

APROBAT:

Viceministru al economiei

Dumitru GODOROJA

PLANUL ANUAL DE ACȚIUNI
al Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru anul 2014 (modificat conform Demersului ME)

Acțiuni	Sub-acțiuni	Termen de realizare	Indicatori de produs/rezultat	Responsabil (subdiviziunea responsabilă)
Sub-programul: Protecția consumatorului				
Obiectivul 1 : Creșterea capacității decizionale a consumatorului prin educarea și informarea acestuia				
1.1. Sporirea gradului de informare cu privire la produse și servicii, cu privire la drepturi și obligații și cu privire la măsuri reparatorii.	1.1.1. Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie.	Săptămîna de informare Trimestrul I	• 31 activități (vizite de consultanță) consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 Martie, inclusiv: • orașe, municipii – 6; • sate – 10; • instituții învățămînt – 8; • piețe – 2; • centre comerciale – 5. • Numărul participanților .	Direcția Relații cu consumatorii, Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media, Direcțiile cu funcții de control
	1.1.2. Organizarea campaniilor informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, editarea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) și utilizarea paginilor electronice	Simestrul I	• comunicate de presă plasate-pag.web a Agenției-35; • interviuri (TV, Radio, Presa scrisă)-99; • conferințe de presă-2; • masă rotundă (mediul de afaceri, ONG)-2; • Publicație în presa scrisă-2; • campanie de informare și sensibilizare-2; • vizite de consultanță în comun cu mass-media-5; • acțiuni de control cu participarea mass-media-4; • parteneriat cu mass-media-2; • pliante elaborate-6; • vizite de consultanță- 96, inclusiv: • orașe, municipii – 10; • sate – 60; • instituții învățămînt – 12;	

			•piețe – 4; •centre comerciale – 10. •Abordarea a 150 000 consumatori cu material informațional (vizualizări site, pliante).	
		Semestrul II	•comunicate de presă plasate-pag.web a Agenției-25; •interviuri (TV, Radio,Presa scrisă)-96; •conferințe de presă-1; •masă rotundă (mediul de afaceri,ONG)-2; •Publicație în presa scrisă-2; •campanie de informare și sensibilizare-2; •vizite de consultanță în comun cu mass-media-3; •acțiuni de control cu participarea mass-media-4; •parteneriat cu mass-media-1; •vizite de consultanță-89, inclusiv: •orașe, municipii – 8; •sate – 60; •instituții învățământ – 7; •piețe – 4; •centre comerciale – 10. •Abordarea a 150 000 consumatori cu material informațional (vizualizări site, pliante)	
1.2. Informarea mediului de afaceri privind cerințele aplicabile, regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor și serviciilor	1.2.1. Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, precum și regulile de comerț și de plasarea pe piață a produselor.(3.5.1.).	Semestrul I	Nr. de activități de informare din oficiu; Nr. de consultații acordate prin monitorizare; Nr. de consultații acordate prin control;	Direcțiile cu funcții de control
		Semestrul II	Nr. de activități de informare din oficiu; Nr. de consultații acordate prin monitorizare; Nr. de consultații acordate prin control;	

1.3. Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.	1.3.1. Examinarea petitiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.	Semestrul I	100% de petiții soluționate în raport cu total parvenite. 100% de petiții soluționate în termen. Nr.de consumatori satisfăcuți.	Direcția Relații cu Consumatorii, Direcțiile cu funcții de control.
		Semestrul II	100% de petiții soluționate în raport cu total parvenite. 100% de petiții soluționate în termen. Nr.de consumatori satisfăcuți.	
	1.3.2. Consilierea consumatorilor prin intermediul liniei telefonice directe.	Semestrul I	2500 apeluri recepționate	Direcția Relații cu Consumatorii,
		Semestrul II	2500 apeluri recepționate	
	1.3.3. Acordarea asistenței juridice consumatorilor în instanța de judecată, conform competențelor.	Semestrul I	Nr. de participări în instanță;	Direcția Juridică
		Semestrul II	Nr. de participări în instanță;	
Obiectivul 2 : Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori				
2.1. Promovarea , controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale.	2.1.1 Organizarea activităților de informare a părților interesate referitor la legislația nou-adopată în domeniile de competență.	Semestrul I	100% agenți economici informați, din cei interesați.	Direcțiile cu funcții de control.
		Semestrul II	100% agenți economici informați, din cei interesați.	
	2.1.2. Acordarea consultațiilor referitoare la contracte, inclusiv la inițiativa agenților economici.	Semestrul I	Nr. de contracte examinate .	Direcția Juridică
		Semestrul II	Nr. de contracte examinate.	

2.2. Asigurarea protecției intereselor economice ale consumatorilor prin interzicerea și prevenirea utilizării de clauze abuzive în contractele încheiate între comerciant și consumatori. Legea 256 din 09.12.2011.	2.2.1. Constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.	Semestrul I	Cîte acțiuni ale Agenției sunt admise în instanță. Nr. de soluționări în instanță. Nr. de soluționări amiabil.	Direcția Juridică Direcțiile cu funcții de control.
		Semestrul II	Cîte acțiuni ale Agenției sunt admise în instanță. Nr. de soluționări în instanță. Nr. de soluționări amiabil.	
2.3 Supravegherea pieței asupra practicilor comerciale incorecte . Legea 105 din 13.03.2003 .	2.3.1 Stoparea și combaterea practicilor comerciale incorecte în cadrul tuturor acțiunilor de control de stat.	Semestrul I	100% acțiuni de control. Nr.de practici comerciale incorecte stopate.	
		Semestrul II	100% acțiuni de control. Nr.de practici comerciale incorecte stopate.	
2.4. Asigurarea protecției intereselor economice ale consumatorilor prin crearea de condiții echitabile pentru obținerea creditelor de consum . Legea 202 din 12.07.2013.	2.4.1. Supravegherea pieței asupra conformității contractelor de credit prin planificarea controalelor de stat la agenții economici responsabili de creditele de consum	Semestrul I	Nr. de contracte de credit examinate. Nr. de creditori conformați.	Direcția Juridică Direcția control produse industriale și servicii.
		Semestrul II	Nr. de contracte de credit examinate. Nr. de creditori conformați.	
Obiectivul 3: Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor				

3.1. Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar	3.1.1. Promovarea sistemului de petiționare	Semestrul I	1000 pliante cu subiectul abordat.	Direcția Relații cu Consumatorii, Direcțiile cu funcții de control.
		Semestrul II	1000 pliante cu subiectul abordat.	
3.2. Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta.	3.2.1. Organizarea campaniilor de promovare a cazurilor de succes în promovarea drepturilor consumatorului	Semestrul I	2000 (buclete, pliante,etc.) cu cazuri de succes distribuite și consumatori informați;	
		Semestrul II	2000 (buclete, pliante,etc.) cu cazuri de succes distribuite și consumatori informați;	
3.3. Creșterea transparenței, sporirea gradului de accesibilitate la serviciile Agenției	3.3.1. Plasarea pe pagina web a Agenției a informației utile pentru consumatori.	Semestrul I	30 de plasari pe site a informației utile,	Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media Direcția Coordonare și Planificare.
		Semestrul II	30 de plasari pe site a informației utile,	
	3.3.2. Asigurarea accesului la informația privind activitatea Agenției.	Semestrul I	3 rapoarte plasate. 2 Grafice de control plasate pe site-ul Agenției	
		Semestrul II	3 rapoarte plasate. 2 Grafice de control plasate pe site-ul Agenției.	
Obiectivul 4: Reducerea numărului de controale de stat				
Sub-programul: Supravegherea pieței				
4.1.Schimbarea accentului de la control la consiliere, controlul fiind realizat în baza	4.1.1 Adoptarea unei abordări eficiente în beneficiul consumatorilor și operatorilor onorabili,	Semestrul I	cu 20% controale efectuate mai puțin față de controale efectuate a.2013 - 1000 controale. 1000 agenți economici abordați (monitorizați /consiliați). Ponderea (%) agenților economici neconformați față de total monitorizați. 2 rapoarte trimestriale prezentate.	Direcțiile cu funcții de control.

principiului riscului perceput.	pentru eliminarea poverii inutile asupra lor.	Semestrul II	cu 32% controale efectuate mai puțin față de controale efectuate a.2013 – 740 controale. 1000 agenți economici abordați (monitorizați /consiliați). Pondere (%) agenților economici neconformați față de total monitorizați. 2 rapoarte trimestriale prezentate.	
4.2 Asigurarea conformității, siguranței și respectării normelor metrologice ale produselor/serviciilor plasate pe piață prin dezvoltarea capacităților de supraveghere a pieței.	4.2.1. Identificarea produselor/ serviciilor neconforme plasate pe piață.	Semestrul I	70% controale cu neconformități depistate, față de total efectuate.	
		Semestrul II	70% controale cu neconformități depistate, față de total efectuate.	
	4.2.2. Planificarea și organizarea controalelor planificate, inopinate, tematice, în comun cu alte autorități cu funcție de control și protecție a consumatorilor.	Semestrul I	70% controale conform Graficului de control, din total programate. 30% controale inopinate, din total programate. 20 tematice de control. 50% controale tematice efectuate, din total controale programate.	Direcțiile cu funcții de control. Direcția Coordonare și Planificare
		Semestrul II	70% controale conform Graficului de control, din total programate. 30% controale inopinate, din total programate. 20 tematice de control. 50% controale tematice efectuate, din total controale programate.	
	4.2.3. Inspectarea și testarea produselor electrocasnice de joasă tensiune cu impact energetic.	Semestrul I	60 controale. Nr. de testări.	Direcția control produse industriale și servicii (DCPIS); Direcția protecția consumatorilor (Bălți); Direcția protecția consumatorilor (Cahul).
		Semestrul II	60 controale. Nr. de testări.	
	4.2.4 Elaborarea metodologiei sectoriale de planificare a	Semestrul I	Procedura aprobată.	Direcțiile cu funcții de control. Direcția

	activității de control în baza analizei criteriilor de risc și a procedurilor specifice privind evaluarea riscului			Coordonare și Planificare
Obiectivul 5: Planificare și management intern				
5.1. Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor.	5.1.1. Elaborarea planului anual de activitate al Agenției.	Semestrul I	Planul anual de activitate aprobat. 2 Rapoarte de realizare a programului bugetar(F nr. – 2 pr).	Direcția Coordonare și Planificare. Serviciul finanțe și contabilitate.
		Semestrul II	Planul anual de activitate aprobat. 2 Rapoarte de realizare a programului bugetar(F nr. – 2 pr).	
5.2. Asigurarea evidenței contabile și a sistemului de dări de seamă, integrității valorilor materiale și eficienței utilizării mijloacelor financiare alocate.	5.2.1. Identificarea propunerilor de buget pentru Cadrul bugetar pe termen mediu(CBTM) și pentru programele bugetare. Planificarea mijloacelor financiare pentru Agenție	Semestrul II	Programul bugetar(F nr. – 1 pr). 2 Rapoarte de realizare a programului bugetar(F nr. – 2 pr). Proiectul bugetului elaborat; Planul de finanțare elaborat.	
		Semestrul I	Rapoarte, borderouri aprobate. Liste de inventariere elaborate	Serviciul finanțe și contabilitate.
	5.2.2. Asigurarea integrității valorilor materiale și inventarierea bunurilor aflate în gestiunea Agenției.	Semestrul II	Rapoarte, borderouri aprobate. Liste de inventariere elaborate	
5.3. Implementarea sistemului nou de clasificare bugetară și a planului de conturi unic în procesul bugetar.	5.3.1. Coordonarea și monitorizarea executării bugetului Agenției.	Semestrul I	Rapoarte financiare elaborate; Note de contabilitate elaborate; Rapoarte statistice, fiscale elaborate.	Serviciul finanțe și contabilitate.
		Semestrul II	Rapoarte financiare elaborate; Note de contabilitate elaborate; Rapoarte statistice, fiscale elaborate.	Serviciul finanțe și contabilitate.
5.4. Evaluarea rezultatelor	5.4.1. Elaborarea Rapoartelor de	Semestrul I	2 Rapoarte narative de activitate prezentate; 1 Raport de evaluare a activității;	Direcția Coordonare și

activității Agenției	activitate a Agenției		1 Raport statistic către BNS 2 Grafice de control	Direcția Juridică
		Semestrul II	2 Rapoarte narative de activitate prezentate; 1 Raport de evaluare a activității; 2 Grafice de control	Direcția Coordonare și Planificare.
5.5. Calificarea personalului pentru realizarea obiectivelor stabilite.	5.5.1 Perfecționarea profesională continuă a personalului, instruirea funcționarilor publici debutanți.	Semestrul I	Planul aprobat 100% persoane instruite din numărul funcțiilor ocupate. 100% debutanți instruiți.	Serviciul resurse umane
		Semestrul II	Planul aprobat 100% persoane instruite din numărul funcțiilor ocupate. 100% debutanți instruiți.	
5.6. Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, eficientizarea fluxului de informații.	5.6.1 Analiza, elaborarea și prezentarea rapoartelor Agenției privind executarea documentelor.	Semestrul I	1 raport prezentat	Serviciul Administrare
		Semestrul II	1 raport prezentat	

Director adjunct al Agenției

Olesea PLOTNIC

Ex: E. Oprea

Tel. (022) 501-917