suplimentar, angajații chestionați au identificat ca și necesitate majoră dezvoltarea abilităților de utilizare a limbii engleze la nivel avansat, având în vedere necesitatea comunicării cu parteneri străini, implicarea în procese de monitorizare și raportare ce presupune elaborarea și analiza documentelor în engleză.

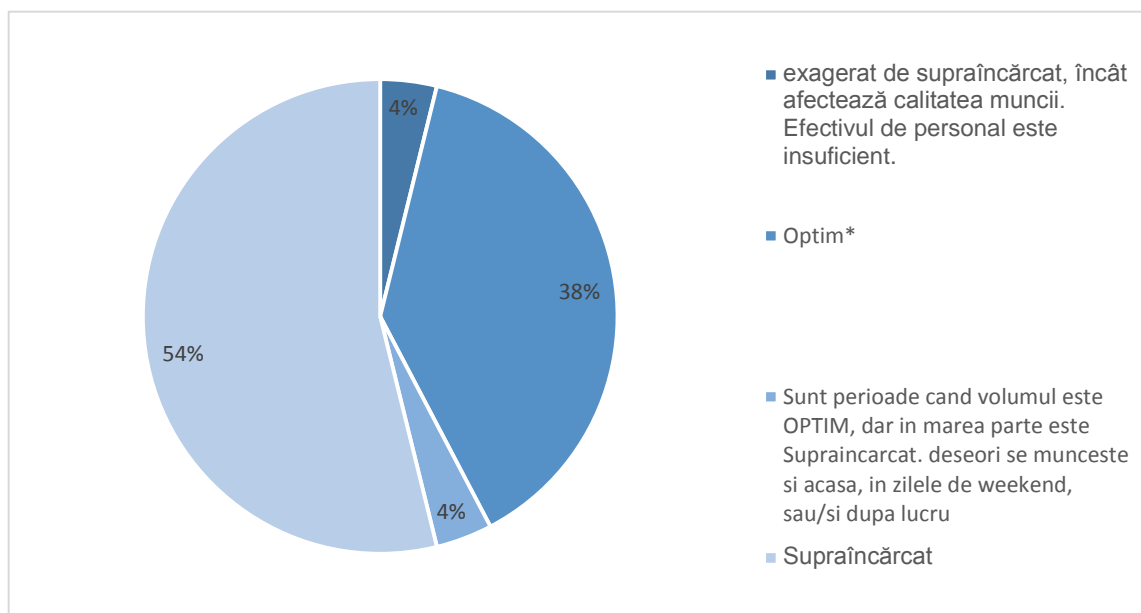
**Figura 6. Cunoașterea limbii engleze**



**Figura 7. Necesitățile de formare**



Cât privește executarea sarcinilor, cele mai multe au fost selectate sarcini de elaborare a documentelor de politici, scrisori, petiții. În același timp majoritatea respondenților consideră că volumul de muncă este supraîncărcat.



**Figura 8. Volumul de muncă**

Necesarul de capacități și soluțiile consolidate		
Nivelul organizațional		
Instrumente	Descrierea necesarului de capacități	Soluțiile preferabile
<i>Schimbări la nivel structural</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolidarea Secției juridice în cadrul APCSP, prin alocarea a 2 unități de personal, pentru asigurarea asistenței juridice și protecției datelor cu caracter personal operate de angajați în cadrul activității.</li> <li>2. Crearea 3 Oficii teritoriale în cadrul APCSP, a câte 5 inspectori repartizați fără a fi desconcentrați, cu funcții de protecție a consumatorilor. Asigurarea lor cu spațiu, echipamentul necesar activității și 3 unități de transport de serviciu.</li> <li>3. Completarea cu necesarul de personal pentru <i>Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor</i>, cu cel puțin 3 persoane (2 specialiști principali pentru asigurarea funcționării Punctului de contact național de protecție a consumatorilor și șef adjunct al direcției, pentru asigurarea dezvoltării la o scară mai largă a managementului subdiviziunii, analiza multidimensională și amplă a activității Agenției.</li> <li>4. Suplinirea Direcției controlul calității produselor industriale și servicii (DCPIS) cu cel puțin 2 unități de personal calificat în domeniile microfinanțării și controlul produselor contrafăcute.</li> <li>5. Suplinirea Direcției control metrologic (DCM) cu cel puțin 3 inspectori principali, reieșind din numărul imens al mijloacelor de măsurare existente pe piață și a celor importate (fără control, doar cu marcajul CE), precum și a funcției de șef adjunct al direcției.</li> </ol>	<p>Revizuirea structurii organizatorice a Agenției;</p> <p>Ajustarea efectivului-limită al Agenției la necesități. Completarea bugetului instituției cu resursele financiare corespunzătoare.</p>
<i>Schimbări la nivel funcțional</i>	Eficientizarea procesului de colaborare, coordonare a activităților subdiviziunilor.	Identificarea și aplicarea unui mecanism eficient de conlucrare reciprocă între subdiviziuni.
<i>Schimbări la nivelul managementului instituțional.</i>	Necesar de personal calificat pentru supravegherea pieței și protecția consumatorilor în domeniul produselor industriale și servicii.	Consolidarea capacităților personalului existent în domeniul respectiv, suplinirea cu personal responsabil, revizuirea efectivului-limită a Agenției.
	Asistență financiară suficientă, echipament și suport IT pentru remunerarea și dotarea personalului, inclusiv a celui nou angajat, pentru stagii interne și externe (după caz) și preluarea bunelor practici ale Uniunii Europene (HG 1065/2017 facilitarea comerțului).	Asistență financiară suficientă, personal calificat asigurat.
	Suplinirea funcțiilor vacante pentru realizarea obiectivelor stabilite.	Desfășurarea concursurilor pentru suplinirea locurilor vacante și angajarea personalului calificat.
<i>Tehnologia informațională și de comunicații</i>	Perfecționarea și completarea bazei de date interne "Supravegherea Pieței" cu datele agenților economici din domeniile de competență ale APCSP.	<p>Introducerea tehnologiilor informaționale noi, dezvoltarea și mentenanța lor.</p> <p>Asistență financiară suficientă.</p>

	Dezvoltarea capacității tehnice a paginii web a Agenției conform cerințelor HG nr. 1116, cât și asigurarea plasării spoturilor video create.	
	Elaborarea/achiziționarea și implementarea unui sistem informatic de gestionare internă a documentelor	
<b>Nivelul individual</b>		
<i>Instruirea și dezvoltarea profesională</i>	Elaborarea și implementarea unui concept de dezvoltare a capacităților profesionale care să conțină etape diferite de instruire și evaluare a cunoștințelor pentru toate categoriile de angajați pe domeniile de competență atribuite.	Elaborarea și aprobarea conceptului de dezvoltare profesională. Elaborarea curriculei de instruire pentru fiecare domeniu separat (modul de instruire inițială pentru debutanți, modul de instruire intermediară pentru persoane care vor să avanseze în grad, module de instruire continuă, pentru toate categoriile de personal). Elaborarea/actualizarea unei scheme/proceduri de evaluare a personalului.
	Perfecționarea abilităților de comunicare și mediatizare a personalului Agenției.	Cursuri, instruirii pentru obținerea și dezvoltarea acestor abilități.
	Dezvoltarea capacităților personalului de utilizare a limbilor străine la nivel avansat	Cursuri, instruirii pentru obținerea și dezvoltarea acestor abilități.
	Consolidarea cunoștințelor specifice domeniilor de activitate ale Agenției, implementarea practicilor de verificare a cunoștințelor	Instruirii tematice pentru subdiviziunile Agenției. Verificarea nivelului de cunoștințe acumulate.
	Fortificarea capacităților de planificare a activităților Agenției, inclusiv bugetară și evaluarea costurilor.	Cursuri de instruire în domeniul planificării, inclusiv bugetare.
	Fortificarea capacităților de utilizare a tehnologiilor informaționale, Programelor și Platformelor electronice funcționale.	Cursuri de instruire în domeniile tehnologice, inclusiv ale e-guvernării .
	Dezvoltarea abilităților în evaluarea riscurilor la planificarea controalelor .	Cursuri de instruire pentru funcționarii Agenției.
	Schimbul de experiență în implementarea și promovarea politicilor statului în domeniile de competență atribuite.	Efectuarea vizitelor de studii la nivel național și internațional.



## VI. MECANISMUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE

Monitorizarea și evaluarea implementării PDS este același proces ca și monitorizarea și evaluarea activității autorității. Unica diferență este, în cazul PDS, existența unei evaluări adiționale finale a implementării PDS.

Responsabili de procesul de monitorizare și evaluare a activității autorității (PDS) este Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor. La solicitarea reprezentanților acestor direcții, toate subdiviziunile urmează să prezinte în termenul solicitat informația relevantă privind realizarea obiectivelor/acțiunilor de care aceștia din urmă sunt responsabili.

Monitorizarea reprezintă o analiză regulată a progreselor la implementarea obiectivelor/acțiunilor. Acest proces se va efectua în baza acțiunilor incluse și a rezultatelor propuse în Planurile anuale de activitate, care la rândul lor reies din obiectivele PDS. Rapoarte de monitorizare vor fi elaborate semestrial în vederea identificării gradului de atingere a rezultatelor anuale și a necesității efectuării unor măsuri corective în perioada care urmează. Aceste rapoarte sunt rapoartele regulate de monitorizare ale activității autorității și nu rapoarte adiționale.

În cazul în care procesul de monitorizare identifică necesitatea realizării unor măsuri corective, acestea se includ fie în planul anual al autorității pentru anul următor, fie se propune și se efectuează modificarea Programului de Dezvoltare Strategică a autorității. În cazul în care procesul de monitorizare va identifica faptul că realizarea acțiunilor anuale și, astfel, a obiectivelor PDS, derulează în conformitate cu așteptările inițiale, aceasta urmează să fie stipulat în informația pe care subdiviziunea o prezintă Direcției evaluarea riscurilor și planificarea controalelor.

Totodată, trebuie menționată formularea indicatorilor de performanță în valori neutre, cu raționamentul că valorile de referință vor fi identificate după primul an de implementare, fiind luat ca bază de referință valorile de facto ale indicatorilor realizați.

Evaluarea anuală este aceeași evaluare regulată pe care autoritatea o efectuează anual în baza Planului anual al autorității. Acest proces se va realiza la finele anului și va rezulta în Raportul anual de evaluare a activității autorității.

Raportul anual de evaluare va indica atât realizările, cât și eșecurile privind implementarea planului anual și atingerii rezultatelor anuale (indirect a Obiectivelor PDS). Aceasta este o analiză mai detaliată decât monitorizarea, deoarece de această dată se identifică și cauzele/factorii care au influențat succesul sau insuccesul realizării în vederea propunerii de măsuri corective mai substanțiale pentru anul următor. Totodată, procesul de evaluare identifică aspectele ale obiectivelor realizate anul precedent și acele aspecte care urmează să fie planificate pentru anul următor. În acest sens, Raportul de evaluare va prezenta baza pentru planificarea activităților pentru anul viitor (Planul anual de acțiuni pentru următorul an). Raportul la fel poate indica necesitatea modificării Obiectivelor PDS în cazul schimbării circumstanțelor.

Evaluarea finală a PDS se realizează la finele anului al treilea de implementare și servește bază pentru elaborarea următorului PDS pentru următoarea perioadă de planificare. Scopul acestei evaluări este identificarea nivelului de realizare a Obiectivelor PDS, impactul ca urmare a realizării acestora, schimbările care s-au produs la compartimentul probleme pe care programele sectoriale urmau să le soluționeze, etc. Totodată, evaluarea finală include analiza contribuției generale a autorității la realizarea scopului programului (sectorial) prin realizarea obiectivelor PDS și recomandări pentru PDS următor.

Evaluarea finală a PDS va include rezultatul consultărilor interne și externe în vederea obținerii opiniei celor din exterior, cât și în vederea asigurării unei evaluări mai obiective și imparțiale. La fel pot fi implicați și experți din exterior pentru a contribui la raportul de evaluare final. La general vorbind, calitatea raportului de evaluare a PDS va determina și calitatea Programului de Dezvoltare Strategică pentru perioada ulterioară.