

APROBAT:
Directorul Agenției pentru Protecția Consumatorilor
Alexandru Alexandru
(nume, prenume)
[semnătură]
(semnătura)
24.01.2014
(data)

RAPORTUL ANUAL DE ACTIVITATE al Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru anul 2013

1. Sumar executiv

Scopul Agenției pentru Protecția Consumatorilor este eficientizarea activității statului în materie de protecție directă și indirectă a consumatorilor prin supravegherea pieței, informarea și educarea consumatorilor, întărirea capacității decizionale și stimularea capacității de protecție a consumatorilor.

Una dintre componentele de protecție a consumatorilor este supravegherea pieței, scopul căreia este de a împiedica plasarea pe piață a produselor și serviciilor care nu corespund cerințelor prescrise și/sau declarate.

Pentru perioada anului 2013 Agenția pentru Protecția Consumatorilor a planificat un șir de activități atât pentru consumatori cât și pentru agenți economici, ținând cont de Programul de Dezvoltare Strategică al Ministerului Economiei pentru anii 2012-2014, Planul Anual de Acțiuni al Ministerului Economiei pentru anul 2013, Programul de Dezvoltare Strategică a Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru anii 2013-2015, prevederile HG 936 din 09.12.2011 privind crearea Agenției pentru Protecția Consumatorilor.

Urmare a evaluării gradului de îndeplinire a obiectivelor și acțiunilor prevăzute în Planul Anual de Acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor pe 2013, se constată executarea principalilor indicatori de rezultat, cu excepția Obiectivul nr.10” *Implementarea procedurilor de audit intern asupra proceselor de realizare a politicilor și ciclului bugetar în cadrul Agenției*” care nu a fost realizat din motivul lipsei resurselor umane, circumstanțe ce nu depind nemijlocit de activitatea a Agenției pentru Protecția Consumatorilor .

2. Implementarea Planului anual de acțiuni

Acțiuni	Indicatori de produs/rezultat	Termen de realizare	Responsabil (subdiviziune/funcționar public)	Nivel de realizare*/ Descriere succintă
Obiectivul nr.1: Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor.				
Organizarea și desfășurarea vizitelor de consultanță	Nr. vizite de consultanță,	2013	Direcția Relații cu Consumatorii, Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media	Realizat • 93 total vizite de consultanță: În consilii raionale/ raioane – 34 Centre comerciale - 25 În piete - 34
Consolidarea procesului de informare și educare a consumatorilor	Nr. de comunicate de presă plasate pe pagina web a Agenției/distribuite în mass-media; Nr. de conferințe de presă; Nr. de apeluri telefonice; Nr. de consultațiilor acordate; Nr. de ghiduri și pliante distribuite; Nr. de acțiuni de informare desfășurate	2013	Direcția Relații cu Consumatorii, Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media, Direcțiile cu funcții de control.	Realizat. • 53 comunicate de presă plasate pe pagina web a Agenției/distribuite în mass-media. • 5 conferințe de presă; • 4422 Consultatii la linia telefonica directa, din Direcția relații cu consumatorii. • Consultații acordate : - 760 consultații din Direcția relații cu consumatorii. - 240 consultatii acordate din oficiu de inspectori in prima zi a fiecarei luni calindaristice; - 180 consultatii acordate din oficiu de conducătorii subdiviziunilor cu funcții de control; • Elaborate 4 tipuri de pliante și distribuite 5800 în cadrul vizitelor de consultanță. • 25 acțiuni de informare desfășurate în instituții de învățământ.

Desfășurarea activităților în cadrul săptămânii de informare a consumatorilor 11-15 martie.	Nr. de activități consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 Martie.	Trimestrul I, 2013	Serviciul Informare și Comunicare Mass-Media	Realizat • 30 activități: - 7 activități în consilii raionale; - 9 activități în centre comerciale; - 8 întâlniri în piețe; - 4 instituții de învățământ ; - 1 masă rotundă; - 1 comunicat de presă.
Acordarea asistenței juridice consumatorilor în instanța de judecată, conform competențelor.	Nr. de participări în instanță;	2013	Direcția Juridică	Realizat • 135 participări în instanța de judecată pentru reprezentarea intereselor economice. • 398 participări în instanța de judecată pentru reprezentarea intereselor Agenției.
Obiectivul nr.2: Sporirea gradului de soluționare a petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor				
Examinarea petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor.	Nr. de petiții soluționate și ponderea în raport cu total parvenite.	2013	Direcția Relații cu Consumatorii, Direcțiile cu funcții de control.	Realizat. 1271 de petiții înregistrate ; 1251 de petiții examinate; 1074 (86,0) soluționate de APC , <i>din care soluționate amiabil – 198.</i> - readresate 177(13,9%) - în examinare. – 20.
Obiectivul nr.3: Creșterea transparenței activității Agenției, sporirea gradului de accesibilitate a serviciilor Agenției.				
Organizarea meselor rotunde cu ONG, Elaborarea comunicatelor de presă privind activitatea Agenției Plasarea pe pagina web a Agenției a informației utile pentru consumatori.	Nr. de mese rotunde Nr. de comunicate Nr.de plasări pe site, Nr.de vizitatori unici a paginii web. Nr. de rapoarte.	2013	Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media	Realizat • 1 masă rotundă organizată cu Asociațiile Obștești pentru Protecția consumatorilor; • 53 comunicate de presă plasate pe pagina web a Agenției/distribuite în mass-media; • 699997 vizitatori unici ; • 4 rapoarte prezentate.
Asigurarea accesului instituțiilor mass-media la informația privind activitatea Agenției.	Nr. de emisiuni, interviuri TV, radio, presa scrisă.	2013	Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media	Realizat • 189 emisiuni, interviuri TV, radio. • 56 interviuri în presa scrisă.
Sub-programul: Supravegherea pieței				
Obiectivul nr.4: Asigurarea conformității, siguranței și respectării normelor metrologice ale produselor/ serviciilor plasate pe piață prin				

dezvoltarea capacităților de supraveghere a pieței.				
Identificarea neconformitatilor și determinarea riscurilor care le prezintă în vederea asigurării conformității produselor/ serviciilor plasate pe piață.	Nr. de controale de stat efectuate; Nr. de controale cu neconformități, ponderea față de total efectuate. • Nr. de adresări/sesizări	2013	Directiile cu functii de control.	Realizat. • 2580 de controale de stat efectuate; • 1710 controale cu neconformități, 66.3% ponderea față de total efectuate. • 166 - sesizări primite și examinate.
Monitorizarea și controlul de stat privind respectarea normelor și regulilor referitor la comerțul produselor/serviciilor plasate pe piață.	Nr. de controale de stat efectuate în comerț; Nr. de probe prelevate, pondere probelor neconforme. Nr. de controale cu neconformități, ponderea față de total efectuate în comerț. Nr.de măsuri juridice aplicate. Nr.de adresări/sesizări	2013	Directiile cu functii de control.	Realizat. • 2435 (50,3%) controale de stat efectuate în comerț. • 1619 controale cu neconformități. (66,5%) față de total efectuate în comerț. • 367 probe prelevate, din care 53 probe neconforme, ponderea 14,4%a probelor neconforme. • Măsuri juridice aplicate inclusiv : • Prescripții – 2132:inclusiv : - 1365 înlăturarea neconformităților - 621 interzicerea temporară a lotului - 138 interzicerea utilizării mijloacelor de măsurare; - 4 interziceri definitive(produse alimentare); - 4 retragere de pe piață a produsului(produse alimentare); • Decizii: - 27 decizii de remediere gratuită,înlocuire gratuită,restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător - 10 decizie de încetare a practicilor comerciale incorecte; –Procese -verbale încheeate - 2543 ; – Sesizări expediate - 83;

Planificarea și organizarea controalelor planificate, inopinate, tematice, în comun cu alte autorități cu funcție de control și protecție a consumatorilor.	Nr. de controale planificate, inopinate, tematice, în comun cu alte autorități cu funcție de control și protecție a consumatorilor.	2013	Directiile cu functii de control. Direcția Coordonare și Planificare	Realizat. • 1090(42%) planificate inclusiv : • 1490(58%) controale inopinate . Ponderea față de planificat 58 %. Din 1328 controale planificate și coordonate cu Cancelaria de Stat ≈ 18% sunt inițiate, dar vor fi finalizate în trim I-2014. • 39 tematici de control planificate, 646 controale, depistate neconformități în 493 (73,6%)controale. • 18 tematici de controale inopinate, efectuate 527 controale, depistate neconformități în 405(76,8%)controale. • Controale în comun – 26 .
Colaborarea cu autoritățile competente în domeniu, în cazul sesizărilor referitor la produsele/ serviciile neconforme, practicile comerciale incorecte.	Colaborări cu autorități. Cazuri privind practicile comerciale incorecte.	2013	Directiile cu functii de control.	Realizat • 226 colaborări cu autoritățile competente • 19 cazuri privind practicile comerciale incorecte cu eliberarea 10 decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte
Obiectivul nr.5: Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, privind regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor.				
Organizarea meselor rotunde cu agenții economici privind familiarizarea cu modificările legislației în domeniul protecției consumatorilor, practicile de supraveghere a pieței.	Nr.de mese rotunde; Nr. de consultații acordate.	2013	Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media, Direcțiile cu funcții de control.	Realizat • 3 mese rotunde agenții economici (APLP), • Consultații acordate – 3000;
PLANIFICARE ȘI MANAGEMENT INTERN				
Sub-programul: Planificare				
Obiectivul nr.6: Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor,				
Elaborarea planurilor privind activitățile de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor pentru a.2013.	Planul anual de activități de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor aprobat. Numărul controale planificate ; Numărul de activități de consiliere informare ; Numărul . de vizite de consultanta	trimestrial	Direcția Coordonare și Planificare. Directiile cu functii de control. Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media, Direcția	Realizat. A fost prezentat și aprobat Planul anual de activitate pentru a.2013, inclusiv aprobate activitățile de control planificat, activitățile de consiliere și informare, vizitele de consultanță planificate.

	planificate Numărul de activități media planificate.		Relații Consumatorii.	Elaborate 4 grafice de control – numărul de controale planificate trimestrial, aprobate, si plasate pe pagina web a Agenției, Planul activitatilor de informare /consiliere/vizite de consultanta,aprobat. Numarul de activități de control planificate – 1672. Numarul de activități de informare planificate - 4000 Numărul vizitelor de consultanta planificate – 70; Numărul de activități media planificate- 110;
Planificarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor - 15 martie. Companii informaționale. Planificarea editării materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) și utilizarea paginilor electronice.	Conferințe, mese rotunde. Nr. participanților. Nr.campaniilor informaționale. Nr.de ghiduri, broșuri, pliante editate și distribuite. Nr. de comunicate plasate pe pagina electronică.	Trimestrial, 2013	Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media, Direcția Relații Consumatorii.	Realizat Conferință de presă organizată . 1Masa rotunda cu Ministerul Economiei. Participanți - 635; Campanii informaționale - 110; Pliante 2200 si 500 foi informative pentru consumatori. Comunicate plasate pe pagina web – 2;
Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, cât și regulile de comerț și de plasarea pe piață a produselor.	Numărul de consultații acordate. Numărul de agenți economici informați.	2013	Directiile cu functii de control. Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media,	Realizat Consultații acordate - 1595; Agenți economici informați in timpul controlului – 4175;
Identificarea propunerilor de buget pentru Cadrul bugetar pe termen mediu(CBTM) și pentru programele bugetare în bază de performanță și monitorizarea realizării acestora.	Programul bugetar(F nr. – 1 pr). 4Rapoarte de realizare a programului bugetar(F nr. – 2 pr).	2013	Direcția Coordonare și Planificare. Serviciul finanțe și contabilitate.	Realizat
Obiectivul nr.7: Planificarea eficientă a controalelor de stat asupra activității de întreprinzător, în baza evaluării riscurilor.				
Evaluarea riscurilor privind produsele/serviciile plasate pe piață. Elaborarea graficelor de control, transmiterea lor, plasarea graficelor aprobate pe pagina web a Agenției.	Rapoarte despre rezultatele evaluării riscurilor. Grafice de control .	trimestrial	Directiile cu functii de control. Direcția Coordonare și Planificare.	Realizat 4 Rapoarte prezentate (trimestrial) 4 Grafice de control (trimestrial)
Obiectivul nr.8: Asigurarea planificării activitatilor la nivel de autoritate, subdiviziuni structurale.				
Elaborarea Planului de activitate al Agenției pentru	Planul de activitate al Agenției	Trimestrul IV	Subdiviziunile	Realizat

a.2013.	aprobat.		structurale.	A fost elaborat.
Monitorizarea implementării prevederilor Planului de acțiuni pentru realizarea Programului de Dezvoltare Strategică al Agenției.	Raport de monitorizare/evaluare a implementării.	Trimestrial	Directiile cu functii de control. Direcția Coordonare și Planificare.	Realizat Au fost elaborate 4 Rapoarte de monitorizare/evaluare a implementării.
<i>Sub-programul: Management intern</i>				
Obiectivul nr.9: Majorarea calificării personalului pentru realizarea obiectivelor strategice stabilite				
Perfecționarea profesională continuă a personalului instruirea noilor angajați, inclusiv a funcționarilor publici debutanți.	Nr. de funcționari publici instruiți. Gradul de realizare a Planului de instruire profesională pentru a. 2013. Planul de instruire profesională pentru a. 2013 aprobat.	2013	Serviciul resurse umane	Realizat Numărul brut de funcționari instruiți 309; Gradul de instruire a personalului 100%.. Planul de instruire elaborat;
Obiectivul nr.10: Implementarea procedurilor de audit intern asupra proceselor de realizare a politicilor și ciclului bugetar în cadrul Agenției.				
Efectuarea auditului sistemului de control și monitorizarea îndeplinirii sarcinilor atribuite.	Raport de audit	Conform regulamentului	Serviciul audit intern	Nerealizat. Funcțiile sunt vacante. Pe parcursul anului s-au anunțat concursuri de ocupare a funcțiilor publice vacante, însă nu au fost depuse dosare pentru suplinirea acestor funcții.
Obiectivul nr.11 Optimizarea procesului de evidență a cores-pondenței și de control asupra executării docu-mentelor, eficientizarea fluxului de informații				
Analiza, elaborarea și prezentarea rapoartelor Agenției privind executarea documentelor.	Rapoarte prezentate	2013	Serviciul Administrare	Realizat. 4 – rapoarte privind executarea documentelor.
Obiectivul nr.12 Asigurarea evidenței contabile și a sistemului de dări de seamă, integrității valorilor materiale și eficienței utilizării mijloacelor financiare alocate.				
Planificarea mijloacelor financiare pentru Agenție	Proiectul bugetului elaborat; Planuri de finanțare elaborate.	2013	Serviciul finanțe și contabilitate.	Realizat Proiectul bugetului elaborat; 24 plan secundar și 16 plan general de finanțare cu modificări întocmite.
Obiectivul nr.13 Implementarea sistemului nou de clasificare bugetară și a planului de conturi unic în procesul bugetar				

Coordonarea și monitorizarea executării bugetului Agenției.	Rapoarte financiare elaborate; Note de contabilitate elaborate; Rapoartelor statistice, fiscale elaborate.	2013	Serviciul finanțe și contabilitate.	Realizat Rapoarte financiare prezentate - 4. Note de contabilitate elaborate - 60. Rapoarte statistice – 26. Rapoarte fiscale – 16. Rapoarte pentru CNAS - 4. Rapoarte de realizare a programului bugetar – 4.
Asigurarea integrității valorilor materiale inventarierea bunurilor aflate în gestiunea Agenției.	Nr. rapoartelor, borderourilor, listelor de inventariere elaborate	Trimestrul I	Serviciul finanțe și contabilitate.	Realizat Procese- verbale privind rezultatele inventarierii bunurilor -1.

**Niveluri de realizare: realizat (2), realizat parțial (1), nerealizat (0).*

3. Consecințele pentru Programul de Dezvoltare Strategică

Programul de Dezvoltare Strategică (în continuare PDS) constituie documentul de bază al Agenției pentru Protecția Consumatorilor (Agenție), care descrie direcțiile de activitate, prioritizarea obiectivelor și realizarea lor.

Realizarea principalelor obiective din Programul de Dezvoltare Strategică au avut ca efect atingerea rezultatelor anuale scontate.

Neîndeplinirea obiectivului atribuit Serviciului Audit, impune necesitatea întreprinderii unor acțiuni/măsuri corective, spre o dezvoltare a autorității, astfel încât punctele slabe să se transforme în puncte forte, iar amenințările să devină oportunități.