

Nr. 27/03-1670
26.05.2016



APROBAT:

Ministru/viceministru

10.06 2016

PLANUL ANUAL DE ACȚIUNI
al Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru anul 2016 completat
cu 5 indicatori măsurabili pentru implementarea Planului de suport bugetar DCFTA– 1.1., 1.2., 1.3.; 2.1.; 3.3.;5.2.,5.3.,7.1.,7.2.,7.3.)

Acțiuni	Sub-acțiuni	Termen de realizare/raportare	Indicatori de produs/rezultat Documente de referință	Riscuri	Responsabil (subdiviziunea responsabilă)
Programul: Protecția consumatorului și supravegherea pieței					
<i>Sub-programul: Protecția consumatorului</i>					
Obiectivul 1: Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor <i>Strategia pentru Protecția Consumatorilor (SPC), PDS APC ; PDS ME, PDS APC.</i>					
1.1. Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturile și obligațiile conform legislației în vigoare, măsurile reparatorii în cazul neconformității produsului/serviciului prestat. <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/05.05.16).</i>	1.1.1.Sporirea interesului consumatorilor de a fi protejați (cererea înaltă a consultațiilor pentru cunoașterea drepturilor sale).	Semestrial	Ponderea consultațiilor acordate telefonic/în scris consumatorilor, față de realizate anul precedent;	Interes scăzut din partea consumatorilor de Deficiențe de comunicare; Insuficiența echipamentului tehnic	Direcția Relații cu consumatorii (DRC); Direcțiile cu funcții de control (DControl). DRC
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.		
	1.1.2. Dinamica numărului de petiții recepționate, referitor la neconformitatea produselor și serviciilor prestate	Semestrial	Ponderea petițiilor înregistrate/soluționate în raport cu anul precedent;	Interes scăzut din partea consumatorilor; Nerespectarea termenilor de examinare a petițiilor;	DRC; DControl.
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.	Eschivarea agenților economici de la soluționarea petițiilor	SAI
	1.1.3. Organizarea campaniilor informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei.	Semestrial	7 campanii de informare în comun cu mass-media, cu 15% mai mult față de realizate anul precedent;	Interes scăzut din partea consumatorilor și mediului de afaceri;Refuzul de participare a autorităților locale;	Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media (SICMM),DRC, DControl.
			Rapoarte trimestriale consolidate, prezent.în DCP	lipsa încăperilor pentru întruniri.	SICMM; DRControl.

6. (Signature)

	1.1.4. Atragerea surselor media în cadrul vizitelor de consultanță.	Semestrial	14 vizite de consultanță cu mass-media, cu 15% mai mult față de realizate anul precedent; 4 institutii media participante la vizite (<u>.. ..</u>).		
			Rapoarte trimestriale consolidate, prezent.în DCP		SICMM
	1.1.5.Elaborarea, editarea, distribuirea materialelor informaționale (pliante, afișe), utilizarea paginii web a Agentiei.	Semestrial	2 pliante elaborate (DCPAS, DCPIS, DCMPP, DRC); și distribuite în 20000 exemplare.	Cunoștințe insuficiente privind legislația în domeniu.	DControl; DRC.
			20000 pliante editate anual (DCPAS,DCPIS,DCMPP,DRC); 270 plasări pe pagina web a Agentiei a informații-lor utile (SICM, DCPAS,DCPIS,DCMPP,DRC); Ponderea vizualizărilor paginii, mai înaltă față de anul precedent; Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.	Experiență limitată în elaborarea materialelor informaționale. Abilități de comunicare în	SICMM DRC, DControl.
1.2.Intensificarea activitatilor de informare a consumatorilor prin intermediul mass-mediei. (pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).	1.2.1. Activități de colaborare cu mass-media (interviuri TV,Radio, Presa scrisa).	Semestrial	272 interviuri acordate (TV,Radio,Presa scrisă), cu 15% mai mult față de realizate anul precedent.	presă reduse; Erori, defecțiuni tehnice ale SI.	DRC, DControl.
			2 conferințe de presă, față 1 petrecută anul precedent.		SICMM.
			12 participări în cadrul emisiunilor TV, Radio.		DControl,DRC.
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.		SICMM.
1.3.Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie. (pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).	1.3.1.Organizarea campaniei informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, în cadrul săptămânii de informare dedicate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPC).	Trimestrul I	Masă rotundă cu participarea APC, ONG, mediul de afaceri si institutiile mass-media; Conferință de presă privind desfășurarea activităților consacrate ZMPC; Campania informațională în cadrul săptămânii de informare: 1 participare a reprezentanților Agenției la emisiuni TV, Radio; 1 interviu acordat (TV,Radio,Presa scrisă); 25 comunicate de presă plasate pe pag. web APC; 60 vizite de consultanță consacrate ZMPC, față de 50 vizite realizate anul precedent, inclusiv: 5 vizite în localități (Consilii raionale/Primării), nr.persoanelor informate;	Interes scăzut din partea consumatorilor și mediului de afaceri. Indiferența autorităților publice locale, lipsa încăperilor pentru desfășurarea întrunirilor. Deficiențe de comunicare; Insuficiența echipamentului	SICMM, DRC, DControl.

			25 vizite în instituțiile de învățământ, nr.persoanelor informate; 28 vizite în centrele comerciale (mediul de afaceri), nr.persoanelor informate; 2 vizite în colective de munca (instituții de stat și private), nr.persoanelor informate; 2800 exemplare de pliante distribuite în cadrul campaniei.	tehnic.	
			Raportul consolidat, prezentat în DCP.		DRC
Obiectivul 2: Creșterea capacității decizionale a consumatorilor. <i>SPC, ,PDS APC ; PDS ME, PDS APC, Strategia de dezvoltare a comerțului interior a.2014- 2020.</i>					
2.1.Creșterea capacității decizionale a consumatorilor prin educare și informare. <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/05.05.16).</i>	2.1.1. Comunicarea directă cu consumatorii în instituțiile de învățământ,pentru maximizarea impactului comunicării.	Semestrial	110 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, față de 32 vizite realizate anul precedent; 40 specialiști ai Agenției, antrenați în vizitele consultanță; 10000 exemplare de pliante distribuite; Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.	Capacități limitate de comunicare cu publicul. Participativitate redusă.	DRC; DControl.
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.		DRC
	2.1.2. Comunicarea directă cu consumatorii în colective de munca (instituții de stat și private), persoanelor informate.	Semestrial	60 vizite de consultanță în colective de muncă efectuate de către 30 inspectorilor; 5000 exemplare de pliante distribuite .	Interes scăzut din partea consumatorilor.	DControl.
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.		DRC
Obiectivul 3: Soluționarea petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor. <i>SPC, ,PDS APC ; PDS ME, PDS APC,Strategia de dezvoltare a comerțului interior pentru anii 2014- 2020.</i>					
3.1.Cresterea rolului societății civile privind sesizarea cazurilor de tranzacții prejudiciabile	3.1.1.Educarea consumatorilor și informarea despre rolul și importanța lor în economia națională prin sesizarea cazurilor de tranzacții prejudiciabile.	Semestrial	Nr. cazurilor constatate și mediatizate referitor la cazurile de tranzacții prejudiciabile; Nr. consumatorilor informați în vederea sesizării tranzacțiilor prejudiciabile; Nr. cazurilor de tranzacții prejudiciabile sesizate telefonic; Nr. cazurilor de tranzacții prejudiciabile sesizate în petiții/ la adresa electronică a Agenției.	Interes scăzut din partea societății civile.	DRC; DControl.

	3.1.2.Constatarea cazurilor de tranzacții prejudiciabile sesizate.	Semestrial	Nr. cazurilor de tranzacții prejudiciabile constatate.	Neglijarea legislației de către agenții economici	
3.2. Educarea consumatorilor referitor la raporturile contractuale cu agenții economici.	3.2.1. Acordarea consultanței consumatorilor referitor la contracte.	Semestrial	Nr.consultațiilor cu privire la contracte, acordate consumatorilor; Nr.contractelor examinate în baza petițiilor; Nr.contractelor ajustate normelor prescrise, din total examinate.	Interes scăzut din partea consumatorilor.	
	3.2.2. Acordarea consultanței agenților economici, referitor la contracte, inclusiv la inițiativa acestora.	Semestrial	Nr.consultațiilor cu privire la contracte,acordate agenților economici; Nr.contractelor examinate la inițiativa agenților economici; Nr.contractelor examinate în cadrul supravegherii pieței; Nr.contractelor ajustate normelor prescrise din cele examinate.	Interes scăzut din partea mediului de afaceri. Includerea clauzelor abuzive în contracte.	
3.3. Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.	3.3.1 Examinarea petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.	Semestrial	Nr. petițiilor primite de la consumatori/readresate de la alte autorități; Nr. petițiilor soluționate prin control de stat/ din oficiu ; Ponderea petițiilor soluționate din total înregistrate; Nr. petițiilor readresate după competențe; Nr.petițiilor neexamine în temeiul prevederilor Legii cu privire la petiționare.	Interes scăzut din partea consumatorilor. Imprevizibilitatea deciziilor politice–moratoriu asupra controalelor.	DRC; DControl.
<i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).</i>	3.3.2. Acordarea consultanței prin intermediul liniei telefonice (din direcții, Gișeul unic).	Semestrial	Ponderea apelurilor telefonice parvenite; 100% consultații acordate telefonic: Nr.consumatorilor consultați; Nr.agenților economici consultați.	Fluctuația personalului calificat; Insuficiența resurselor umane; blocage tehnice în teteaua de telefonie.	DRC; DControl.
			Rapoartele trimestriale, prezentate în DCP.		DRC
	3.3.3. Acordarea consultanței direct în Gișeul unic al Agenției.	Semestrial	960 consultații acordate în cadrul Giseului unic al Agenției/oficiilor, cu 15% mai mult față de anul precedent (839 din oficiu). Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP. 1000 exemplare de pliante distribuite.		DRC
	3.3.4. Acordarea asistenței juridice consumatorilor, conform competențelor.	Semestrial	100% consumatori consultați la solicitare. Rapoartele trimestriale, prezentate în DCP.		DJ

Obiectivul 4: Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor. SPC , recomandările Proiectului Twinning „Suport APC”,PDS APC, Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale “Moldova Digitală 2020”,Strategia de dezvoltare a comerțului interior pentru a.2014- 2020,

4.1. Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar, și extrajudiciar	4.1.1. Dezvoltarea și promovarea sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de petiționare.	Semestrial	Distribuirea a 10000 de unități de material informațional pe an; Nr. consumatori abordați; Nr. consumatorilor informați despre oportunitatea depunerii petiției electronice cu semnătură digitală; Dinamica petițiilor parvenite la adresa electronică a Agenției.	Fluctuația personalului calificat; Insuficiența resurselor umane; blocaje tehnice în sistemul electronic.	DRC; DControl.
4.2. Creșterea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor oferite .	4.2.1. Organizarea campaniilor de promovare a sistemului instituțional a Agenției, a cazurilor de succes în promovarea drepturilor consumatorului	Semestrial	Nr. campaniilor de informare și promovare a sistemului instituțional; Nr. cazurilor de succes, inclusiv mediatizate, în care au fost soluționate amiabil petițiile consumatorilor; Nr. consumatorilor cu prejudiciul recuperat; Suma banilor restituiți consumatorilor prejudiciați; Distribuirea anuală a 25000 unități de material informațional.	Fluctuația personalului calificat; Insuficiența resurselor umane; Reacții negative în adresa Agenției	DRC; DControl; SICMM.
4.3. Creșterea transparenței, sporirea gradului de accesibilitate la serviciile Agenției	4.3.1. Plasarea pe pagina web a Agenției a informației utile pentru consumatori și mediul de afaceri.	Semestrial	Nr. informațiilor pentru consumatori și mediul de afaceri plasate pe pagina web APC. Nr. vizualizărilor asupra informațiilor plasate.	Capacități reduse de gestionare a site-ului, de comunicare cu publicul; insuficiența personalului calificat în comunicare.	SICMM.

Sub-programul: Supravegherea pieței.

Obiectivul 5 : Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori. *Legea nr. 166/2012 pentru aprobarea Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova 2020”, SPC, PDS APC , Strategia de dezvoltare a comerțului interior pentru anii 2014- 2020.*

5.1. Supravegherea pieței privind respectarea legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale.	5.1.1 Organizarea activităților de informare a părților interesate referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență.	Semestrial	Nr. economici informați referitor la contracte, inclusiv în cadrul controlului; Nr. actelor legislative nou-adoptate discutate cu mediul de afaceri.	insuficiența personalului calificat.	DControl.
	5.1.2. Supravegherea privind respectarea legislației privind neadmiterea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.	Semestrial	Nr. acțiunilor Agenției admise în instanță; Nr. soluționărilor pozitive în instanță/pe cale amiabilă ; Nr. actelor de constatare a clauzelor abuzive depistate în contractele încheiate cu consumatorii.	Fluctuația personalului calificat; implementarea neadecvată a legislației.	DJ; DControl; DRC.

	5.1.3. Supravegherea privind respectarea legislației cu privire la contractele de credit pentru consumatori prin efectuarea controalelor planificate.	Semestrial	Nr.controalelor planificate la agenții economici responsabili de creditele de consum; Nr.controalelor efectuate din cele planificate; Nr. contractelor de credit examinate vs nr. agenților economici controlați de APC (responsabili de creditele de consum). Nr. de creditori conformați.	Fluctuația personalului calificat; implementarea neadecvată a legislației.	DControl
	5.1.4. Supravegherea pieței privind respectarea legislației privind neadmiterea practicilor comerciale incorecte în cadrul acțiunilor de control planificate și inopinate.	Semestrial	Nr. cazurilor de practici comerciale incorecte constatate în cadrul supravegherii pieței; Ponderea cazurilor de practici comerciale incorecte constatate față de controale efectuate în comerț, prestări servicii; Nr.masurilor aplicate; Nr.practicilor comerciale incorecte stopate/masurilor aplicate.		DControl; DRC.
5.2. Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor/serviciilor prestate <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/05.05.16).</i>	5.2.1. Acordarea consultanței mediului de afaceri, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, regulile de comerț și punere la dispoziție pe piață.	Semestrial	3850 agenți economici din comerț/prestatori informați, cu 15% mai mult față de anul precedent (3342 agenți economici informați din oficiu, în control,vizite de consult.,la examinarea proceselor-verbale, materialelor primite); 4000 exemplare de pliante distribuite.	Interes scăzut din partea mediului de afaceri.	DControl,DRC
			Rapoartele trimestriale consolidate, prezentate în DCP.		DRC
5.3 Proceduri de control bazate pe managementul riscurilor implementate <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/05.05.16).</i>	5.3.1. Implementarea Procedurilor aprobate prin controale asupra anumitor categorii de produse, după finalizarea Moratoriului asupra controalelor de stat.	Semestrial	Numărul controalelor efectuate în baza Procedurilor aprobate prin ordinul nr.79/18.12.2015/2016, după finalizarea Moratoriului asupra controalelor de stat.	Indicatorul va fi realizat numai după anularea Moratoriului asupra controalelor de stat.	DControl

Obiectivul 6: Consolidarea capacităților instituționale de supraveghere a pieței. *Legea nr. 166/2012 pentru aprobarea Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova 2020”, Strategia în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020, Legea privind supravegherea pieței, PDS ME, PDS APC, recomandările. Proiect Twinning „SuportAPC”, Strategia de dezvoltare a comerțului interior pentru anii 2014- 2020,*

6.1. Schimbarea accentului de la control spre informare; Conformarea agentilor economici urmare activitaților de consiliere.	6.1.1 Adoptarea unei abordări eficiente privind gradul de risc al produselor/serviciilor.	Semestrial	Nr. evaluărilor de risc a produselor, efectuate; Nr. masurilor corective eliberare în baza evaluărilor de risc efectuate.	Fluctuația personalului calificat.	DControl; DCP.
	6.1.2. Reducerea numărului de controale planificate.	Semestrial	Ponderea reducerii numărului de controale Nr. controalelor planificate efectuate în 2016, față de a. 2015. Graficele trimestriale de control aprobate.	Tergiversarea procesului legislativ Imprevizibilitatea deciziilor politice.	DCP
	6.1.3. Planificarea controalelor de stat la agentii economici cu un grad de risc sporit.	Semestrial	Nr. controalelor planificate trimestrial; Nr. controalelor neexecutate; Rapoartele privind rezultatele controalelor.	Tergiversarea procesului legislativ Imprevizibilitatea deciziilor politice	DControl; DCP.
6.2. Supravegherea pieței, în vederea prevenirii, stopării și interzicerii pătrunderii și plasării pe piață a produselor necorespunzătoare cerințelor prescrise și declarate. Creșterea gradului de asigurare a pieței interne cu produse /servicii conforme.	6.2.1. Identificarea produselor/ serviciilor neconforme plasate pe piață.	Semestrial	85% controale cu neconformități depistate; Nr. loturilor de produse neconforme; Nr. prescripțiilor/deciziilor eliberate; Nr. prescripțiilor/deciziilor neexecutate în termenul stabilit; Nr. sancțiunilor aplicate pentru neconformitățile depistate/suma sancțiunilor aplicate/executate; Nr. sancțiunilor aplicate pentru neexecutarea prescripțiilor/deciziilor; Rapoarte trimestriale prezentate privind rezultatele controalelor.	Nerespectarea termenului de realizare în urma apariției situațiilor Tergiversarea procesului legislative; piata nesigură.	DControl; DRC.
	6.2.2. Efectuarea controalelor tematice.	Semestrial	Nr. controalelor tematice efectuate; Nr. controalelor tematice cu neconformități depistate; Rapoarte generalizate prezentate	Apariția situațiilor neprevăzute; Tergiversarea procesului legislativ.	DControl;
	6.2.3. Desfășurarea activităților de supraveghere în domeniile reglementate, în limita competențelor funcționale ale Agenției.	Semestrial	Nr. controalelor efectuate în domeniul alimentar/ industrial/servicii; Nr. controalelor cu neconformități depistate; Nr. controalelor efectuate în comun cu alte autorități; Nr. rapoartelor prezentate privind rezultatele controalelor.		DCPIS; DCPAS; DPC Bălți; DPC Cahul; DRC.
6.3. Supravegherea metrologică a	6.3.1. Organizarea activităților de supraveghere	Semestrial	Nr. controalelor efectuate; Nr. controalelor efectuate în comun cu alte	Deficiențe de comunicare	Direcția control

respectării cerințelor stabilite în domeniile metrologiei legale.	metrologica legală.		Autorități/sesizate Autorități; Nr.controalelor cu neconformități depistate; Nr. mijloacelor de măsurare neconforme constatate; Nr. prescripțiilor/deciziilor eliberate;	instituțională și interinstituțională	metrologic și produse petroliere (DCMPP).
Obiectivul 7: Studierea și implementarea bunelor practici de supraveghere a pieței. <i>Legea nr. 158- XVI din 04.07.2008; Hotărârea Guvernului nr.201 din 11.03.2009, Hotărârea Guvernului nr.255/ 05.03.2008 pentru aprobarea Reglementării tehnice “Securitatea echipamentelor electrice de joasă tensiune”; Hotărârea Guvernului nr.83 din 31.01.2008 cu privire la aprobarea Reglementării Tehnice” Jucării. Cerințe de securitate”;Legea nr.647/ 17.11.1995 metrologiei, Regulamentului general de metrologie legală; Regulament General de Metrologie Legală RGML 02:2012, Strategia de dezvoltare a comerțului interior pentru anii 2014- 2020.</i>					
7.1. Elaborarea procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse. <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.4. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).</i>	7.1.1 Elaborarea Procedurii specifice privind supravegherea produselor de joasa tensiune;	Semestrul I	Procedura elaborată.	Fluctuația personalului calificat; Insuficiența resurselor umane; Deficiențe de comunicare instituțională,interinstituțională Nerespectarea termenului de realizare în urma apariției situațiilor neprevăzute. Lipsa abilităților de elaborare a Procedurilor.	Direcția control produse industriale și servicii (DCPIS).
		Semestrul II	Procedura aprobată.		
	7.1.2. Elaborarea Procedurii specifice privind supravegherea jucariilor;	Semestrul I	Procedura elaborată.		DCMPP
		Semestrul II	Procedura aprobată.		
	7.1.3. Elaborarea Procedurii specifice privind exploatarea mijloacelor de cântărire neautomată;	Semestrul I	Procedura elaborată.		
		Semestrul II	Procedura aprobată.		
7.2. Colaborarea cu alte autorități din domeniul supravegherii pieței. <i>(pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).</i>	7.2.1. Încheierea Parteneriatelor de activitate în comun cu alte instituții din domeniu, prin semnarea Acordurilor de colaborare între APC și alte instituții responsabile pentru supravegherea pieței, infrastructura calității.	Semestrul I	Elaborarea a 3 Acorduri de colaborare cu următoarele instituții : • Institutul Național de Standardizare • Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare • Institutul Național de Metrologie.	Deficiențe de comunicare instituțională și interinstituțională	Grupul de lucru
			Rapoartele trimestriale cu privire la implementare, prezentate în DCP.		DControl;DRC
7.3.Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției. Instruirea de către ME în vederea implementării legislației-cadru, Procedurilor de	7.3.1.Participarea la seminarele de instruire și schimb de experiență, organizate de ME, inclusiv cu experți UE, pentru implementarea practicilor în domeniile de activitate.	Semestrial	Planurile de instruire a angajaților Seminare petrecute; 95% angajați noi instruiți/testați; 50% personal operațional instruiți/testați în utilizarea Procedurilor de control, cu certificate înmânate; Rapoarte trimestriale prezentate în DCP.	Fluctuația personalului calificat; Tergiversarea procesului legislativ; Abilități insuficiente de organizare și desfășurare a	D Control.
	7.3.2.Elaborarea, aprobarea și implementarea unui plan	Semestrial	Plan elaborat și aprobat; Rapoarte trimestriale prezentate în DCP.		SRU

control. (pentru evaluarea și raportarea pe pct.2.2.,2.4. din Matricea de politici DCFTA, coordonat cu liderul echipei de experți DCFTA:răspunsul la scrisoarea APCnr.27/03-1481/ 05.05.16).	de instruire a angajaților APC privind aspectele de implementarea a cadrului legal și normativ nou			instruirilor;	SRU
	7.3.3. Instruirea angajaților APC de către ME privind implementarea Legii nr.44/27.03.2014 privind etichetarea produselor cu impact energetic .		Seminar desfășurat; 95% specialiști noi angajați, instruiți/testați.		
	7.3.4. 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.	Semestrul I	Scrisoare către ME de solicitare a instruirii privind implementarea legilor în domeniile de activitate. Instruire efectuată în cadrul APC; 95% persoane instruite/testate ; Rapoarte trimestriale prezentate în DCP.		
7.4. Calificarea personalului pentru Realizarea obiectivelor stabilite.	7.4.1. Perfecționarea profesională continuă a personalului, instruirea funcționarilor publici debutanți.	Semestrial	Planul de instruire, aprobat; Nr. persoanelor instruite din funcționarii cu funcții de conducere. Nr. persoanelor instruite din numărul funcționarilor cu funcții de execuție. Nr. debutanților instruiți.	Nealocarea mijloacelor financiare planificate; Insuficiență de organizare și desfășurare a instruirilor.	SRU

Programul: Planificare și management intern

Sub-programul: Planificarea anuală a activităților Agenției

Obiectivul 8: Planificarea și raportarea cu privire la rezultatele activității Agenției. Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova- 2020”, Strategii sectoriale ,Ordinul MF nr.93 din 19.07.2010. Ordin MF nr.190 din 31.12.2014. Legea finanțelor publice și responsabilități bugetar-fiscale nr.181 din 25.07.2014; Legea contabilității nr. 113-XVI din 27.04.2007 Ordin MF nr.60 din 29.05.2012,Legea privind achizițiile publice nr.131 din 03.07.2015, Hotărârea Guvernului nr.94 /2013.

8.1.Planificarea anuală eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor.	8.1.1. Elaborarea planului anual de activitate a Agenției.	Semestrial	Plan aprobat	Capacități insuficiente de planificare și raportare	DCP, Serviciul finanțe și contabilitate (SFC).
8.2. Planificarea eficientă a bugetului Agenției. Elaborarea	8.2.1. Determinarea fondului de salarizare și pronosticului cheltuielilor bugetare de	Semestrial	Proiectului bugetului pentru a.2017 elaborat.	Nealocarea mijloacelor financiare planificate;	SFC

proiectului bugetului pentru a.2017.	întreținere			Înteruperea finanțării.	
	8.2.2. Detalierea bugetului elaborat conform metodologiei stabilite de Ministerul Finanțelor.	Semestrial	Plan de finanțare elaborat; Note contabile întocmite		
8.3. Asigurarea sistemului de dări de seamă contabile	8.3.1. Întocmirea și prezentarea raportului privind executarea bugetului.	Semestrial	Raportul privind executarea bugetului prezentat.		
	8.3.2. Întocmirea și prezentarea rapoartelor financiare, statistice		Rapoarte contabile, financiare și statistice întocmite		
8.4. Asigurarea sistemului de evaluare și raportare cu privire la activitatea Agenției.	8.4.1. Evaluarea rezultatelor activității Agenției și prezentarea Rapoartelor de activitate pentru a.2016.	Semestrial	Rapoarte narative de activitate prezentate către autorități; Rapoarte semestriale/anual de evaluare a performanțelor colective APC; Rapoarte privind implementarea Strategiilor sectoriale; Raportul statistic către BNS.	Fluctuația personalului calificat	DCP
	8.4.2. Evaluarea rezultatelor activității juridice a Agenției și prezentarea Rapoartelor activității juridice.	Semestrial	Rapoartele activității juridice; Rapoarte solicitate de autorități; Nr. participărilor în ședințele de judecată (cereri admise); Nr. cazurilor de contestații respinse în instanță; Nr. materialelor examinate de Agenție (cereri prelabile, petiții, demersuri, sesizări, ect.); Nr.dosarelor examinate (încheiate în baza Actelor de control, proceselor-verbale remise către/de către autorități, materialelor primite spre examinare); Nr.dosarelor (încetate)anulate (din cele remise către Agenție, încheiate de Agenție); Nr.deciziilor cu privire la contravenție aplicate de Agenție (total amenzi aplicate); Nr. deciziilor cu privire la contravenție transmise spre executare silită.	Fluctuația personalului calificat; Implementarea neadecvată a legislație Imprevizibilitatea deciziilor politice.	DJ
	8.4.3. Prezentarea Rapoartelor solicitate de autorități.				
	8.4.4. Reprezentarea intereselor autorității publice în instanțele judecătorești pe dosarele contravenționale, civile și de contencios administrative.				
	8.4.5. Examinarea /soluționarea, monitorizarea și evidența materialelor atribuite spre examinare (cereri prelabile, petiții, demersuri, sesizări, ect.) în strictă conformitate cu legislația în				

	vigoare.				
	8.4.6 Participarea la elaborarea proiectelor de acte legislative, normative parvenite în autoritatea publică și să pregătească avizele acestora în modul stabilit.		Nr. proiectelor de acte legislative la care s-au prezentat propuneri.		
	8.4.7. Asigurarea legalității perfectării dosarelor contravenționale întocmite de inspectorii APC, evidența și controlul executării deciziilor cu privire la contravenție, emise de către directorul APC, raportarea rezultatelor, către conducerea APC.		Rapoartele cu privire la rezultatele executării deciziilor cu privire la contravenție.		

Sub-programul: Managementul intern

Obiectivul 9: Dezvoltarea managementul intern în cadrul Agenției. *Legea nr. 158- XVI /2008; Hotărîrea Guvernului nr.2017/2009, Legii nr.25/ 2008, Legea nr.229 din 23.09.2010, Legii nr.1264- XV/2002; Legea nr.16 /2008, Regulamentul cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat.*

9.1. Evaluarea performantei individuale și colective a cadrului Agenției.	9.1.1. Evaluarea performantei individuale a functionarilor publici.	Semestrul I	Fisele de evaluare individuală a functionarilor publici din cadrul Agenției.	Fluctuația personalului calificat; instruiți	Subdiviziunile structurale
	9.1.2. Evaluarea performanțelor colective la nivel de subdiviziuni și la nivel de Agenție.	Semestrial	Rapoartele semestriale cu privire la realizarea Planurilor de acțiuni semestriale la nivel de subdiviziuni; Rapoartele semestriale cu privire la realizarea Planului de acțiuni la nivel de Agenție;	nerealizate; management financiar și control intern neimplementat;	Comisia de evaluare colectivă; DCP
	9.1.3. Elaborarea planurilor de acțiuni la nivel de subdiviziuni/ la nivel de institutie.	Semestrul II	Raportul anual cu privire la realizarea Planului de acțiuni al Agenției; Planuri de acțiuni la nivel de subdiviziuni aprobate; Planul de acțiuni pentru a.2017 la nivel de institutie aprobat.	Capacități insuficiente și neomogene de planificare și raportare la nivel de subdiviziuni structurale; Abilități insuficiente de planificare bugetară;	Subdiviziunile structurale; DCP.

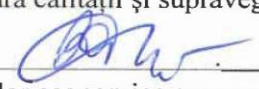
9.2. Implementarea sistemului de management financiar și control intern al APC.	9.2.1. Instruirea personalului în vederea implementării sistemului de management financiar și control intern APC.	Semestrul II (după angajarea personalului în cadrul Serviciului audit Intern).	Nr. instruirilor petrecute în cadrul APC, după angajarea personalului în cadrul Serviciului audit Intern; Nr. persoanelor instruite; Rapoarte prezentate.	Abilități insuficiente de planificare bugetară; Lipsa personalului în SAI, actualmente ambele funcții sunt vacante .	SAI
9.3. Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, eficientizarea fluxului de informații.	9.3.1. Analiza, elaborarea și prezentarea rapoartelor Agenției privind executarea documentelor.	Semestrial	Raportul privind executarea documentelor.	Implicare superficială a subdiviziunilor; Monitorizare insuficientă asupra calității executării documentelor, respectării termenilor de executare; documente neexecutate în termenul stabilit.	Serviciul Administrare

Director



Iurie EREMIA

COORDONAT: 
Direcția generală infrastructura calității și supravegherea pieței

COORDONAT: 
Direcția coordonarea politicilor economice europene și DCFTA

Ex: E.Oprea
Tel. (022) 501-917

