Anexa 1 la scrisoarea nr.27/03 -2515 din 10.07.2023

INFORMAȚIE

cu privire la realizarea Planului anual 2023 de activitate al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (Inspectoratul) la nivel de organ de control,
pentru semestrul I – 2023

I. Introducere, domeniile de activitate, funcțiile, componența, statul de personal al Inspectoratului.

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, autoritate administrativă subordonată Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, responsabilă de implementarea politicii statului în domeniile de activitate încredințate, realizează funcțiile stabilite în Regulamentul de activitate aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 466 din 06.07.2022, în următoarele domenii de activitate:

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

În conformitate cu domeniile de activitate stabilite, Inspectoratul realizează următoarele funcții:

1) în domeniul supravegherii pieței privind produsele nealimentare:

a) funcțiile stabilite în art. 7 alin. (4) din Legea nr. 7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare;

b) efectuarea controlului respectării cerințelor privind siguranța produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziție pe piață, destinate consumatorilor, în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;

2) în domeniul conformității serviciilor (inclusiv turistice):

a) efectuarea controlului de stat privind conformitatea serviciilor în limitele prevederilor Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;

b) exercitarea controlului calității serviciilor turistice prestate în temeiul Legii nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova;

3) în domeniul protecției consumatorilor:

a) funcțiile stabilite în art. 27 alin. (3) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
b) funcțiile stabilite în art. 5 alin. (3) din Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior;
c) funcțiile stabilite în Legea nr. 461/2001 privind piața produselor petroliere;
d) constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;
e) efectuarea controlului privind legalitatea utilizării mărcilor;

4) în domeniul metrologiei și produselor preambalate:

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

b) efectuarea controlului metrologic legal al produselor preambalate în conformitate cu prevederile art. 14 din Legea metrologiei nr. 19/2016;

5) în domeniul controlului de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc: efectuarea controlului de stat în domeniul jocurilor de noroc în conformitate cu Legea nr. 291/2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc;

6) în domeniul respectării condițiilor de licențiere conform domeniului de competență: funcțiile stabilite în Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

Componența, bugetul, statul de personal

Inspectoratul are următoarea structură, fără subdiviziuni teritoriale:
Șef Inspectorat
Șef adjunct Inspectorat
Direcția protecția drepturilor consumatorilor
Secția control servicii
Direcția informarea consumatorilor și a mediului de afaceri
Direcția supravegherea pieței
Direcția supraveghere metrologică
Serviciul control produse petroliere
Direcția planificare, coordonare și monitorizare
Secția planificare și monitorizare a activităților
Serviciul cooperare instituțională
Direcția juridică
Direcția management instituțional
Serviciul financiar-administrativ
Serviciul resurse umane

Serviciul comunicare cu mass-media

Serviciul managementul documentelor

Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control al Inspectoratului (Planul anual) a fost elaborat în corespundere cu Metodologia de stabilire a obiectivelor și indicatorilor de performanță a organelor de control de stat asupra activității de întreprinzător, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.355/2020. Planul anual, aprobat prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării nr. 13 din 26.01.2023, include 6 obiective de realizare prin acțiuni, indicatori de performanță și valori-țintă stabilite.

II. Obiectivele și indicatorii de performanță

A. Indicatorii universali de performanță

1. Alocarea resurselor:

Obiectivul: Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.

A 1. Eficientizarea sincronizată a activităților de control propriu-zise atât cu activitățile de analiză a riscurilor și planificarea controalelor, cât și cu activitățile de promovare a conformării cerințelor legale ((raportare anuală).

2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor:

Obiectiv: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor

A 2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor (a se vedea Anexa 1)

A 2.1. Raportul dintre controalele asupra persoanelor/unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate.

Conform planului anual de control, pentru a. 2023 au fost planificate 244 controale de stat în domeniile de competență, la agenți economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din grupele de produse cu risc sporit puse la dispoziție pe piață din domeniile reglementate, serviciile oferite consumatorilor, rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate.

Pentru semestrul I – planificate 121 controale, față de

- 156 controale planificate pentru semestrul I-2022, sau cu 22,4% mai puțin;
- 202 controale planificate pentru semestrul I-2021, sau cu 40,1% mai puțin.

În perioada de raportare au fost efectuate 149 controale, din care 39 controale inopinate.

Conform rezultatelor înregistrate, în cadrul a 75 (50,34%) controale, au fost depistate neconformități, în 54 (36,24%) controale din total efectuate, au fost aplicate sancțiuni contravenționale, ce denotă existența încălcărilor cu grad înalt de risc, față de :

- semestrul I-2022, în cadrul a 15 (68,2%) controale au fost depistate neconformități (din 22 total efectuate), în 8 (36,4%) controale fiind aplicate măsuri restrictive, sancțiuni contravenționale.
- semestrul I-2021, în cadrul a 119 (62%) controale au fost depistate neconformități, în 61 (31,7%) controale aplicate sancțiuni contravenționale.

3. Activități de consultanță

Obiectiv: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor și capacităților decizionale ale consumatorilor prin informare și educare.

A 3. Informarea mediului de afaceri în vederea respectării legislației în vigoare.

A.3.1. Activități de consultanță.

Pe parcursul semestrului I-2023 au fost acordate 8460 consultații consumatorilor și persoanelor juridice, prin diferite mijloace disponibile:

- corespondența scrisă - 796 (petiții examinate și oferit răspuns);
- poșta electronică - 209 (răspunsul imediat la adresările consumatorilor);
- în Call – Centrul – 3852 consultații;
- în Ghișeul unic – 1299 consultații (inclusiv, prin telefonul fix conectat la rețeaua internă);
- pe pagina din rețelele de socializare a Inspectoratului (facebook) – 536 consultații (conform comentariilor la postări);
- în cadrul evenimentului Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor, au fost desfășurate 5 activități de informare (4 webinare live pe pagina de facebook - 1422 vizualizări, 1 masă rotundă cu autoritățile de protecție a consumatorilor – 12 participanți) 1434 consultații;
- în cadrul Campaniei de informare „ Spune nu produselor contrafăcute" desfășurate (2 vizite de consultanță în Centre comerciale, au primit consultanță 37 agenți economici și 108 consumatori, 2 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, au primit consultanță 105 persoane și 1 masă rotundă, au primit consultanță 21 persoane, o participare la Conferința națională pentru elevi și cadrele didactice „Aspectele falsificării mărfurilor pe piața de consum a RM, au primit consultanță 40 persoane) – 311 consultări;
- în cadrul expoziției „Fabricat în Moldova", circa 200 consultații;
- în cadrul a 4 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ (Centrul de Excelență în Administrarea Afacerilor de pe lângă UCCM - 20 consumatori, Școala Profesională nr. 9 – 100 consumatori, Liceul Vasile Coroban din Glodeni -75 consumatori, Universitatea Liberă Internațională din Moldova – 70 consumatori) – 265 consultații;
- în cadrul Campaniei de informare „Siguranța produselor nealimentare în perioada Sărbătorilor Pascale,"au primit consultanță de specialitate 50 agenți economici, 300 consumatori -350 consultații;
- în cadrul Campaniei de informare „Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și practicile comerciale incorecte" desfășurate 2 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, au primit consultanță 100

persoane și 1 masă rotundă unde au primit consultanță 7 persoane (reprezentanți ai agentului economici) – 107 consultații în cadrul campaniei;

- în cadrul evenimentului „Orășelul European”, organizat de Guvernul RM în Piața Marii Adunări Naționale, au primit consultanță de specialitate 50 consumatori;
- în cadrul controalelor efectuate - 149 consultații (agenți economici);;
- examinării contractelor, întocmirii actelor de constatare a clauzelor abuzive - 34 (agenți economici);
- înregistrării cazurilor de succes – 38 (agenți economici).

Pe parcursul semestrului, au fost oferite în total 8460 consultații persoanelor fizice și juridice, sau:

- cu 43,73 % mai mult față de perioada similară a anului 2022 (5886 persoane consultate);
- cu 14,48 % mai mult față de perioada similară a anului 2021 (7390 persoane consultate).

4. Activități de comunicare

Obiectivul 4: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

A . 4.1. Activități de comunicare

• În perioada de referință, pe pagina web a Inspectoratului au fost postate 79 informații de interes public (53 comunicate/26 anunțuri), realizate 76 apariții media TV/Radio, cu diverse tematici de interes public, sau:

- cu 21% mai puține postări față de perioada similară a anului 2022 (100 informații de interes public), cu 43,4% mai multe apariții media (53 apariții media);
- cu 32,48% mai puține postări față de perioada similară a anului 2021 (117 postări), cu 24,59% mai multe apariții media (61apariții media).

• De asemenea, în perioada de referință au fost înregistrate 77347 accesări și 95897 vizualizări a paginii oficiale a Inspectoratului de către persoanele interesate, sau:

- cu 15,41% mai puține accesări și 13,10% mai puține vizualizări față de perioada similară a anului 2022 (91438 accesări și 110357 vizualizări);
- cu 25,16% mai puține accesări și cu 24,82% mai puține vizualizări a paginii, față de perioada similară a anului 2021 (103362 accesări și 127557 vizualizări a paginii).

Totodată, au fost înregistrate 25998 vizualizări a postărilor pe pagina web, sau:

- de 6,85 ori mai mult decât în perioada similară a anului 2022 (3795 vizualizări a postărilor);
- de 5,38 ori mai mult decât în perioada similară a anului 2021 (4835 vizualizări a postărilor).

• Numărul accesărilor (vizitelor) paginii web a Inspectoratului din rețelele de socializare constituie 25899 accesări, față de 6630 accesări în 2022.

INFORMAȚIE

cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor la nivel de organ de control pentru semestrul I-2023.

Indicatori universali de performanță a activității Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC)

Obiectiv: ***Planificarea eficientă a activităților de a supravegherii pieței și protecție a consumatorilor***

Acțiuni	Sub-acțiuni	Denumirea, numărul indicatorului	Indicatori de resurse	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date	Indicatorii de rezultat	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivel de raportare	Valoare-țintă
A 2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor.	Evaluarea riscurilor activității persoanelor pasibile de control.	A. 2.1 Raportul dintre controalele asupra persoanelor/ unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate.	2.1.1. Resurse financiare pentru activitățile de analiză și planificare, Bugetul ISSPNPC.	Ponderea controalelor, atât planificate, cât și inopinate, asupra persoanelor supuse controlului, care au un grad maxim de risc din totalul controalelor efectuate *(rezultatele controalelor înregistrate pe parcursul sem. I- 2022):* *15 /22 = 68,2%*	Baza de date internă, rapoarte, registre de stat cu date oficiale cu privire la activitatea agenților economici.	Conform planului anual de control, pentru a. 2023 au fost planificate 244 controale de stat în domeniile de competență, la agenți economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din grupele de produse cu risc sporit puse la dispoziție pe piață din domeniile reglementate, serviciile oferite consumatorilor, rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate. Pentru semestrul I – planificate 121 controale, față de - 156 controale planificate pentru semestrul I-2022, sau cu 22,4% mai puțin; - 202 controale planificate pentru semestrul I-2021, sau cu 40,1% mai puțin. În perioada de raportare au fost efectuate 149 controale, din care 39 controale inopinate. Conform rezultatelor înregistrate, în cadrul a 75 (50,34%) controale, au fost depistate neconformități, în 54 (36,24%) controale din total efectuate, au fost aplicate sancțiuni contravenționale, ce denotă existența încălcărilor cu grad înalt de risc, față de : - semestrul I-2022, în cadrul a 15 (68,2%) controale au fost depistate neconformități (din 22 total efectuate), în 8 (36,4%) controale fiind aplicate măsuri restrictive, sancțiuni contravenționale; - semestrul I-2021, în cadrul a 119 (62%) controale au fost depistate neconformități, în 61 (31,7%) controale aplicate sancțiuni contravenționale.	Trimestrial	% din numărul total de controale efectuate 75/149 = 50,34%	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Cancelaria de Stat	Creșterea treptată până la 2%, față de perioada precedentă de evaluare a controalelor la persoanele supuse controlului cu risc ridicat.

Obiectiv: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor și capacităților decizionale ale consumatorilor, prin informare și educare.

Acțiuni	Sub-acțiuni	Denumirea, numărul indicatorului	Indicatori de resurse	Parametrii care urmează să fie măsurați/ calculați	Surse de date	Indicatorii de rezultat	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivel de raportare	Valoare-țintă
A 3. Informarea mediului de afaceri în vederea respectării legislației în vigoare.	Organizarea și desfășurarea activităților de informare, acordarea consultanței mediului de afaceri prin diverse metode accesibile, inclusiv online.	A.3.1. Activități de consultanță	3.1.1. Consultații acordate persoanelor fizice și juridice, inclusiv în Ghișeul unic pentru recepționarea reclamațiilor, oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici.	Numărul de consultații acordate persoanelor fizice și juridice (persoane consultate) în domeniile de competență, prin toate mijloacele disponibile, inclusiv: - în scris, poșta electronică; - prin intermediul liniei telefonice (*Call -Centrul)*; - în Ghișeul unic nemijlocit și prin telefonul fix, conectat la rețeaua internă; - pe pagina web oficială și pe pagina ISSPNPC din rețelele de socializare;	Rapoarte de activitate	Pe parcursul semestrului I-2023 au fost acordate **8460** consultații consumatorilor și persoanelor juridice, prin diferite mijloace disponibile: - corespondența scrisă – **796** (petiții examinate și oferit răspuns); - poșta electronică - **209** (răspunsul imediat la adresările consumatorilor); - în Call – Centrul – **3852** consultații; - în Ghișeul unic – **129** consultații (inclusiv, prin telefonul fix conectat la rețeaua internă); - pe pagina din rețelele de socializare a Inspectoratului (facebook) – **536** consultații (conform comentariilor la postări); - în cadrul evenimentului Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor, au fost desfășurate 5 activități de informare (4 webinare live pe pagina de facebook -1422 vizualizări, 1 masă	Trimestrial	Consultația, materializată în: - răspuns în scris; - răspunsuri la telefon; - răspuns prin intermediul poștei electronic; - comentarii pe pagina web oficială sau pe paginile	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Cancelaria de Stat	Creșterea treptată până la 2% față de perioada precedentă de evaluare, a numărului de consultații oferite de către ISSPNPC.

			3.1.2. Acordarea consultanței prin intermediul Call - Centrului de asistență la linia verde și telefonul consumatorului.	- în cadrul activităților de informare/instruire și/sau a evenimentelor publice, organizate de către ISSPNPC (*vizite de informare, campanii/evenimente/videoconferințe /webinare, mese rotunde, apariții media, comunicate/informații utile, publicate*); - numărul de persoane care au participat la diverse activități de formare, consultanță, informare și educare și/sau evenimente publice, organizate de către ISSPNPC.		rotundă cu autoritățile de protecție a consumatorilor – 12 participanți) - **1434** consultații; - în cadrul Campaniei de informare „Spune nu produselor contrafăcute" desfășurate (2 vizite de consultanță în Centre comerciale, au primit consultanță 37 agenți economici și 108 consumatori, 2 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, au primit consultanță 105 persoane și 1 masă rotundă unde au primit consultanță 21 persoane (reprezentanți a 2 agenți economici), o participare la Conferința națională pentru elevi și cadrele didactice „Aspectele falsificării mărfurilor pe piața de consum a RM în cadrul căreia au primit consultanță 40 persoane) – **311** consultări; - în cadrul expoziției „Fabricat în Moldova", circa **200** consultații; - în cadrul a 4 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ (Centrul de Excelență în Administrarea Afacerilor de pe lângă UCCM - 20 consumatori, Școala Profesională nr. 9 – 100 consumatori, Liceul Vasile Coroban din Glodeni -75 consumatori, Universitatea Liberă Internațională din Moldova – 70 consumatori) – **265** consultații; - în cadrul Campaniei de informare „Siguranța produselor nealimentare în perioada Sărbătorilor Pascale" au primit consultanță de specialitate 50 agenți economici, 300 consumatori - **350** consultații; - în cadrul Campaniei de informare „Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și practicile comerciale incorecte" desfășurate 2 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, au primit consultanță 100 persoane și 1 masă rotundă unde au primit consultanță 7 persoane (reprezentanți ai agentului economici) – **107** consultații; - în cadrul evenimentului „Orășelul European", organizat de Guvernul RM în Piața Marii Adunări Naționale, au primit consultanță de specialitate **50** consumatori; - în cadrul controalelor efectuate - **149** consultații (agenți economici); - examinării contractelor, întocmirii actelor de constatare a clauzelor abuzive - **34** (agenți economici); - înregistrării cazurilor de succes – **38** (agenți economici). Pe parcursul semestrului, au fost oferite în total 8460 consultații persoanelor fizice și juridice, sau: - cu 43,73 % mai mult față de perioada similară a anului 2022 (5886 persoane consultate); - cu 14,48 % mai mult față de perioada similară a anului 2021 (7390 persoane consultate).		ISSPNPC din rețelele de socializare; - numărul persoanelor care au participat la activitățile de instruire/evenimente desfășurate de către ISSPNPC.		

Obiectiv: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

Acțiuni	Sub-acțiuni	Denumirea, nr. indicatorului	Indicatori de resurse	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date	Indicatorii de rezultat	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivel de raportare	Valoare-țintă
A 4. Informarea și educarea consumatorilor în vederea cunoașterii drepturilor sale cât și a prevederilor legislației în vigoare.	Organizarea activităților de informare a consumatorilor prin diverse metode accesibile, inclusiv informarea online, în cadrul	A.4.1. Activități de comunicare.	4.1.1. Desfășurarea campaniilor de informare tematice, inclusiv prin utilizarea paginii web a ISSPNPC.	• Numărul de postări pe pagina web oficială a ISSPNPC, anunțuri, comunicate, etc, referitoare la activitatea ISSPNPC, noutăți cu privire la cadrul normativ, evenimente etc, aferente domeniilor de competență ale ISSPNPC; • Numărul de accesări a paginii web oficiale a ISSPNPC, precum și numărul de vizualizări a	Pagina web oficială a ISSPNPC. Rapoarte de activitate	• În perioada de referință, pe pagina web a Inspectoratului au fost postate 79 informații de interes public (53 comunicate/26 anunțuri), realizate 76 apariții media TV/Radio, cu diverse tematici de interes public, sau: - cu 21% mai puține postări față de perioada similară a anului 2022 (100 informații de interes public), cu 43,4% mai multe apariții media (53 apariții media); - cu 32,48% mai puține postări față de perioada similară a anului 2021 (117 postări), cu 24,59 % mai multe apariții media (61 apariții media). • De asemenea, în perioada de referință au fost înregistrate 77347 accesări și 95897 vizualizări a paginii oficiale a Inspectoratului de către persoanele interesate, sau:	Trimestrial	Postarea; Accesarea unei postări; Vizualizarea unei postări	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Cancelaria de Stat	Creșterea cu până la 2% față de perioada precedentă de evaluare, a numărului de accesări a paginii web oficială a ISSPNPC. Creșterea față de perioada precedentă de evaluare a

	campaniilor de informare a populației.			postărilor (comunicatelor, informațiilor utile, notificărilor), efectuate în perioada de referință; • Numărul de accesări a paginii web oficiale a ISSPNPC din rețelele de socializare.		- cu 15,41% mai puține accesări și 13,10 % mai puține vizualizări față de perioada similară a anului 2022 (91438 accesări și 110357 vizualizări); - cu 25,16 % mai puține accesări și cu 24,82 % mai puține vizualizări a paginii, față de perioada similară a anului 2021 (103362 accesări și 127557 vizualizări a paginii). Totodată, au fost înregistrate 25998 vizualizări a postărilor pe pagina web, sau: - de 6,85 ori mai mult decât în perioada similară a anului 2022 (3795 vizualizări a postărilor); - de 5,38 ori mai mult decât în perioada similară a anului 2021 (4835 vizualizări a postărilor). • Numărul accesărilor (vizitelor) paginii web a Inspectoratului din rețelele de socializare constituie 25899 accesări, față de 6630 accesări în 2022.				numărului de vizualizări a postărilor realizate.

Ex. V.Arachelov
Tel.022 501 918