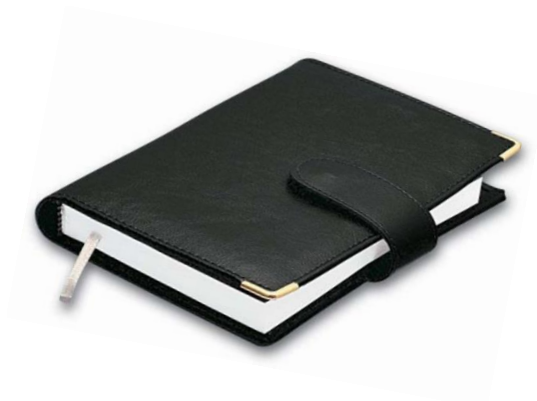


MINISTERUL ECONOMIEI
AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR



PROGRAMUL DE DEZVOLTARE STRATEGICĂ
2016-2018



Chișinău 2015

MD-2012, Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 78, Tel. 022-50-19-80, www.consumator.gov.md



Aprobat prin Ordinul nr.8 din 09.02.2016

C U P R I N S

INTRODUCERE.....

SITUAȚIA CURENTĂ

1.MISIUNEA.....

2.PROFILUL.....

2.1 Organigrama Agenției

2.2 Bugetul Agenției.....

2.3 Portofoliul subdiviziunilor.....

2.4 Resurse umane.....

3. ANALIZA SWOT.....

Anexe.....

CADRUL DE POLITICI PUBLICE

4. PRIORITĂȚI DE POLITICI PE TERMEN MEDIU.....

5. PROGRAME

6. OBIECTIVE.....

EVALUAREA ȘI DEZVOLTAREA CAPACITĂȚILOR

7. EVALUAREA CAPACITĂȚILOR.....

8. DEZVOLTAREA CAPACITĂȚII INTERNE A AGENȚIEI.....

9. MONITORIZARE ȘI EVALUARE.....

INTRODUCERE

Dezvoltarea pieței interne, prin diversificarea continuă și fluxul sporit de produse și servicii, are ca efect o creștere permanentă și sporită a cererii de consum, care reprezintă una dintre necesitățile consumatorilor.

În acest sens, o preocupare majoră în politica Republicii Moldova, este protecția consumatorilor, a celor care reprezintă vocea constantă, puternică, proactivă și independentă a societății civile, aduc o contribuție esențială la dezvoltarea economică a țării și joacă un rol foarte important în monitorizarea reformelor.

Esența politicii statului în acest domeniu, constă în asigurarea drepturilor consumatorilor și posibilității de a alege, a se informa, a fi despăgubiți și a avea un mediu de viață sănătos.

Conceptul privind drepturile consumatorilor își are originea în “Carta drepturilor consumatorului”, definită de fostul președinte al S.U.A. - J.F. Kennedy, în martie 1962.

Agenția pentru Protecția Consumatorilor (în continuare Agenția), creată prin Hotărârea Guvernului nr.936 din 09.12.2011, a fost investită ulterior, cu noi competențe, în rezultatul creării unui nou cadru legal, în domeniul protecției consumatorilor, în special cel de protecție a intereselor economice (examinarea contractelor de credit pentru consumatori, contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum, comerțul electronic, clause abuzive, practici comerciale incorecte, etc.).

Pentru a putea pune în aplicare noile competențe, Agenția a evaluat aprofundat capacitățile instituționale existente, în scopul stabilirii obiectivelor pe termen scurt și mediu de realizare.

Rezultatele evaluării capacităților instituționale arată următoarele.

Reieșind din ritmul accelerat al dezvoltării pieței, a creșterii cererii consumatorilor, a schimbărilor care influențează dezvoltarea social-economică, numite împreună-realități, precum și din perspectiva pragmatică a impactului acestora asupra viitorului, Agenția, ca autoritate de implementare a politicii statului în domeniul protecției consumatorilor, cu structura și efectivul – limită existente, nu corespunde cerințelor societății și nici cerințelor de aliniere la normele UE.

Pentru a răspunde cerințelor de modernizare a țării, Agenția, și-a stabilit priorități, obiective și inițiative, de modernizare a instituției, de dezvoltare a capacităților instituționale, identificând oportunități pentru ajustarea rapidă a noilor abordări.

Obiectivele și inițiativele propuse, se focusează pe practicile sistemului de protecție a consumatorilor din UE (după exemplul Agenției Naționale de Protecție a Consumatorilor (ANPC) din Romania)), prin schimbul de informații cu privire la reforma legislativă și instituțională, îmbunătățirea informației furnizate consumatorilor și dezvoltarea schimbului de experiență reciprocă în domeniu.

Mai mult ca atât, Uniunea Europeană a evidențiat prin prisma armonizării legislației privind protecția consumatorilor, necesitatea dezvoltării structurii instituțiilor responsabile de protecția consumatorilor (soluționarea petițiilor, sesizarilor, apelurilor telefonice, informarea, educarea consumatorilor, etc.).

Pe acest segment, inițiativele Agenției sunt susținute și încurajate de către omologii noștri din România, cu care avem deja o colaborare eficientă.

Proiectul Acordului de colaborare reciprocă a Agenției cu ANPC este în realizare.

Inițiativele de dezvoltare strategică, menționate în prezentul document, au fost generate de necesitățile de dezvoltare instituțională a Agenției, pentru implementarea noilor competențe, atribuite în rezultatul creării unui nou cadru juridic în domeniul protecției consumatorilor și pentru a fi mai aproape de consumatori.

Programul de Dezvoltare Strategică (în continuare - PDS), constituie principalul document de planificare managerială pe termen mediu, care descrie misiunea, obiectivele și prioritățile Agenției, identificând totodată părțile slabe ale capacităților și instrumentele pe care le va utiliza Agenția în vederea atingerii obiectivelor sale.

Acest document este elaborat în baza politicilor Guvernului Republicii Moldova, în vederea realizării Programului Guvernului pentru a.2015-2018, Programului de suport al instituirii Zonei de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător în Republica Moldova (DCFTA), Programului de dezvoltare Strategică a Ministerului Economiei pentru a. 2015-2017, politicilor în domeniul protecției consumatorilor și întocmit în conformitate cu prevederile Metodologiei de elaborare a programelor de dezvoltare strategică ale autorităților administrației publice centrale”, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 176 din 22 martie 2011 și a Ghidului privind elaborarea PDS.

Pentru alinierea planificării activității Agenției la planificarea bugetară, a fost utilizată clasificarea bugetară a programelor, conform domeniilor gestionate de Agenție și cadrul bugetar pe termen mediu (CBTM), prin intermediul strategiilor sectoriale de cheltuieli, cu indicarea rolului și responsabilităților Agenției la realizarea acestora.

PDS este documentul central de identitate al Agenției, ce include toate acțiunile autorității pe parcursul următorilor 3 ani, de la care derivă acțiunile anuale și ca urmare, reprezintă instrumentul de planificare/prioritizare a politicilor la nivelul autorității, de eficientizare a activității, monitorizare și evaluare a capacităților, management pentru autoritate și comunicare, atât pe interior, cât și pe plan extern.

Pentru planificarea operațională a activității Agenției, se vor utiliza *planurile anuale de activitate*, care se vor axa pe obiectivele stipulate în PDS și vor include acțiunile concrete de realizare a PDS, constituind astfel instrumentul de monitorizare și evaluare a acestuia.

Procesul de elaborare a PDS a fost asigurat de Grupul de planificare, format din șefii subdiviziunilor interne și condus de directorul adjunct al Agenției, conform Ordinului Agenției nr. 64 din 06.11.2015.

La elaborarea noului document s-au luat în considerare experiențele trecute și riscurile prognozate, recomandările Proiectului TWINNING “Suport Agenției pentru Protecția Consumatorilor” și cerințele de aliniere la normele UE.

În Procesul de elaborare a PDS, membrii Grupului de planificare, s-au consultat cu experții externi, din cadrul Programului DCFTA în Moldova (*la analiza SWOT, stabilirea obiectivelor*).

Modificarea PDS, se va efectua doar în cazul în care această necesitate va deriva din Raportul de evaluare anuală a activității Agenției, sau în cazul modificării substanțiale a priorităților de politici publice la nivel național, va fi argumentată corespunzător.

Rezultatele implementării PDS pentru perioada 2016-2018, vor fi descrise în Raportul de evaluare finală, care va fi elaborat după finele anului 2018.

Proiectul documentului a fost plasat pe pagina oficială a Agenției, în vederea asigurării unui proces transparent și participativ de elaborare.

Procesul de elaborare a PDS este divizat în 4 etape:

Etapa I (situația curentă) :*Elaborarea Misiunii, Profilul Agenției, Analiza SWOT;*

Etapa II (cadru de politici publice): *Dezvoltarea Priorităților de politici pe termen mediu, a programelor și obiectivelor;*

Etapa III (necesarul de capacități):*Desfășurarea Evaluării Capacităților și elaborarea recomandărilor pentru dezvoltarea capacităților;*

Etapa IV (definitivare):*Definitivarea PDS și elaborarea Planului Anual de acțiuni.*

Fiecare din etape a fost precedată de o consultare din partea Experților externi (Programul DCFTA).

SITUAȚIA CURENTĂ

1. MISIUNEA

Agenția pentru Protecția Consumatorilor (în continuare Agenția) a fost creată conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr.936 din 09.12.2011 privind crearea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și aprobarea Regulamentului, structurii și efectivului-limită ale acesteia, prin reorganizarea Inspectoratului Principal de Stat pentru Supravegherea Pieței, Metrologie și Protecție a Consumatorilor, cu înțrarea în vigoare de la 1 ianuarie 2012.

Ca autoritate administrativă, subordonată Ministerului Economiei, Agenția are **misiunea de implementare a politicii și strategiilor** în domeniul protecției consumatorilor și în domeniul de supraveghere a respectării actelor legislative și normative din domeniul respectiv, în limitele competențelor atribuite.

În vederea realizării misiunii sale, Agenției îi revin următoarele **funcții de bază**:

1) organizarea și desfășurarea activităților de supraveghere a pieței privind corespunderea

produselor plasate pe piață și a serviciilor prestate cu cerințele prescrise și/sau declarate, inclusiv prin efectuarea controlului, în numele statului, la toate etapele ciclului vital al produsului sau al prestării serviciului;

2) efectuarea controlului metrologic legal asupra normelor privind asigurarea metrologică, starea etaloanelor, mijloacelor de măsurare și a materialelor de referință din domeniul metrologiei legale;

3) efectuarea controlului de stat privind respectarea normelor și regulilor de desfășurare a activităților de comerț;

4) desfășurarea activităților privind protecția intereselor economice ale consumatorilor;

5) desfășurarea activităților de informare și educare a cetățenilor privind drepturile pe care le au în calitate de consumatori.

Agenția are următoarele **atribuții principale**:

1) implementează politica în domeniul protecției consumatorilor, în comun cu organelle centrale de specialitate ale administrației publice, cu autoritățile administrației publice locale cu atribuții în domeniu și cu asociațiile obștești de consumatori;

2) examinează și înaintează propuneri la proiectele de acte legislative sau de alte acte normative în domeniile protecției consumatorilor, supravegherii pieței și metrologiei privind fabricarea, ambalarea, etichetarea, conservarea, depozitarea, transportarea, importul și comercializarea produselor, privind prestarea serviciilor, astfel încât acestea să nu pună în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor, să nu afecteze drepturile și interesele lor legitime, precum și privind regulile de desfășurare a activităților de comerț;

3) participă, în colaborare cu organizații și instituții din țară și din străinătate, la realizarea programelor interne și internaționale în domeniile protecției consumatorilor, supravegherii pieței și metrologiei, în limitele competențelor ce îi revin, conform legii;

4) organizează activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor în ceea ce privește drepturile lor legitime, inclusiv prin:

a) elaborarea, editarea și distribuirea materialelor informative și educative pentru consumatori;

b) prezentarea pentru mass-media a informațiilor din domeniul protecției consumatorilor, supravegherii pieței și metrologiei;

c) acordarea consultațiilor consumatorilor, inclusiv prin linia telefonică directă;

5) informează consumatorii asupra produselor și serviciilor ce prezintă riscuri pentru sănătatea și securitatea lor, precum și asupra practicilor comerciale incorecte care le pot afecta interesele economice;

6) colaborează cu asociațiile obștești de consumatori în vederea informării consumatorilor asupra drepturilor lor legitime și a modalității de apărare a acestora;

7) acordă persoanelor fizice și juridice consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor;

8) realizează protecția drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor prin mijloacele prevăzute de legislație;

9) examinează reclamațiile consumatorilor în vederea protejării drepturilor legitime ale acestora;

10) efectuează controlul respectării prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor, reglementărilor tehnice și altor acte normative ce stabilesc cerințe obligatorii privind securitatea produselor și a serviciilor, controlul corespunderii produselor și serviciilor plasate pe piață cerințelor prescrise și/sau declarate, cu excepția controalelor privind respectarea regulilor sanitaro-igienice și sanitar-veterinare de către producătorii de produse alimentare;

11) efectuează prelevări de eșantioane de produse puse la dispoziție pe piață pentru încercări în laboratoare acreditate;

11¹) efectuează, în comun cu inspectorii Agenției Naționale pentru Siguranța Alimentelor,

prelevări de probe la produsele alimentare puse la dispoziție pe piață pentru încercări în laboratoare acreditate;

12) efectuează controlul metrologic legal, inclusiv supravegherea metrologică a respectării de către persoanele juridice și/sau fizice a prevederilor actelor legislative și altor acte normative în domeniul metrologiei legale referitor la:

a) utilizarea adecvată a unităților de măsură și simbolurilor acestora;

b) respectarea obligațiilor de către utilizatorii mijloacelor de măsurare legale;

c) respectarea obligațiilor de către producătorii și importatorii mijloacelor de măsurare la introducerea lor pe piață;

d) respectarea condițiilor de desfășurare a activităților metrologice efectuate de către persoanele juridice și fizice desemnate sau înregistrate conform cerințelor prescrise;

e) corespunderea parametrilor mijloacelor de măsurare legale cu modelul aprobat;

f) respectarea cerințelor privind produsele preambalate;

g) respectarea cerințelor și reglementările de metrologie legală;

h) asigurarea metrologică a proceselor și serviciilor;

13) efectuează controlul de stat privind respectarea normelor și regulilor de desfășurare a activităților de comerț;

14) prezintă periodic rapoarte și sinteze Ministerului Economiei și autorităților publice centrale interesate referitor la activitatea proprie în domeniul protecției consumatorilor și referitor la rezultatele supravegherii pieței;

15) generalizează rezultatele supravegherii pieței și efectuează analiza cauzelor nerespectării prevederilor actelor normative în domeniu;

16) constată contravenții, examinează cauze contravenționale și aplică sancțiuni în conformitate cu prevederile Codului contravențional al Republicii Moldova;

17) emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, de reducere a prețului acestora, conform Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepționării de către agentul economic;

18) emite decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte;

19) emite decizii de interzicere a practicilor comerciale incorecte, chiar dacă acestea nu au fost aplicate, dar acest lucru este iminent;

20) solicită informații privind măsurile întreprinse de către agenții economici în vederea remedierii neajunsurilor depistate;

21) sesizează autoritatea de licențiere și/sau autoritățile administrației publice locale, în cazul constatării cazurilor de comercializare a produselor falsificate (contrafăcute) și/sau periculoase, ori în cazul altor încălcări, în scopul suspendării sau retragerii licenței, autorizației de amplasare și funcționare ori a certificatului de clasificare;

22) sesizează organisme de evaluare a conformității, în baza constatărilor proprii, sesizărilor consumatorilor sau sesizărilor asociațiilor obștești de consumatori, în ceea ce privește neconformitatea produselor și serviciilor plasate pe piață, însoțite de certificate de conformitate;

23) asigură evidența actelor de control și a păstrării provizorie a acestora în timp de 7 ani de la data întocmirii;

24) îndeplinește orice alte sarcini stabilite prin lege, în domeniul său de activitate;

25) creează și organizează programe de pregătire și instruire a inspectorilor Agenției.

Principalele grupe de produse/servicii din domeniile de responsabilitate

1. Supravegherea pieței:

Supravegherea pieței, în domeniile reglementate, referitor la:

- echipamente de joasă tensiune;
- compatibilitatea electromagnetică;
- jucării;
- arzătoare cu combustibili gazoși;
- cazane pentru apă caldă;
- aparate de cântărit cu funcționare neautomată;
- mijloace de măsurare
- produse petroliere, etc.

Supravegherea pieței, produselor/serviciilor, referitor la corespunderea cu cerințele prescrise în documentele normative și/sau declarate (prin eticheta produsului, documente de însoțire, anunțuri publicitare, etc).

Odată cu crearea Agenției Naționale pentru Siguranța Alimentelor (ANSA), care conform Legii nr.113/18.05.2012, are ca obiectiv general aplicarea politicii privind siguranța alimentelor, Agenția pentru Protecția Consumatorilor, conform atribuțiilor sale principale, pe segmentul alimentar, efectuează preponderent, controlul asupra respectării prevederilor legislației, reglementărilor tehnice și altor acte normative, în domeniul protecției consumatorilor, ce stabilesc cerințe de calitate a produselor, respectiv efectuează controlul corespunderii produselor și serviciilor, cerințelor de calitate, de etichetare, de păstrare și comercializare în depozite, la raft și în întreprinderile de alimentație publică, *cu excepția controalelor privind respectarea regulilor sanitaro-igienice și sanitar-veterinare de către producătorii de produse alimentare, precum și în ceea ce privește siguranța alimentelor.*

2. Protecția consumatorilor:

Aplicarea prevederilor stabilite în Legea nr.231 din 23 septembrie 2010 „Cu privire la comerțul interior” și Legea nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor” în domeniul protecției consumatorilor, *referitor la:*

- *examinarea petițiilor pe cale amiabilă;*
- *examinarea petițiilor prin acțiuni de control;*
- *examinarea apelurilor telefonice;*
- *autosesizare pe cazurile de risc asupra consumatorilor;*
- *informarea și educarea consumatorilor.*

3. Metrologia legală:

Agenția este autoritate de stat, care efectuează controlul metrologic legal asupra normelor privind asigurarea metrologică, starea etaloanelor, mijloacelor de măsurare și a materialelor de referință din domeniul metrologiei legale, referitor la:

- utilizarea adecvată a unităților de măsură și simbolurilor acestora;
- respectarea obligatorie de către utilizatorii mijloacelor de măsurare legale, a cerințelor prescrise;
- respectarea obligațiilor de către producătorii și importatorii mijloacelor de măsurare la introducerea lor pe piață;
- respectarea condițiilor de desfășurare a activităților metrologice efectuate de către persoanele juridice și fizice, desemnate sau înregistrate conform cerințelor prescrise;
- corespunderea parametrilor mijloacelor de măsurare legale cu modelul aprobat;
- respectarea cerințelor și normelor, privind produsele preambalate;
- respectarea cerințelor și reglementărilor de metrologie legală.

Domeniul metrologiei legale este componenta tuturor domeniilor de interes public, acolo unde sunt consumatorii și cu certitudine, acest domeniu este indispensabil de celelalte domenii principale din competența Agenției.

2. PROFILUL

2.1 Organigrama Agenției

Organizarea și funcționarea, misiunea, funcțiile, atribuțiile și drepturile Agenției, sunt reglementate prin Hotărârea Guvernului nr.936 din 09.12.2011 privind crearea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și aprobarea Regulamentului, structurii și efectivului-limită ale acesteia.

Agenția este persoană juridică, dispune de ștampilă cu Stema de Stat a Republicii Moldova și denumirea sa în limba de stat, de conturi trezoreriale și este finanțată de la bugetul de stat.

Sediul Agenției se află în mun.Chișinău, str.Vasile Alecsandri,78.

Agenția este condusă de un director, asistat de un director adjunct.

Directorul deține concomitent și funcția de Inspector principal de stat.

Directorul adjunct deține concomitent și funcția de adjunct al Inspectorului principal de stat.

Numirea în funcție, modificarea, suspendarea și încetarea raporturilor de serviciu ale directorului și directorului adjunct al Agenției se efectuează de către ministrul economiei, în condițiile legii.

În lipsa directorului Agenției, funcțiile acestuia sînt exercitate de către directorul adjunct.

Dreptul la prima semnătură pe toate actele Agenției îl are directorul Agenției.

În lipsa directorului, dreptul la semnătură îi revine directorului adjunct.

În conformitate cu legislația în vigoare, unele acte ale Agenției pot fi semnate de alte persoane din cadrul Agenției, în temeiul ordinului directorului.

Persoanele învestite cu dreptul de semnătură poartă răspundere personală pentru legalitatea, veridicitatea și corectitudinea documentului semnat.

În structura Agenției funcționează 13 subdiviziuni structurale, din care 2 subdiviziuni teritoriale, fără personalitate juridică (Bălți și Cahul).

Efectivul-limită al Agenției constituie 78 de unități de personal, inclusiv personalul auxiliar și de deservire tehnică în număr de 2 unități.

2.2. Portofoliul subdiviziunilor Agenției

În conformitate cu Hotărârea Guvernului nr.936 din 09.12.2011 privind crearea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și aprobarea Regulamentului, structurii și efectivului-limită ale acesteia, Agenția funcționează în următoarea structură:

Conducerea

Direcția relații cu consumatorii (DRC)

Direcția coordonare și planificare (DCP)

Direcția control produse alimentare și servicii (Chișinău) (DCPAS Chișinău)

Direcția control produse industriale și servicii (Chișinău) (DCPIS Chișinău)

Direcția control metrologic și produse petroliere (Chișinău) (DCMPP Chișinău)

Direcția protecție a consumatorului (Bălți) (DPC Bălți)

Direcția protecție a consumatorului (Cahul) (DPC Cahul)

Direcția juridică

Serviciul finanțe și contabilitate

Serviciul resurse umane

Serviciul audit intern

Serviciul administrare

Serviciul de informare și comunicare cu mass-media

Tabelul nr. 1

Portofoliul subdiviziunilor se prezintă după cum urmează:

Nr. d/o	Denumirea subdiviziunii	Numărul de funcții	Rolul, misiunea	Principalele produse
1	2	3	4	5
1	Direcția relații cu Consumatorii	15	1.Implementarea politicii statului în domeniul protecției consumatorilor, asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor. 2.Acordarea consultanței (consumatorilor și	1.Vizite de consultanță. 2.Ghiduri și pliante. 3.Flux informațional interactiv.

Programul de Dezvoltare Strategică 2016-2018

			agenților economici) în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv prin linia telefonică directă. 3. Organizarea și desfășurarea activităților de informare și educare a consumatorilor. 4. Înregistrarea, monitorizarea și soluționarea petițiilor, inclusiv prin control de stat. 5. Organizarea și desfășurarea activităților de informare și educare a consumatorilor.	4. Registre de evidență a petițiilor și apelurilor telefonice. 5. Linia telefonică directă. 6. <i>Petiții examinate.</i> 7. Rapoarte.
2	Direcția coordonare și planificare	5	1. Asigurarea planificării strategice și implementării politicilor în domeniile de competență în cadrul Agenției. 2. Planificarea anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor. 3. Coordonarea activităților de control planificat, cu Ministerul Economiei și Cancelaria de Stat. 4. Evaluarea rezultatelor activității Agenției. 5. Monitorizarea și evaluarea Planului de Dezvoltare Strategică al Agenției. 6. Prezentarea dărilor de seamă statistice, rapoartelor și sintezelor, către Ministerul Economiei, altor autorități de competență. 7. Evidența și păstrarea actelor de control.	1. Programul computerizat „Supravegherea pieței” cu Baza de date despre agenții economici controlați. 2. Planul de Dezvoltare Strategică al Agenției. 4. Planuri anuale de activitate. 5. Grafice de control. 6. Acte de control. 7. Rapoarte și sinteze. 8. Dări de seamă statistice. 9. Blanchete de strictă evidență.
3	Direcția control produse alimentare și servicii (Chișinău)	10	1. Implementarea legislației în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor, asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor. 2. Controlul corespunderii produselor alimentare și serviciilor de alimentație publică, prevederilor prescrise și/sau declarate, privind indicii organoleptici, fizico-chimici, calitatea serviciilor de alimentație publică, practicile comerciale incorecte și etichetarea produselor la raft. 3. Controlul de stat privind respectarea normelor și regulilor de comerț. 4. Examinarea petițiilor, sesizărilor. 5. Acordarea consultanței consumatorilor și agenților economici în domeniile atribuite. 6. Colaborarea cu mass-media.	1. Registre de evidență. 2. Grafice de control. 3. Acte de control. 4. Procese verbale cu privire la contravenții, prescripții. 5. Rapoarte despre rezultatele activității subdiviziunii. 6. Echipamente pentru efectuarea controalelor. (Lista echipamentelor coordonată cu DCFTA, ME și aprobată de APC).
4	Direcția control produse industriale și servicii (Chișinău)	8	1. Implementarea legislației în domeniul protecției consumatorilor, asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor. 2. Controlul corespunderii produselor industriale și serviciilor, prevederilor prescrise și/sau declarate. 3. Supravegherea pieței, controlul calității produselor industriale și serviciilor prestate. 4. Controlul de stat privind respectare normelor și regulilor de comerț. 5. Examinarea petițiilor, sesizărilor. 6. Acordarea consultanței consumatorilor și agenților economici în domeniile atribuite. 7. Colaborarea cu mass-media.	1. Registre de evidență. 2. Grafice de control. 3. Acte de control. 4. Procese verbale cu privire la contravenții, prescripții. 5. Rapoarte despre rezultatele activității subdiviziunii. 6. Echipamente pentru efectuarea controalelor. (Lista echipamentelor coordonată cu DCFTA, ME și aprobată de APC).
5	Direcția control metrologic și produse	8	1. Implementarea legislației în domeniul metrologiei legale, produselor petroliere și protecției consumatorilor. 2. Supravegherea metrologică în domeniile de	Registre de evidență. Grafice de control. Acte de control. Procese verbale cu privire

Programul de Dezvoltare Strategică 2016-2018

	petroliere		interes public. 3. Controlul metrologic privind uniformitatea și exactitatea măsurărilor. 4. Controlul calității produselor petoliere. 5. Controlul metrologic asupra produselor preambalate, mijloacelor de măsurare, automatelor de joc. 6. Controlul corespunderii metalelor prețioase, produselor parafarmaceutice, cu prevederile prescise și/sau declarate. 7. Controlul de stat privind respectarea normelor și regulilor de comerț. 8. Examinarea petițiilor, sesizărilor. 9. Acordarea consultanței consumatorilor și agenților economici, în domeniile atribuite. 10. Colaborarea cu mass-media.	la contravenții, prescripții. Rapoarte despre rezultatele activității subdiviziunii. Echipamente pentru efectuarea controalelor (Lista echipamentelor coordonată cu DCFTA, ME și aprobată de APC).
6	Direcția protecție a consumatorilor (Bălți)	7	1. Implementarea legislației în domeniul protecției consumatorilor. 2. Supravegherea pieței, controlul calității produselor industriale, petoliere, corespunderii produselor alimentare și serviciilor de alimentație publică, prevederilor prescise și/sau declarate, privind indicii organoleptici, fizico-chimici, calitatea serviciilor de alimentație publică, practicile comerciale incorecte și etichetarea produselor la raft. 3. Supravegherea metrologică în domeniile de interes public. 4. Controlul metrologic privind uniformitatea și exactitatea măsurărilor. 5. Controlul metrologic asupra produselor preambalate, mijloacelor de măsurare, automatelor de joc. 6. Controlul corespunderii metalelor prețioase, produselor parafarmaceutice, cu prevederile prescise și/sau declarate. 7. Controlul de stat privind respectarea normelor și regulilor de comerț. 8. Examinarea petițiilor, sesizărilor. 9. Acordarea consultanței consumatorilor și agenților economici, în domeniile atribuite. 10. Colaborarea cu mass-media.	1) Registre de evidență. 2) Grafice de control. 3) Acte de control. 4) Procese verbale cu privire la contravenții, prescripții. 5) Rapoarte despre rezultatele activității subdiviziunii. 6) Echipamente pentru efectuarea controalelor. (Lista echipamentelor coordonată cu DCFTA, ME și aprobată de APC).
7	Direcția protecție a consumatorilor (Cahul)	5	1. Implementarea legislației în domeniul protecției consumatorilor. 2. Supravegherea pieței, controlul calității produselor industriale, petoliere, corespunderii produselor alimentare și serviciilor de alimentație publică, prevederilor prescise și/sau declarate, privind indicii organoleptici, fizico-chimici, calitatea serviciilor de alimentație publică, practicile comerciale incorecte și etichetarea produselor la raft. 3. Supravegherea metrologică în domeniile de interes public. 4. Controlul metrologic legal privind uniformitatea și exactitatea măsurărilor. 5. Controlul metrologic asupra produselor preambalate, mijloacelor de măsurare, automatelor de joc.	Registre de evidență. Grafice de control. Acte de control. Procese verbale cu privire la contravenții, prescripții. Rapoarte despre rezultatele activității subdiviziunii. Echipamente pentru efectuarea controalelor (Lista echipamentelor coordonată cu DCFTA, ME și aprobată de APC).

Programul de Dezvoltare Strategică 2016-2018

			6. Controlul corespunderii metalelor prețioase, produselor parafarmaceutice, cu prevederile prescrise și/sau declarate. 7. Controlul de stat privind respectare normelor și regulilor de comerț. 8. Examinarea petițiilor, sesizărilor. 9. Acordarea consultanței consumatorilor și agenților economici, în domeniile atribuite. 10. Colaborarea cu mass-media.	
8	Direcția juridică	8	1. Asigurarea juridică a activității Agenției, legalității deciziilor adoptate de managementul Agenției. 2. Coordonarea perfecționării cadrului legal în domeniile de competență. 3. Reprezentarea intereselor Agenției, a consumatorilor, în instanțele de judecată. 4. Propuneri de modificare a legilor, hotaririlor, ordinelor, etc. 5. Asigurarea încheierii contractelor și acordurilor de colaborare.	Propuneri de modificare a a actelor legislative și normative. Contracte și Acorduri de colaborare. Registre de evidență: Lista proceselor-verbale de contravenție (agenților economici citati); Registrul instanțelor civile și contravenționale; Registrele materialelor remise (către Agenție, de Agenție); Rapoarte de monitorizare. Materiale analitice.
9	Serviciul finanțe și contabilitate	2	1. Asigurarea evidenței contabile și a sistemului de dări de seamă, integrității valorilor materiale și eficienței utilizării mijloacelor financiare alocate, precum și planificarea necesarului de mijloace financiare. 2. Asigurarea inventarierii bunurilor materiale aflate la evidența Agenției. 3. Asigurarea interacțiunii procesului de implementare a politicilor publice cu procesul bugetar.	Proiectul bugetului Agenției. Planuri de finanțare. Dezvoltare de cheltuieli. Bilanțul executării bugetului. Rapoarte financiare. Lista de inventariere a bunurilor.
10	Serviciul resurse umane	2	1. Elaborarea, în baza legilor și actelor normative în domeniul personalului din serviciul public, a procedurilor de personal cu privire la: planificarea resurselor umane, recrutarea și selectarea candidaților pentru posturile de muncă vacante, angajarea și integrarea noilor angajați, dezvoltarea profesională, avansarea în grad de calificare, promovarea în funcție, sancționarea, motivarea și eliberarea personalului. 2. Contribuirea la realizarea obiectivelor strategice ale Agenției prin promovarea și implementarea unui management eficient al resurselor umane.	Dosare personale. Regulamente Fișe de post. Planuri de dezvoltare profesională. Concursuri. Proceduri de personal.
11	Serviciul audit intern	2	1. Evaluarea eficienței și eficacității managementului intern. 2. Identificarea rezervelor pentru atingerea obiectivelor instituției. 3. Asigurarea unui grad de control asupra operațiunilor întreprinse. 4. Desfășurarea activității de consultanță subdiviziunilor Agenției.	Instrucțiuni de aplicare a normelor metodologice de audit intern. Rapoarte de audit intern.

Programul de Dezvoltare Strategică 2016-2018

12	Serviciul administrare	2	1.Exercitarea funcțiilor tehnice, organizarea și perfecționarea lucrărilor de secretariat în Agenție. 2.Asigurarea recepționării, evidenței și expedierii corespondenței, precum și Comunicarea și transmiterea către subdiviziuni a documentelor pentru executare.	Nomenclatoare ale dosarelor. Registre de evidență a corespondenței. Registre de evidență a petițiilor.
13	Serviciul de informare și comunicare cu mass-media	2	1.Asigurarea transparenței activității Agenției prin comunicarea eficientă cu instituțiile mass-media. 2. Asigurarea funcționării paginii web a Agenției.	comunicate de presă; știri despre activitatea Agenției; sfaturi și recomandări pentru consumatori; pagina web oficială a Agenției; ghiduri și pliante de informare a consumatorilor.

Tabelul nr.2

ACTELE LEGISLATIVE/NORMATIVE CE STAU LA BAZA ACTIVITATII AGENȚIEI

Nr.crt.	Sfera de competență	Competențe	Actele legislative / normative
1.	Produse alimentare și servicii alimentare publică, conform indicilor organoleptici, fizico-chimici, cerințelor de etichetare, condițiilor tehnice de păstrare, reguli de comercializare.	Agenția efectuează controlul respectării prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor, reglementărilor tehnice și altor acte normative ce stabilesc cerințe de calitate a produselor și a serviciilor, controlul corespunderii produselor și serviciilor plasate pe piață cerințelor prescrise și/sau declarate, cu excepția controalelor privind respectarea regulilor sanitaro-igienice și sanitar-veterinare de către producătorii de produse alimentare.	1. Legea nr.105/13.03.2003 privind protecția consumatorilor; 2. Legea nr.420 din 22.12.2006 privind activitatea de reglementare tehnică; 3. Legea nr.278-VI din 14.12.2007 privind controlul tutunului; 4. Legea nr.1100/ 30.06.2000 cu privire la fabricarea și circulația alcoolului etilic și a producției alcoolice; 5. Legea nr.221/19.10.2007 privind activitatea sanitar-veterinară (art.42,alin.(3) competențele exclusive ale Agenției); 6. Legea nr.231/23.09.2010 cu privire la comerțul interior; 7. Legea nr.131/08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător; 8. Hotărârea Guvernului nr.931/08.12.2011 cu privire la desfasurarea comerțului cu amanuntul; 9. Hotărârea Guvernului nr. 1209/08.11.2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică; 10.Hotărârea Guvernului nr.934/15.08.2007 cu privire la instituirea Sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al apelor minerale naturale, potabile și băuturilor nealcoolice îmbuteliate”; 11.Hotărârea Guvernului nr.996/20.08.2003 despre aprobarea Normelor privind etichetarea produselor alimentare și Normelor privind etichetarea produselor chimice de menaj; 12.Hotărârea Guvernului nr.644/19.07.2010 cu privire la desemnarea autorităților competente abilitate cu atribuții și responsabilități referitoare la produsele cu denumiri de origine și indicații geografice formitatea acestor produse; 13.Alte Reglementări tehnice pentru produse alimentare.

Programul de Dezvoltare Strategică 2016-2018

2	Produse industriale și servicii: Echipamente electrice de joasă tensiune ; Produse de uz casnic; Automobile, mașini, cauciucuri și piese; Aparate de încălzit, iluminat; Tehnică audio, video, televizoare, calculatoare, telefoane Produse din industria ușoară, mobilă, echipamente, papetărie, rechizite, jucării, etc.	Autoritățile competente în supravegherea pieței privind conformitatea produselor cu cerințele generale de securitate, sînt: organul administrației publice centrale, abilitat cu funcții de protecție a consumatorilor și alte organe centrale de specialitate ale administrației publice, conform legislației. Pentru a desfășura acțiuni în vederea aplicării legislației, colaborează prin protocoale sau în cadrul Consiliului Coordonator în Domeniul Protecției Consumatorilor și supravegherii pieței.	1. Legea nr.422/22.12.2006 privind securitatea generală a produselor; 2. Legea nr.44/27.03.2014 privind etichetarea produselor cu impact energetic; 3. Legea nr.256/09.12.2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii; 4. Legea nr.202/ 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori; 5. Legea nr.157/18.07.2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum 6. Legea nr.284/22.07.2004 privind comerțul electronic; 7. Hotărârea Guvernului nr.255/ 05.03.2008 pentru aprobarea Reglementării tehnice “Securitatea echipamentelor electrice de joasă tensiune”; 8. Hotărârea Guvernului nr.83 din 31.01.2008 cu privire la aprobarea Reglementării Tehnice” Jucării. Cerințe de securitate”; 9. Hotărârea Guvernului nr.808 din 29.10.2015 pentru aprobarea Reglementării Tehnice privind siguranța jucăriilor, cu intrarea în vigoare din 13.11.2017; 10. Hotărîrea Guvernului Nr. 1465 din 08.12.2003 cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție; 11. Alte Reglementări tehnice pentru produse industriale; 12. Ordinul Ministerului Economiei nr.61 din 23.04.2007 cu privire la Reglementarea tehnică ”Denumirea, marcarea compoziției fibroase și etichetarea produselor textile; 13. Ordinul Ministerului Economiei nr.154 din 20.11.2007 cu privire la Reglementarea tehnică “Stabilirea metodelor de analiză utilizate pentru determinarea și verificarea compoziției fibroase a produselor textile.
3.	Produse petroliere	Protecția drepturilor și intereselor legitime ale consumatorului de produse petroliere se efectuează în conformitate cu Legea privind protecția consumatorului, Legea privind piața produselor petroliere, Legea nr.647/ 17.11.1995 metrologiei și cu alte acte normative.	1. Legea nr.461/ 30.07.2001 privind piața produselor petroliere; 2. Legea nr.105/13.03.2003 privind protecția consumatorilor; 3. Legea nr.647/ 17.11.1995 metrologiei; 4. Hotărârea Guvernului nr.1116/22.08.2002 despre aprobarea Regulamentului cu privire la depozitarea și comercializarea cu ridicata, prin sistem automatizat, a produselor petroliere identificate; 5. Hotărârea Guvernului nr.1117/22.08.2002 despre aprobarea Regulamentului de comercializare cu amănuntul a produselor petroliere; 6. Hotărîre nr. 261 din 13.05.1996 cu privire la aprobarea Regulilor comerțului cu amănuntul, recepționării, păstrării și evidenței articolelor din metale prețioase și pietre prețioase.
4.	Metrologie legală	controlul metrologic legal în toate domeniile de interes public.	1. Legea nr.647/ 17.11.1995 metrologiei; 2. Legea nr. 1456 din 25.05.1993 cu privire la activitatea farmaceutică; 3. Ordin nr. 225 din 31.12.2013 cu privire la aprobarea Regulamentului general de metrologie legală; 4. Regulament General de Metrologie Legală RGML 02:2012.

Pe parcursul anilor 2013-2014, Agenției i-au mai revenit unele competențe prevăzute în acte normative și legislative.

Aceste acte normative și legislative, nu pot fi implementate pe deplin, în special prevederile Legii nr.202/12.07.2013 privind contractele de credit pentru

consumatori, Legii nr.157/18.07.2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum, Legii nr.284/22.07.2004 privind comerțul electronic, din cauza lipsei personalului calificat și suficient. În această situație, consumatorii acestor servicii riscă să rămână neprotejați din partea statului. Un alt impediment, care defavorizează consumatorii este insuficiența cadrului legal în domeniul prestării servicii (servicii auto, IT, leasing, servicii sociale, etc.). Acestea sunt problemele majore, cu care se confruntă actualmente Agenția și care impun necesitatea de revizuire a strategiei ce ține de domeniile de activitate cât și de dezvoltare a capacităților instituționale prin îmbunătățirea structurii și a politicii de cadre.

Această necesitate, mai este generată și de creșterea continuă a numărului de petiții și apeluri telefonice din partea consumatorilor, din diferite localități și pe diferite subiecte, ce se referă mai frecvent la calitatea serviciilor prestate (comerț on-line, clause abuzive în contractele încheiate, etc.).

O soluție pentru rezolvarea problemei menționate, este suportul financiar din partea Comisiei Europene, prin Programul de instituire a Zonei de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător în Republica Moldova (DCFTA), pentru anii 2015-2017, care este focusat pe 3 puncte-cheie:

- *consolidarea capacităților instituționale ale Agenției;*
- *achiziționarea echipamentelor necesare pentru procedurile de testare - expres a produselor;*
- *elaborare a Procedurilor de control, bazate pe managementul de risc.*

2.3. Bugetul Agenției

Agenția este finanțată de la bugetul de stat.

Cheltuielile financiare pentru întreținerea și funcționarea Agenției sunt acoperite exclusiv din mijloacele aprobate anual prin Legea Bugetului de Stat.

În anul 2015 bugetul APC constituie 16256,3 mii lei, fiind în creștere cu 9714,2 mii lei față de bugetul anului 2014, din care 8800,0 mii lei constituie cheltuieli planificate pentru executarea Planului de realizare a angajamentelor asumate în Matricea de politici privind suportul bugetar acordat de Uniunea Europeană pentru instituirea Zonei de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător în Republica Moldova, însă aceste cheltuieli n-au fost realizate din cauza unor impedimente independente de Agenție. Astfel, aceste cheltuieli se transferă pentru anii următori.

Bugetul ordinar al Agenției, acoperă doar cheltuielile curente ale instituției și nu permit dezvoltarea instituțională la anumite capitole.

Este necesar de menționat că conform Strategiei Sectoriale de cheltuieli (CBTM) și Proiectului DCFTA, pentru anii 2016-2018, Agenția va beneficia de finanțare pentru:

- ***consolidarea capacităților instituționale ale Agenției;***
- ***achiziționarea echipamentelor necesare testare - expres a produselor;***
- ***elaborare a Procedurilor de control, bazate pe managementul de risc.***

Responsabilitatea pentru planificarea bugetului și evidența cheltuielilor financiare a Agenției este atribuită Serviciului finanțe și contabilitate, care asigură aplicarea prevederilor legale referitoare la activitatea de planificare bugetară și evidența cheltuielilor financiare.

În tabelul nr.3 este prezentată informația privind mijloacele financiare utilizate în anii 2013-2015 și planificate pentru anii 2016-2018 de către Agenție:

Tabelul nr. 3

Pe programul 50 Servicii generale economice și comerciale

Subprogramul 08 Protecția drepturilor consumatorilor

Anul	Bugetul total, mii lei	% - salarii	% - cheltuieli de menținere și operaționale	% - transferuri către alte organizații
2018	18287,2	40,3	59,7	-
2017	17825,6	39,9	60,1	-
2016	17380,7	39,6	60,4	-
2015	16256,3	36,1	63,9	-
2014	6542,1	79,6	20,4	-
2013	6684,3	82,0	18,0	-

Pe programul 58 Dezvoltarea sectorului energetic

Subprogramul 04 Eficiența energetică și surse regenerabile

Anul	Bugetul total, mii lei	% - salarii	% - cheltuieli de menținere și operaționale	% - transferuri către alte organizații
2018	220,0	0,0	100,0	-
2017	220,0	0,0	100,0	-
2016	220,0	0,0	100,0	-
2015	24,5	0,0	100,0	-
2014	228,1	0,0	100,0	-
2013	-	-	-	-

2.4 Resurse umane

Statul de personal al Agenției, aprobat la 11.06.2012 de către directorul Agenției, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr.936 din 09.12.2011 privind crearea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și aprobarea Regulamentului, structurii și efectivului-limită ale acesteia și modificat la 08.05.2015, conține un număr de 78 funcții care sunt structurate astfel:

- funcții publice de conducere – 22, dintre care 18 acupate
- funcții publice de execuție – 54, dintre care 49 ocupate

- personal tehnic – 2, dintre care 1 ocupată
- locuri vacante- 10.

Pe grupe de vîrstă:

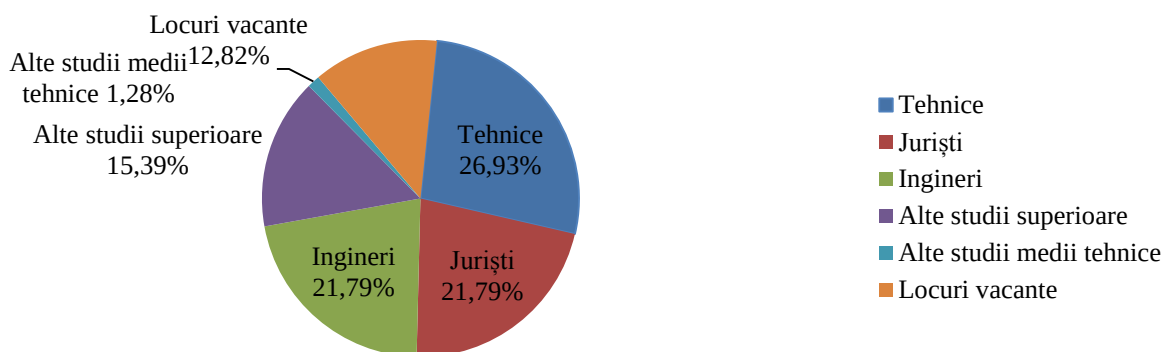
- pînă la 25 de ani – 5 persoane sau 7,35 %
- între 25 - 40 ani – 30 persoane sau 44,12%
- între 41 – 56 ani – 26 persoane sau 38,23%
- peste 57 ani – 7 persoane sau 10,30 %

Pe sexe:

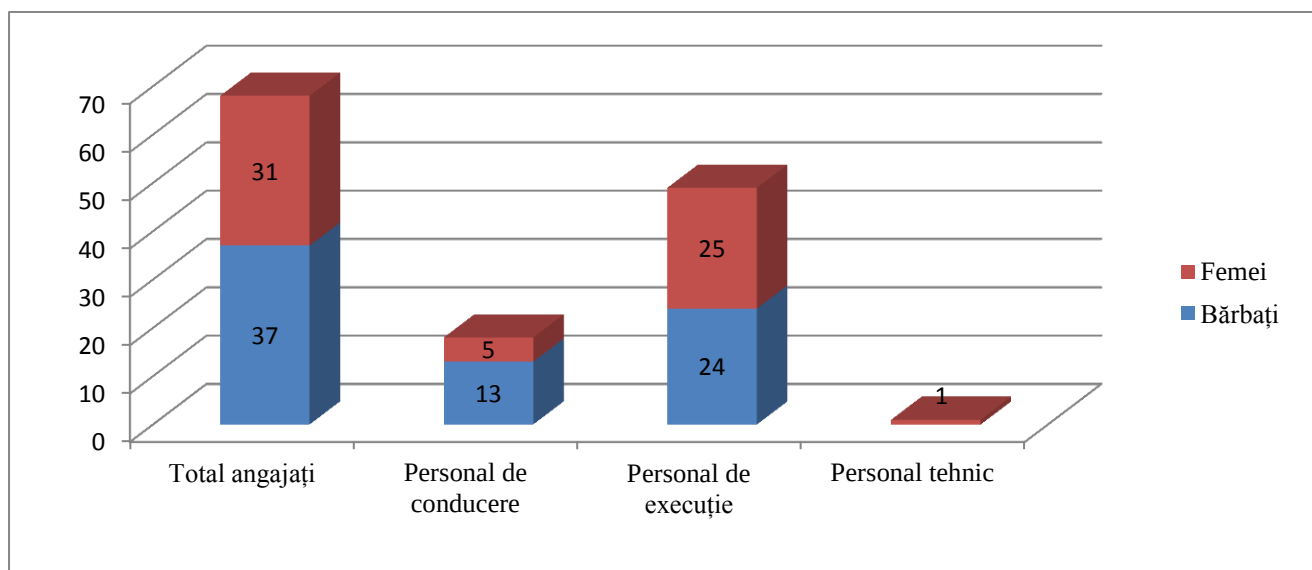
- 37 bărbați (54,42%)
- 31 femei (45,58%)

Pe profesii:

- tehnice: 21(26,93%)
- juriști: 17 (21,79%)
- ingineri: 17 (21,79%)
- alte studii superioare: 12 (15,39%)
- alte studii medii tehnice: 1 (1,28%)
- locuri vacante: 10 (12,82%)



Structura resurselor umane ale APC la data de 24.11.2015



Informația detaliată privind personalul APC se regăsește la anexa nr. 2.

3. ANALIZA SWOT A AGENȚIEI

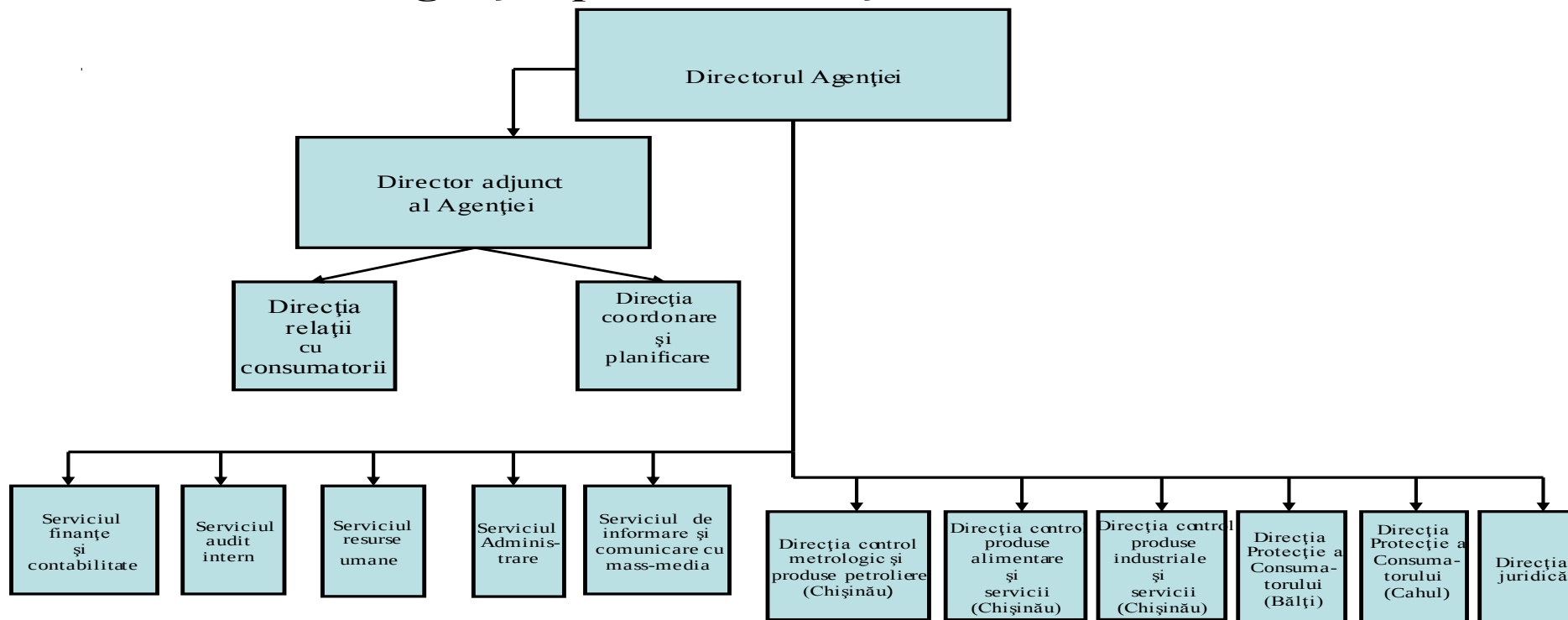
În urma efectuării analizei SWOT, s-au constatat punctele tari și slabe ale Agenției pentru Protecția Consumatorilor (Agenție), oportunitățile și riscurile la care este supusă.

Analiza SWOT reflectă explicit situația la momentul elaborării PDS, influențează activitatea instituției și este expusă în următorul tabel:

Puncte forte (S)	Puncte slabe (W)
• Rolul Agenției ca și instituție în domeniul protecției consumatorilor. • Calități de <i>leadership</i> la nivelul conducerii. • Extinderea domeniilor de competență; • Inițiativele de schimbare în domeniile de competență apreciate de către reprezentanții UE; • Instituirea oficială a Ghișeului unic pentru recepționarea petițiilor și acordarea consilierii persoanelor interesate. • Sistem de comunicare operativ (linia telefonică directă, internet). • Mediatizare sistematică (prin intermediul <i>paginii electronice</i> a Agenției), colaborare avantajoasă cu instituțiile mass-media. • Informarea și educarea consumatorilor, colaborarea activă cu APC și APL; • Feedback pozitiv din partea consumatorilor grație informării permanente prin intermediul paginii electronice despre activitățile Agenției (numărul de vizualizări); • Informație la zi /operativă (săptămânal) prin dezvoltarea Sistemului IT intern. • Plan de acțiuni concret cu termeni reali de executare (planul anual și trimestrial). • Capacități de autosesizare, acțiune operativă în examinarea petițiilor. • Existența unui sistem de consolidare și actualizare a informației (Programul INSPECT). • Personalul Agenției relativ tânăr, flexibil la indicații, tinde spre schimbări.	• Baza normativă insuficientă (lipsa Reglementărilor Tehnice pentru unele produse /servicii); • Fluxul de personal nemotivat financiar, salarii mici; • Insuficiența de personal calificat în domeniul serviciilor (financiar-bancare, etc.); • Suport logistic necorespunzător (lipsa sediului Agenției, insuficiența automobilelor de serviciu); • Insuficiența de reprezentanțe în teritoriu; • Insuficiența de echipament pentru control; • Instruire insuficientă a personalului; • Lipsa unei platforme pe țară, cu datele agenților economici; • Deficiente în funcționarea Registrului de Stat al Controalelor; • Evaluarea insuficientă a riscurilor înainte de control (nu se consultă Sistemul RASFF și RAPEX); • Cunoașterea insuficientă de către personal a unei limbi de circulație internațională (engleza); • Creșterea sarcinilor per colaborator; • Lipsa unui Sistem de Management instituțional (ISO); • Finanțare insuficientă; • Colaborarea ineficientă cu Asociațiile Obștești de Protecție a Consumatorilor. • acces redus la informația relevantă din domeniul protecției consumatorilor a altor instituții de competență, lipsa Bazei de date comune.
Oportunități (O)	Amenințări (T)
• Eficientizarea conlucrării cu Autoritățile Publice,	• Insuficiența capacităților profesionale (nu

în vederea protecției consumatorilor. • Implementarea recomandărilor proiectului TWINNING, care are ca scop consolidarea capacităților instituționale ale Agenției; • Beneficierea de suport financiar pentru dezvoltarea capacităților instituționale, din partea Comisiei Europene de dezvoltare a supravegherii pieței prin Programul DCFTA pentru a. 2015-2017. • Dezvoltarea colaborării prin participare la training-uri la nivel intern și extern, facilitându-se astfel schimbul de experiență cu omologii din România, în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor. • Implementarea proiectelor finanțate de către organisme internaționale. • Accesul la diverse programe de instruire și perfecționare profesională în țară și peste hotare. • Atenția sporită a mass-mediei asupra activității Agenției. • Interes din partea opiniei publice și media privind drepturile consumatorilor; • creșterea numărului de participări la posturile de televiziune (Publika TV, Jurnal TV, Aici TV, etc.) și de utilizatori care se informează de pe internet; • Tendința de dezvoltare a noilor tehnologii informaționale.	acoperă toate domeniile, lipsă de personal pe subdiviziuni) care ar conduce la neîndeplinirea obiectivelor. • Insuficiența finanțelor alocate pentru executarea cerințelor reale pentru asigurarea protecției consumatorilor pe întreg teritoriul țării. • Fluctuația cadrelor calificate din cauza nivelului scăzut de motivație, fapt ce ar putea afecta realizarea calitativă a sarcinilor atribuite. • Lipsa programului de instruire ce ține de cunoașterea unei limbi de circulație internațională, ce împiedică consultarea Sistemelor RASFF și RAPEX). • Atacuri media; • Pasivitatea/neimplicarea consumatorilor în protecția drepturilor sale; • Instabilitate politica în țară.
--	---

ORGANIGRAMA Agenției pentru Protecția Consumatorilor



Aprobat.....
Directorul Agenției

2.5 Statele de personal

<i>Tabel de personal 1</i>				
Vîrsta	Personal de conducere	Personal de execuție	Personal tehnic	Total
<25	0	4	1	5
25-40	6 2f/4b	24 12f/12b	0	30
41-56	12 4f/8b	14 8f/6b	0	26
> 57	1 0f/1b	6 3f/3b	0	7
<i>Tabel de personal II</i>				
Vechimea în muncă	Personal de conducere	Personal de execuție	Personal tehnic	Total
1- 5	0	18	1	19
6-15	4	8	0	12
> 15	14	23	0	37
<i>Tabel de personal III</i>				
Vechimea în serviciul public	Personal de conducere	Personal de execuție	Personal tehnic	Total
<1debutanți	1	7	1	9
1- 3 tineri specialiști	3	8	0	11
4-15	9	27		36
> 15	5	7	0	12
<i>Tabel de personal IV</i>				
Gen	Personal de conducere	Personal de execuție	Personal tehnic	Total
Feminin	5	25	1	31
Masculin	13	24	0	37
<i>Tabel de personal V</i>				
Anul	Personal de conducere	Personal de execuție	Personal tehnic	Total
2015	18	49	1	68
2014	19	47	2	68
2013	18	51	2	71
2012	17	51	2	70
2011	15	58	2	75
2010	18	58	1	77
2009	18	46	0	64
2008	16	49	0	65

CADRUL DE POLITICI PUBLICE

4. PRIORITĂȚI DE POLITICI PE TERMEN MEDIU

În scopul stabilirii priorităților pe termen mediu, Agenția a analizat documentele de politici strategice existente la nivel național: Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova pentru anii 2015-2018, Strategia Națională de dezvoltare "Moldova 2020", Strategia în domeniul Protecției Consumatorilor pentru anii 2013-2020, Planul Național de Acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova-Uniunea Europeană în perioada 2014-2016, Planul de dezvoltare Strategică al Ministerului Economiei pentru anii 2015-2017.

Având în vedere suportul financiar din partea Comisiei Europene, în cadrul Programului (DCFTA în Moldova), prevăzut pentru stimularea dezvoltării sistemului de supraveghere a pieței și consolidarea capacităților instituționale a Agenției, planificate pentru anii 2015-2017, conform matricii Programului, și reieșind din limitele alocațiilor financiare și noile atribuții, Agenția a identificat prioritatile pe termen mediu, în domeniile sale de activitate.

Menționăm că, unele obiective pe care și le-a propus Agenția, referitor la reforma instituțională, în mare măsură depind de factorii externi și voința politică.

Schimbările social-economice, dinamismul cu care se dezvoltă piața, fluxul sporit de produse și servicii, noile tehnologii inovatoare, presupun reformarea Agenției sub aspect ***instituțional, competențional și logistic***.

Astfel, este rezonabilă dezvoltarea structurii Agenției în teritoriu, cu lărgirea ariei de acțiune pe domeniile atribuite.

În corespundere cu competențele atribuite și reieșind din sarcinile asumate pentru viitor, Agenția planifică dezvoltarea următoarelor structuri organizaționale:

Instituțional: Este rezonabil, pe lângă subdiviziunile prezente cu funcții de protecție a consumatorilor, de a institui 5 subdiviziuni regionale, și anume:

1. Direcția protecția consumatorilor (Edineț)
2. Direcția protecția consumatorilor (Ungheni)
3. Direcția protecția consumatorilor (Orhei)
4. Direcția protecția consumatorilor (UTAG)
5. Direcția protecția consumatorilor (Căușeni)

Pentru a preveni corupția în rândul angajaților și eficientiza activitatea instituției, pe lângă subdiviziunile prezente și cele noi create cu funcții de control, în cadrul Agenției se va crea o subdiviziune nouă - Serviciul securitate internă și anticorupție.

Competențional: subdiviziunile noi create vor avea aceleași competențe actuale ale Agenției.

Logistic: A asigura satisfăcător, baza tehnico-materială a subdiviziunilor noi create.

În corespundere cu sarcinile asumate pentru viitor și reieșind din competențele atribuite, Agenția va avea următoarea structură organizațională:

Conducerea:

Director,

Director adjunct,

1. Direcția generală control-1
2. Direcția control produse și servicii – 26 persoane (DCPS)
3. Direcția control metrologic și produse petroliere - 17 persoane (DCMPP)
4. Direcția protecție a consumatorului (DPC Bălți)- 10 persoane
5. Direcția protecție a consumatorului (DPC Cahul)- 8 persoane
6. Direcția protecție a consumatorului (DPC Ungheni)- 6 persoane
7. Direcția protecție a consumatorului (DPC Edineț) - 6 persoane
8. Direcția protecție a consumatorului (DPC Orhei) - 6 persoane
9. Direcția protecție a consumatorului (DPC Căușeni) - 6 persoane
10. Direcția protecție a consumatorului (DPC UTAG) - 5 persoane
11. Direcția relații cu consumatorii (DRC)- 12 persoane
12. Direcția analiză, evidență și planificare (DAEP)- 8 persoane
13. Direcția juridică - 10 persoane
14. Direcția finanțe și logistică - 5 persoane
15. Serviciul resurse umane - 3 persoane
16. Serviciul audit intern - 2 persoane
17. Serviciul de informare și comunicare cu mass-media - 2 persoane
18. Serviciul securitate internă și anticorupție - 2 persoane

Pe lângă toate acestea, Agenția a identificat prioritățile pe termen mediu, în domeniile sale de activitate, în tabelul ce urmează:

Nr.crt.	Prioritatea de politici pe termen mediu	Sursa
1.	Asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor, proporțional unităților teritorial- administrative.	Programul de activitate al Guvernului pentru anii 2015-2018; Strategia în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020.
2.	Comunicarea intensivă și permanentă cu consumatorii, mediul de afaceri, autoritățile statului, în vederea creșterii nivelului de cunoaștere a drepturilor consumatorilor.	Strategia în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020; Legea nr.105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, alte legi din domeniu.
3.	<i>Reforma instituțională prin dezvoltarea capacităților instituționale, pentru realizarea sarcinilor, reieșind din competențele atribuite.</i>	Acordului de Asociere Republica Moldova-Uniunea Europeană. Programul de activitate al Guvernului pentru anii 2015-2018; Programului de suport al instituirii Zonei de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător în Republica Moldova (DCFTA); Strategia în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020;

5. PROGRAME

În vederea realizării priorităților stabilite pe termen mediu, precum și pentru îndeplinirea misiunii atribuite, Agenția a identificat următoarele sub-Programe: *Protecția consumatorului; supravegherea pieței; planificarea; management intern.*

Denumirea Programului	Denumirea sub-programului	Scopul programului/ sub-programului	Rolul autorității	Partenerii principali
Protecția	Protecția	Asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor	Agenția pentru	ME;

consumatorului și supravegherea pieței	consumatorului	prin implementarea cadrului legal în domeniu și întreprinderea măsurilor de sporire a gradului de informare și educare a consumatorilor, de protejare a drepturilor și intereselor legitime a acestora.	Protecția Consumatorilor– <u>lider</u>	autoritățile de supraveghere a pieței și control; asociații obștești; agenții economici; consumatorii.
	Supravegherea pieței	Asigurarea plasării pe piață a produselor conforme cerințelor legale prin implementarea cadrului legal în domeniu, consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, regulilor de comerț și de plasare pe piață a produselor.	Agencia pentru Protecția Consumatorilor – <u>lider</u>	ME; autoritățile de supraveghere a pieței și control; asociații obștești; agenții economici; consumatorii
Planificare și management intern	Planificare	Planificarea activității de supraveghere a pieței, în conformitate cu Programele sectoriale de supraveghere a pieței, în domeniile de responsabilitate, aprobate anual. Asigurarea planificării eficiente anuale a activităților de protecție a consumatorilor, respectându-se interacțiunea cu procesul bugetar. Asigurarea planificării controlului de stat asupra activității de întreprinzător, în baza analizei riscurilor.	Agencia pentru Protecția Consumatorilor – <u>lider</u>	Cancelaria de Stat; ME; MF; BNS.
	Management intern	Asigurarea transparenței proceselor decizionale, asigurarea subdiviziunilor Agenției cu resursele materiale, financiare și umane, necesare pentru realizarea eficientă, completă și în timp a misiunii și obiectivelor trasate.	Agencia pentru protecția consumatorilor – lider- lider.	Cancelaria de Stat; Ministerul Finanțelor; Ministerul Economiei

6. OBIECTIVE

Pentru realizarea scopurilor programelor definite au fost stabilite obiective strategice care acoperă întreaga activitate a Agenției în perioada 2016-2018.

Conform viziunii propuse în PDS, Agenția își dorește să devină o instituție de stat cu un grad înalt de încredere în fața întregii societăți.

Indicatorii identificați vor permite evaluarea gradului de realizare a obiectivelor în procesul de monitorizare și evaluare a Programului de Dezvoltare pe termen mediu al APC.

Obiective	Indicatori	Responsabil	Perioada de implementare	Instrumente/ metode	Notă privind finanțarea	Necesarul de capacități
PROTECȚIA CONSUMATORULUI ȘI SUPRAVEGHEREA PIETEI						
Sub-programul: Protecția consumatorului						
1. Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor.	Nr. vizite de consultanță, apeluri telefonice, consultațiilor acordate, comunicatelor de presă, ghidurilor și pliantelor distribuite, nr. Activități consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 Martie. Organizarea campaniilor informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, editarea materialelor informaționale (pliante, broșuri) și utilizarea paginilor electronice.	Subdiviziunile Agenției.	2016-2018	Conlucrarea cu APL, societatea civilă și consumatorii; Elaborarea planurilor de activitate; Difuzarea informației către consumatori, plasarea pe pagina web a Agenției; Comunicare prin mijloacele mass-media, linia telefonică directă; Elaborarea, editarea și difuzarea pliantelor, broșurilor.	Bugetul Agenției	Tehnologii informaționale și comunicații moderne; 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.
2. Soluționarea petițiilor privind	Ponderele petițiilor	Subdiviziunile	2016-2018	Petiții soluționate.		

apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.	soluționate în raport cu nr. total de petii parvenite, nr. de măsuri juridice aplicate nr. de participări în instant. Cazuri de succes înregistrate	Agenției.		Asistența juridică a consumatorilor în instanță, conform competențelor;		
3. Mediatizarea activității Agenției, sporirea gradului de accesibilitate la activitățile Agenției.	Nr. de ședințe; Nr. de rapoarte; Nr. de vizitatori unici ai paginii web a Agenției; Nr. de emisiuni și interviuri radio/TV	Direcția Relații cu Consumatorii, Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media	2016-2018	Conlucrarea cu APL și ONG, conferințe, mese rotunde, emisiuni radio/TV; Raportare, Plasarea pe pagina web a Agenției și la punctul de deservire, a informației privind documentele necesare pentru depunerea cererilor, a formularelor, condițiilor și procedurilor legale de depunere și soluționare a reclamațiilor.	Bugetul Agenției	Cunoștințe și metode noi privind procesul de consultare publică; Abilități de comunicare; Capacități de comunicare și diseminare a informației Echipament de înregistrare foto/video și soft pentru montaj;
4. Organizarea unui sistem de informare util pentru consumatori și oferirea de protecție împotriva practicilor comerciale agresive și incorecte.	Nr. de vizitatori unici ai paginii web a Agenției; Nr. de emisiuni și interviuri radio/TV	Subdiviziunile Agenției.	2016-2018	Conlucrarea cu APL și ONG, conferințe, mese rotunde, emisiuni radio/TV; Raportare, Plasarea pe pagina web a Agenției și la punctul de deservire,	Bugetul Agenției	Cunoștințe și metode noi privind procesul de consultare publică; Abilități de comunicare; Capacități de comunicare și diseminare a informației. Echipament de înregistrare

				a informației privind documentele necesare pentru depunerea cererilor, a formularelor, condițiilor și procedurilor legale de depunere și soluționare a reclamațiilor .		foto/video și soft pentru montaj;
5. Stabilirea nivelului de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile.	Nr. de cazuri stabilite.	Subdiviziunile Agenției.	2016-2018	Petiții înregistrate, Controale efectuate, sesizări expediate după competențe.	Bugetul Agenției	Raport tipizat anual.
Sub-programul: Supravegherea pieței						
1. Supravegherea pieței și creșterea gradului de asigurare a pieței interne cu produse conforme.	Rezultatele controalelor de stat efectuate, numărul cazurilor de neconformități, nr. de măsuri juridice aplicate, nr. de adresări/sesizări	DCPAS, DCPIS, DCMPP, DPCB, DPCC, DCP.	2016-2018	Conlucrarea cu APL, agenți economici; Sesizarea referitor la produse/servicii neconforme. Prelevarea probelor pentru încercări de laborator. Monitorizarea și controlul produselor serviciilor plasate pe piață. Colectarea datelor și informațiilor privind produsele/ serviciile plasate pe piață	Bugetul Agenției	Necesar de tehnologii informaționale și comunicații moderne; Instruire tematică, Cunoștințe în domeniu; Aparat și echipamente de control; necesar de personal; Acces la bazele de date informaționale ale altor autorități.

2. Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor.	Ponderea în raport cu anii precedenți a numărului de vizite de consultanță, mese rotunde, consultații acordate, comunicate de presă, nr. de participanți.	DCPAS, DCPIS, DCMPP, DPCB, DPCC, Serviciul Informare și Comunicare cu Mass-Media	2016-2018	Conlucrarea cu APL, societatea civilă; comunicare prin mijloacele mass-media, pagina web a Agenției, linia telefonică, elaborarea, editarea și difuzarea plian-telor.	Bugetul Agenției	Tehnologii informațio-nale și comunicații moderne; Abilități de comunicare, Instruiri tematice. Cunoștințe, abilități în domeniu; acces la bazele de date informaționale ale altor autorități
3. Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei.	Rezultatele controalelor de stat efectuate, nr. cazurilor de neconformități, nr. de măsuri juridice aplicate, nr. de adresări/sesizări; Nr. de probe prelevate	Subdiviziunile cu funcții de control ale Agenției.	2016-2018	Conlucrarea cu APL, agenții economici; Sesizarea referitor la mijloace de măsurare/servicii neconforme; Prelevarea probelor pentru încercări de laborator; Monitorizarea și controlul produselor/ser-viciilor plasate pe piață.	Bugetul Agenției	Cunoștințe și practici de verificare; Necesar de tehnologii informaționale și comunicații moderne; Instruiri tematice, Cunoștințe în domeniu; Abilități de comunicare. Aparat și echipamente de control.

PLANIFICARE ȘI MANAGEMENT INTERN

Sub-programul: Planificare

1. Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor	Nr. Planuri de activități elaborate; Nr. Rapoarte de evaluare;	Direcția Coordonare și Planificare	2016-2018	Analiză; Planificare; Coordonare; Monitorizare; Sistematizare; Conlucrare cu subdiviziunile structurale; Evaluare.	Bugetul Agenției	Cunoștințe în planificare strategică și evaluare a politicilor; Dezvoltarea abilităților de comunicare.
---	---	------------------------------------	-----------	--	------------------	--

2. Eficientizarea planificării controlului de stat asupra activității de întreprinzător, prin optimizarea controalelor planificate. Înaintarea propunerilor de modificare a cadrului legal (HG 597/13.08.2012, Legea nr.131/08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător). Planificarea controalelor conform Programelor sectoriale anuale. Reducerea numărului de controale planificate (conform Graficului de control).	Nr. grafice de control; Nr. Rapoarte de activitate;	DCPAS, DCPIS, DCMPP, DPCB, DPCC	2016-2018	Procedura generală de control pentru produse nealimentare bazate pe analiza de management a riscurilor. Monitorizare, analiză în baza criteriilor de risc, planificare.	Bugetul Agenției	Cunoștințe aprofundate în planificare, evaluare și analiză a criteriilor de risc.
Sub-programul: Management intern						
1. Dezvoltarea capacităților instituționale. Restructurarea Agenției în scopul dezvoltării domeniilor de competență. Consolidarea capacităților instituționale în prevenirea corupției în rândul angajaților și eficientizarea activității instituției.	Subdiviziuni curente -13; Subdiviziuni noi create- 7; Personal calificat – 137 persoane.	Serviciul resurse umane	2016-2018	Elaborarea planurilor de dezvoltare profesională; Implementarea noilor proceduri interne privind personalul; Dezvoltarea profesională continuă, evaluare, motivare, promovare, prin participări la instruirii și seminare, inclusiv externe.	• Bugetul Agenției; • Proiectul <i>DCFTA în Moldova.</i>	Abilități de gestionare a registrului funcțiilor publice; Echipament performant; Cunoștințe, abilități în domeniu.
2.Implementarea sistemului de management financiar și control intern al Agenției.	Nr. de instruirii a personalului în vederea implementării. Nr. de procese și proceduri în cadrul entității. Rapoarte de evaluare a	Serviciul audit intern Șefii subdiviziunilor Agenției.	2016-2017	Cooperarea cu subdiviziunile Agenției, audieri, testări, pregătirea opiniilor; Monitorizare; Evaluare	Bugetul Agenției	Necesar de personal instruit. Cunoștințe privind practicile moderne de audit intern.

	rezultatelor.					
3. Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor prin programul INSPECT.	Program de evidență și control funcțional; Program de schimb de informații intern funcțional	Serviciul administrare	2016-2018	Elaborarea procedurii de înregistrare și evidență a corespondenței.	Bugetul Agenției	Necesar de tehnologii informaționale, comunicații moderne; Cunoștințe, abilități în domeniu; Sistem de coordonare a activității subdiviziunilor.
4. Îmbunătățirea utilizării TI de către toate subdiviziunile Agenției	Sistem TI funcțional.	Subdiviziunile APC.	2016-2018	Asigurarea utilizării eficiente a SIT.	Bugetul Agenției	tehnologii noi de informare și evidență a activității Agenției.
5. Planificarea eficientă a bugetului Agenției. Asigurarea evidenței contabile și a sistemului de dări de seamă, integrității valorilor materiale și eficienței utilizării mijloacelor financiare alocate	Proiectul bugetului elaborat, Nr. rapoartelor financiare lunare, trimestriale și anuale, Dări de seamă fiscale și statistice	Serviciul finanțe și contabilitate	2016-2018	Conlucrarea cu subdiviziunile structurale, Ministerul Finanțelor; planuri de finanțare și devize de cheltuieli, întocmirea notelor de contabilitate lunare și registrelor de evidență	Bugetul Agenției	Tehnologii noi de planificare bugetară; Cunoștințe în noul sistem de clasificare bugetară și planul de conturi unic în sectorul bugetar

7. EVALUAREA CAPACITĂȚILOR

Evaluarea capacităților a fost realizată în baza îndrumărilor din Ghidul privind elaborarea Programului de Dezvoltare Strategică, constituind astfel, o 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 categorizată drept lacune în capacități (necesar de capacități), care la moment nu există, dar a căror dezvoltare reprezintă precondiția de bază pentru realizarea obiectivelor într-o manieră eficientă, eficăce și durabilă.

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 2 nivele de capacități – organizațional și individual, la identificarea obiectivelor noi, Agenția a consultat expertii externi, din cadrul Programului de suport al instituirii Zonei de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător în Republica Moldova (DCFTA). Obiectivul fundamental din PDS - **Consolidarea capacităților instituționale**, se referă la capacitățile din **exterior**, realizarea lor fiind dependentă nu numai de Agenția pentru Protecția Consumatorilor cu subdiviziunile sale.

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

Necesarul de capacități și soluțiile consolidate		
Nivelul organizațional		
Instrumente	Descrierea necesarului de capacități	Soluțiile preferabile
Schimbări la nivel structural	Instituirea de noi subdiviziuni cu funcții de control și protecție a consumatorilor, în cadrul Agenției; Instituirea Serviciului securitate internă și anticorupție.	Reforma structural- organizatorică a Agenției Revizuirea și majorarea efectivului-limită a Agenției.
Schimbări la nivel funcțional	Necesar de personal pentru Direcția juridică, pentru acoperirea sarcinilor de reprezentare a APC și consumatorilor în instanțele de judecată, identificare a practicilor comerciale incorecte, constatare a clauzelor abuzive în contracte, soluționare a cauzelor contravenționale.	Consolidarea capacităților personalului Direcției juridice; Suplinirea cu personal responsabil de jurisprudență; revizuirea efectivului-limită a Agenției.
	Necesar de personal calificat pentru Direcția relații cu consumatorii, pentru sporirea gradului de soluționare a petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.	Consolidarea capacităților personalului Direcției relații cu consumatorii, suplinirea cu personal responsabil și instruit.

	Necesar de personal calificat pentru supravegerea 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.
	Suplinirea funcțiilor vacante pentru realizarea obiectivelor stabilite.	Desfășurarea concursurilor pentru suplinirea locurilor vacante și angajarea personalului calificat
Schimbări la nivelul sistemelor de management	Perfecționarea procesului de coordonare a activităților subdiviziunilor, conlucrare a conducătorilor de subdiviziuni.	Elaborarea unui mecanism de conlucrare internă, revizuirea și includerea mecanismului în regulamentele subdiviziunilor.
Tehnologia informațională și de comunicații	Perfecționarea bazei de date “Supravegherea Pieței”	Introducerea tehnologiilor informaționale noi.
Restructurarea mecanismelor de prestare a serviciilor	Elaborarea unei proceduri noi de recepționare și înregistrare a reclamațiilor consumatorilor.	Perfecționarea continuă a procedurii de recepționare și înregistrare a reclamațiilor consumatorilor.
	Îmbunătățirea mecanismelor actuale de prestare a serviciilor prin elaborarea unui program de evidență și monitorizare a petițiilor, și perfecționarea funcționării liniei telefonice directe.	Program de evidență a petițiilor.
Nivelul individual		
Instruirea și dezvoltarea profesională	Perfecționarea abilităților de comunicare și mediatizare	Cursuri, instruiți pentru obținerea acestor abilități de către persoanele nemijlocit implicate
	Consolidarea cunoștințelor specifice domeniilor de activitate ale Agenției, implementarea practicilor de verificare a cunoștințelor.	Instruiți tematice pentru subdiviziunile Agenției. Verificarea nivelului de cunoștințe acumulate.
	Fortificarea capacităților de planificare bugetară și evaluare a costurilor	Cursuri de instruire în domeniul planificării bugetare și evaluării costurilor
	Fortificarea capacităților de utilizare a	Cursuri de instruire în domeniile tehnologice, inclusiv ale e-guvernării

	tehnologiilor informaționale	
	Cunoștințe în evaluarea riscurilor la planificarea controalelor	Cursuri, instruiți pentru Direcția Coordonare și Planificare și Direcțiilor cu funcții de control ale Agenției.
	Schimbul de experiență în implementarea și promovarea politicilor statului în domeniul protecției consumatorilor.	Efectuarea vizitelor de studii la nivel național și internațional.

8. DEZVOLTAREA CAPACITĂȚILOR INTERNE A AGENȚIEI PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Generalizând necesarul de capacități și soluțiile identificate, precum și punctele slabe și riscurile identificate în analiza SWOT, evidențiem următoarele **acțiuni pentru fortificarea capacității instituționale a Agenției pentru Protecția Consumatorilor:**

- ✓ Consolidarea capacității subdiviziunilor:
 - de colectare și analiză a datelor necesare pentru o mai bună planificare strategică;
 - de analiză, monitorizare și evaluare a activității Agenției;
 - de planificare a controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei criteriilor de risc;
 - de programare bugetară multianuală;
 - de analiză amplă în vederea asigurării juridice a activității Agenției;
- ✓ Creșterea nivelului de pregătire profesională a specialiștilor prin participarea la instruiți externe;
- ✓ Modernizarea tehnologiilor informaționale prin achiziționarea de programe și sisteme informaționale;
- ✓ Consolidarea instrumentelor de colaborare cu organele administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, Asociațiile obștești de consumatori (Acorduri, Contracte de colaborare);
- ✓ Diversificarea relațiilor și formelor de colaborare prin organizarea vizitelor de studiu și schimb de experiență la nivel național și internațional, precum și consolidarea cunoștințelor de limbă engleză, a abilităților de comunicare;

- ✓ Dezvoltarea instrumentelor de motivare a angajaților, pentru asigurarea performanțelor în activitatea Agenției, prin:
 - Motivarea salarială;
 - Acordarea beneficiilor legale suplimentare conform performanțelor înregistrate;
 - Diverse metode de motivare non-financiară.

9. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

Responsabilă de procesul de monitorizare și evaluare a activității Agenției pentru Protecția Consumatorilor (APC) este Direcția Coordonare și Planificare. La solicitarea reprezentanților acestei direcții, toate subdiviziunile urmează să prezinte în termenul solicitat informația relevantă privind realizarea obiectivelor/acțiunilor de care aceștia din urmă sînt 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 rîndul lor reies din obiectivele PDS. Rapoarte regulate 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.

În cazul în care procesul de monitorizare identifică necesitatea realizării unor măsuri corective, acestea se includ fie în planul anual al Agenției, pentru anul următor, fie se efectuează modificarea PDS. În cazul în care procesul de monitorizare va identifica faptul că realizarea acțiunilor anuale și a obiectivelor PDS, derulează în conformitate cu așteptările inițiale, aceasta urmează să fie stipulată în informația pe care subdiviziunea internă o prezintă Direcției Coordonare și Planificare.

Evaluarea anuală se va realiza la finele anului în baza Planului anual al Agenției și se va conține în Raportul anual de evaluare a activității.

Raportul anual de evaluare va indica atît realizările, cît și eșecurile privind implementarea planului anual și atingerea rezultatelor anuale (indirect a Obiectivelor PDS). Acesta va constitui o analiză mai detaliată decît monitorizarea, deoarece vor fi identificate cauzele/factorii care au influențat succesul sau insuccesul realizării în vederea propunerii măsuri corective mai substanțiale pentru anul următor. Totodată, procesul de evaluare va identifica atît aspectele obiectivelor realizate anul precedent, cît și aspectele 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 va indica, eventual, necesitatea modificării Obiectivelor PDS în cazul schimbării circumstanțelor.

Evaluarea finală a PDS se va realiza la finele anului 2018 și va servi în calitate de bază pentru elaborarea următorului PDS. 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 va include și recomandări pentru PDS-ul 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.