

APROBAT:
Şef Inspectorat
Sergiu DĂRĂNUȚA

Semnătura

data

RAPORT

de activitate a Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC),
pentru trimestrul III – 2024

Nr. d/o	Acțiuni	Indicator de monitorizare	Termen de realizare	Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor	Subdiviziune responsabilă, responsabil
Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în domeniile de competență, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Resurse insuficiente de personal calificat, fluctuația necontrolată a personalului; 2. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 3. Interes scăzut din partea agenților economici și a consumatorilor; 4. Lipsa de colaborare din partea agenților economici; 5. Nivel scăzut de suport din partea autorităților publice locale.					
1.1.	Informarea mediului de afaceri despre produsele și serviciile introduse și/sau puse la dispoziție pe piață, în vederea respectării legislației.	Numărul activităților de informare, planificate – 275 : 1. Campanii tematice de informare și sensibilizare - 4 : <ul style="list-style-type: none"> • Cunoașterea drepturilor - cumpărături sigure!(protecția consumatorilor); • Calitatea jucăriilor - copilărie sigură; • Cantitate, Calitate, Siguranță - (produse petroliere, metrologie); • Alegere corectă - un produs de calitate! (electrocasnice); 	Pe parcursul anului	Pe parcursul trimestrului III - 2024 au fost realizate 96 activități de informare tematică, oferite 2976 consultații publicului larg, din care 336 consultații oferite mediului de afaceri, difuzate 1115 materiale informaționale, din care 468 materiale difuzate mediului de afaceri. 1. Campanii tematice de informare, realizate - 3: - Campania de informare a consumatorilor și mediului de afaceri, cu genericul „Totul pentru școală!”, familiarizarea consumatorilor și mediului de afaceri cu cerințele actelor normative și legislative la comercializarea rechizitelor școlare, drepturile și obligațiile acestora, întru prevenirea încălcării legislației în vigoare. LINK În cadrul căreia a fost efectuată o vizită de consultanță la un târg de școală organizat în or. Chișinău. Au fost consiliați 115 persoane (40 agenți economici, 75 consumatori), distribuite 300 pliante și 40 fișe informative . - Campania de informare cu genericul „Calitatea Jucăriilor – copilărie sigură!”. Familiarizarea agenților economici cu prevederile actelor normative și	DICMA (organizarea), SCMM (mediatizarea), Subdiviziunile cu funcții de control (participare)

		<p>- Webinare, pe tema campaniei de informare (grup-țintă: operatori economici, consumatori) - 4;</p> <p>- Vizite de consultanță la agenți economici, în cadrul campaniilor de informare, altor activități aferente – 61 (piețe, APL, instituții de învățământ, centre comerciale).</p> <p>- Mese rotunde offline/online, cu operatorii economici din domeniile aferente tematicii campaniei – 3;</p> <p>2. Informații video web offline, către o audiență largă (grup-țintă: operatori economici, consumatori) - 5;</p> <p>3. Evenimente publice tematice, agenda evenimentului – 2: <i>„Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor”</i>; <i>„Ziua ușilor deschise”</i>;</p> <p>4. Numărul de postări pe pagina web/facebook ISSPNPC: comunicate de presă, informații, notificări – 115;</p> <p>5. Apariții media informative (emisiuni tv/radio/pagini de socializare, inclusiv preluări etc) - 80;</p> <p>6. Numărul materialelor informaționale difuzate agenților economici – 500 exemplare;</p> <p>7. Numărul de agenți economici informați</p>	<p>18.03.24</p> <p>20.09.24</p>	<p>legislative ce țin de plasarea pe piață a jucăriilor, cât și responsabilitatea și atitudinea mai precaută a consumatorilor atunci când aleg jucării pentru copii. LINK</p> <p>În cadrul căreia a fost efectuată o vizită de consultanță într-un centru comercial, au primit consultanță 26 persoane (12 agenți economici și 14 consumatori, au fost difuzate 81 materiale informaționale (19 fișe informative, 62pliante). În acest context în peste 10 grădinițe din Chișinău au fost distribuite un model de pliant informativ însoțit de câte un mijloc de verificare a jucăriilor destinate copiilor sub 3 ani.</p> <p>- Campania de informare cu genericul „<i>Cantitate, Calitate, Siguranță</i>”, scopul informării consumatorilor și mediului de afaceri cu privire la comercializarea produselor preambalate și a condițiilor de plasare pe piață, cât și utilizarea corectă a mijloacelor de măsurare legale, verificate metrologic LINK</p> <p>În cadrul campaniei a fost organizată o masă rotundă cu reprezentanții unui agent economic, care este preambalator, importator și distribuitor al produselor alimentare și nealimentare. La masa rotundă au luat parte 21 administratori ai magazinelor, distribuite 50 fișe informative. Ulterior au fost transmise încă 250 fișe informative pentru întreaga rețea de magazine.</p> <p>Totodată, pe parcursul trimestrului au fost efectuate și alte 2 vizite de consultanță și educare a consumatorilor și a mediului de afaceri în cadrul Campaniei „Cunoașterea drepturilor – cumpărături sigure”, care a fost inițiată în trimestrul I-2024. Au primit consultanță 120 persoane, dintre care 66 agenți economici și 54 consumatori, difuzate 452 materiale informaționale (343 pliante, 109 fișe informative)</p> <p>În scopul dezvoltării cunoștințelor în domeniul protecției consumatorilor și supravegherii pieței, a capacității decizionale a consumatorilor, precum și a promovării imaginii instituționale, ISSPNPC a găzduit un grup de studenți (12 participanți) stagiaari ai programului de stagii plătite în serviciul public din cadrul Cancelariei de Stat. Studenților le-u fost distribuite 52 materiale informative (torbițe Eco, pixuri, pliante) LINK</p> <p>2. În perioada raportată, au fost elaborate și difuzate pe pagina de Facebook ISSPNPC, 6 informații video web offline, cu sfaturi utile pentru consumatori.</p> <p>3. Pentru a prezenta importanța drepturilor consumatorilor Inspectoratul a desfășurat evenimentul Ziua ușilor deschise. Evenimentul a găzduit peste 20 de persoane – studenți ai Centrului de Excelență în Energetică și Electronică cu specialitatea Metrologie și certificarea conformității. Vizitatorii au făcut cunoștință cu instituția, specificul activității acesteia, și au putut da întrebări și primi răspunsuri de la angajații Inspectoratului. La nivel practic, studenții au participat la încercări și testări de laborator a produselor petroliere, dar și a produselor din aur, argint de care este responsabil Inspectoratul. LINK</p> <p>În cadrul evenimentului au fost difuzate 130 material informative (torbițe Eco, pixuri pliante pe diferite tematici).</p> <p>4. Pe pagina web instituțională au fost plasate 38 informații de interes public (29 comunicate/9 anunțuri) și 38 publicații pe pagina de Facebook.</p> <p>5. În perioada de raportare au fost realizate 11 apariții media TV/Radio, inclusiv preluate și difuzate de către alte instituții media.</p>	
--	--	---	---------------------------------	---	--

				<p>6. Astfel, pe parcursul trimestrului III-2024 pentru informarea agenților economici au fost difuzate 178 materiale informative, din numărul total de 1115 materiale difuzate publicului larg.</p> <p>7. Pe parcursul trimestrului III-2024, ISSPNPC a oferit consultanță/informații utile, prin diverse mijloace posibile, unui număr de 2976 persoane, dintre care 336 agenți economici, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - în cadrul activităților de informare – 139 consultații, 178 materiale informative difuzate; - în cadrul controalelor - 71 consultații; - în cadrul examinării petițiilor, soldate cu soluționare amiabilă - 29 consultații; - examinării contractelor, întocmirii actelor de constatare a clauzelor abuzive - 5 consultații; - în Call – Centru - 68 consultații; - în Ghișeul unic - 24 consultații, 50 de materiale informative difuzate. <p>Total realizate 89 activități de informare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 Campanii de informare; - 4 vizite de consultanță; - 1 eveniment, dedicat Zilei Ușilor deschise; - 1 masă rotundă tematică; - 11 apariții media TV/Radio (1 apariție, 7 preluări, 3 interviuri) - 38 postări (29 comunicate/9 anunțuri) pe pagina web; - 38 postări pe Facebook ISSPNPC. 	
1.2.	Informarea și educare consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturi și obligații, caracteristicile produselor, măsuri reparatorii.	<p>1. Webinare, pe tema campaniei de informare – 4 (grup-țintă: operatori economici, consumatori);</p> <p>2. Informații video web offline, către o audiență largă – 5 (grup-țintă: operatori economici, consumatori);</p> <p>3. Evenimente publice tematice, agenda evenimentului – 2 (grup-țintă: operatori economici, consumatori): „Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor”; „Ziua ușilor deschise”;</p> <p>4. Numărul materialelor informaționale tematice difuzate consumatorilor -1500 exemplare;</p> <p>5. Apariții media informative (emisiuni tv/radio/pagini de socializare, etc) - 80;</p>	Pe parcursul anului	<p>1. În perioada raportată Webinare, pe tema campaniei de informare nu au fost desfășurate.</p> <p>2. În perioada raportată, au fost elaborate 6 informații video</p> <p>3. Inspectoratul a desfășurat evenimentul Ziua ușilor deschise. Evenimentul a găzduit peste 20 de persoane – studenți ai Centrului de Excelență în Energetică și Electronică cu specialitatea Metrologie și certificarea conformității. Vizitatorii au făcut cunoștință cu instituția, specificul activității acesteia, și au putut da întrebări și primi răspunsuri de la angajații Inspectoratului. La nivel practic, studenții au participat la încercări și testări de laborator a produselor petroliere, dar și a produselor din aur, argint de care este responsabil Inspectoratul. LINK</p> <p>4. Pentru informarea consumatorilor și mediului de afaceri, în trimestrul III-2024 au fost difuzate 1115 materiale informaționale tematice, dintre care 937 materiale difuzate consumatorilor (845 pliante; 92 materiale personalizate).</p> <p>5. Au fost realizate 4 apariții media TV/Radio.</p> <p>6. Pe pagina web instituțională au fost postate 38 informații de interes public (29 comunicate/9 anunțuri) și 38 publicații destinate consumatorilor postate pe pagina de Facebook ISSPNPC.</p>	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control (participare)

		6. Numărul de postări pe pagina web/facebook ISSPNPC: comunicate de presă, informații, notificări – 115; 7. Numărul de consumatori informați.		7. În perioada de referință, au primit consultanță/informații de specialitate 2640 consumatori, prin diverse căi de informare, din total 2976 persoane informate, inclusiv: - în cadrul activităților de informare, au fost oferite 175 consultații; - prin poșta electronică - 89 (în răspunsul imediat la adresările consumatorilor); - corespondență scrisă – 407 (în răspunsul la reclamație); - pe pagina facebook ISSPNPC – la accesarea postării (4 accesări și comentarii asupra postărilor); - în Call – Centru - 1526 consultații oferite; - în Ghișeul unic – 439 consultații.	
1.3.	Elaborarea materialelor informaționale tematice.	1. Numărul materialelor informaționale tematice, elaborate: - 3 pliante tematice privind produsele nealimentare; - până la 3 materiale de promovare a imaginii instituționale (spot/banner/fișa informativă „telefonul consumatorului).	Pe parcursul anului	1. Au fost elaborate 3 pliante tematice privind produsele nealimentare: - cunoaște-ti drepturile în calitate de consumator; - comerțul online; - cumpărați jucării pentru copii mici? Verificați-le! - Elaborate 6 informații video, care se difuzează pe pagina de Facebook ISSPNPC.	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control (participare)
1.4.	Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor/ oferirea consultațiilor, Call-Centrului de asistență la linia verde, telefonul consumatorului.	- Numărul adresărilor în Ghișeul unic, din care: - consultații oferite consumatorilor, agenților economici; - reclamații recepționate în Ghișeu; - Numărul apelurilor telefonice înregistrate în Call – Centru, consultațiile oferite telefonic consumatorilor, agenților economici.	Pe parcursul anului	1. În Ghișeul unic au fost înregistrate 463 de adresări, la care au fost oferite 463 consultații: - 439 consultații oferite la adresările consumatorilor; - 24 consultații oferite la adresările agenților economici. De asemenea, în Ghișeu au fost recepționate 116 reclamații, din total 407 reclamații înregistrate. 2. În Call – Centru ISSPNPC au fost înregistrate 1594 apeluri telefonice, respectiv oferite 1594 consultații de specialitate persoane interesate: - 1526 consultații oferite consumatorilor; - 68 consultații oferite agenților economici.	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control (participare)
Obiectivul 2: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare și serviciilor, diminuarea riscului de apariție pe piață a produselor și serviciilor ce prezintă riscuri grave pentru consumatori					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Agenții economici și-au suspendat între timp activitatea, și-au schimbat amplasamentul; 2. Insuficiență de personal calificat; 3. Deficiențe tehnice în SI care pot conduce la întârzierea înregistrării controalelor, măsurilor juridice.					
2.1.	Supravegherea pieței prin activități de monitorizare privind conformitatea produselor nealimentare puse la dispoziție pe piață, executarea de către agenții economici a	1. Numărul, denumirea loturilor de produse, mijloace de măsurare, monitorizate pe piața internă; 2. Numărul, denumirea loturilor, de produse nesigure/periculoase, mijloace de măsurare neconforme,	Pe parcursul anului	1. În perioada de raportare, în cadrul monitorizării respectării angajamentelor a unui agent economii notificat de SV în perioada precedentă, DSP a efectuat 1 control inopinat, în rezultatul căruia s-a constatat, că loturile de jucării nominalizate în notificare sunt păstrate la depozit și agentul economic este în așteptarea obținerii Declarației de conformitate. Urmare a supravegherii metrologice prin control planificat la o piață comercială, ISSPNPC a efectuat monitorizarea conformității mijloacelor de măsurare (MM) aparate de cântărit utilizate de agenții economici și persoane fizice în piața	DSP DSM personalul subdiviziunilor responsabile

	măsurilor întreprinse în cadrul supravegherii.	<p>identificate pe piața internă, din cele monitorizate;</p> <p>3. Mostre prelevate / testate, măsurile întreprinse;</p> <p>4. Numărul notificărilor privind încălcările transfrontaliere din țară sau străinătate, înregistrate, măsurile întreprinse;</p> <p>5. Numărul activităților de monitorizare privind executarea de către agenții economici a măsurilor întreprinse/aplicate pentru neconformitățile depistate asupra produselor, mijloacelor de măsurare, monitorizate;</p> <p>6. Numărul agenților economici monitorizați după introducerea și /sau punerea la dispoziție pe piață a produselor nealimentare, mijloacelor de măsurare.</p>		<p>comercială. În cadrul monitorizării inspectorii au verificat conformitatea a 9 aparate de cântărit la locul utilizării acestora.</p> <p>2. În rezultatul monitorizării produselor / aparatelor de cântărit specificate supra, s-a constatat, 5 (55,5%) aparate de cântărit nu erau verificate metrologic, fapt pentru care urmează să fie aplicate măsuri juridice.</p> <p>3. În perioada raportată nu au fost prelevate / testate careva mostre.</p> <p>4. Pe parcursul trimestrului III, a parvenit 1 Notificare transfrontalieră privind neconformitatea unor loturi de produse intrate în RM:</p> <ul style="list-style-type: none"> - producătorul unei companii a notificat neconformitatea unor loturi de produse, mașinii de tuns iarba cu acumulator marca DeWALT. ISSPNPC a organizat acțiuni de informare a agenților economici, precum și a consumatorilor finali, în privința identificării acestor produse și returnării către vânzător. <p>5. Au fost realizate 3 activități de monitorizare a conformității produselor introduse și/sau puse la dispoziție pe piață / MM utilizate în piețe (în baza notificărilor transfrontaliere -1, a notificărilor SV – 1, la utilizatorii MM în piețe– 1).</p> <p>6. Activitățile de monitorizare a conformității produselor nealimentare / MM utilizate, au fost desfășurate la 31 agenți economici, din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>importatorii produselor nealimentare notificate</i> –23 (notificările SV); - <i>utilizatorii mijloacelor de măsurare în piețe</i>, la care s-au constatat și contravenții–8. 	
2.2.	Efectuarea controalelor de stat privind conformitatea produselor nealimentare și serviciilor în domeniile de competență.	<p>1. Numărul total de controale planificate, în domeniile de competență – 140, din care efectuate;</p> <p>2. Numărul total de controale efectuate (planificat, inopinat) în domeniile de competență, din care cu neconformități depistate;</p> <p>3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate), din total efectuate; Numărul total al măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate.</p>	Pe parcursul anului	<p>1. Conform planului anual de control, pentru trimestrul III-2024 au fost planificate 33 controale de stat în domeniile de competență, din 140 planificate anual, din care 29 au fost efectuate, și anume:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>în domeniul Supravegherea pieței privind produsele nealimentare/serviciilor (inclusiv turistice)</i>, au fost planificate 20 controale, efectuate 17 controale planificate. La 2 obiecte din cele planificate nu a fost posibil de efectuat controale din motiv că, pe adresele indicate în Graficul controalelor, agenții economici nu desfășurau activitate comercială, la momentul înmânării delegației de control. Un control planificat pentru trim III, va fi efectuat în trim. IV la solicitarea agentului economic. - <i>în domeniul Metrologie și produse preambalate</i>, au fost planificate 13 controale, efectuate 12 controale planificate. Un control din cele planificate în trim. III a fost efectuat în trimestrul II-2024 în comun cu INST, la solicitarea acestuia. <p>2. Au fost efectuate 71 controale, din care 29 planificate și 42 inopinate, din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>în domeniul Supravegherea pieței (DSP)</i>, efectuate 19 controale (17 planificate și 2 inopinate); - <i>în domeniul Metrologie și produse preambalate (DSM)</i>, efectuate 50 controale (12 planificate și 38 inopinate); - <i>în domeniul protecției consumatorilor (DPDC)</i>, efectuate 2 controale inopinate. <p>În cadrul a 42 (59,15%) controale au fost depistate neconformități, din care în 21 (72,4%) controale planificate și 21 (50,0%) controale inopinate, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>DSP</i> - 14 controale cu neconformități, din care 12 planificate și 2 inopinate; - <i>DSM</i> – 26 controale cu neconformități, din care 9 planificate și 17 inopinate; 	DSP, DSM, SCPP, DPDC, SCS personalul subdiviziunilor responsabile

				<ul style="list-style-type: none"> - DPDC - 2 controale cu neconformități, inopinate. <p>3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate și inopinate) constituie 59,15%, din total controale efectuate.</p> <p>Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor, au fost aplicate 89 măsuri juridice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 prescripții privind înlăturarea neconformităților (DSP - 14; DSM - 15; DPDC-1), din care 22 (73,33%) executate; - 14 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare (DSM), 12 (85,7%) executate; - 3 prescripții privind interzicerea temporară a lotului (DSP-2; DSM-1), 2 (66,7%) executate; - 1 prescripție privind suspendarea temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor, neexecută; - 41 procese-verbale cu privire la contravenție încheiate (DSP-5; DSM -34; DPDC-2), din care 14 procese-verbale încheiate în cadrul controalelor planificate (DSP-4; DSM-10), iar 27 încheiate în cadrul controalelor inopinate (DSP-1; DSM-24; DPDC -2). 	
2.3.	Controlul de stat privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor, sub aspectul programului sectorial de supraveghere a pieței.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul de controale planificate, privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor – 80; 2. Numărul de controale efectuate privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor, (planificat, inopinat) din care cu neconformități depistate; 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate) privind produsele nealimentare și serviciile; 4. Numărul loturilor de produse nealimentare verificate, din care neconforme; 5. Numărul mostrelor de produse nealimentare, prelevate în cadrul controlului, testate la fața locului sau în laborator, din care neconforme; 6. Măsurile juridice aplicate (prescripții, contravenții), în cadrul controlului planificat, inopinat, examinării materialelor, 	Pe parcursul anului	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pentru trimestrul III-2024 au fost planificate 20 controale privind conformitatea produselor nealimentare, serviciilor. 2. În total au fost efectuate 22 controale (DSP – 19; DPDC - 3), din care 17 controale planificate (DSP) și 5 (22,7%) inopinate (DSP – 2; DPDC -3). Neconformități au fost depistate în cadrul a 16 (72,7%) controale (DSP - 14; DPDC - 2), din care 12 (75%) planificate și 4 (25%) inopinate (DSP -2; DPDC - 2). 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate) privind produsele nealimentare și serviciile, alcătuiește 72,72%; 4. În cadrul controalelor au fost verificate 126 loturi/49773 unități de produse. Din toate produsele nealimentare verificate, 31 (24,6%) loturi/3263 unități de produse, erau cu neconformități ce nu prezentau riscuri înalte. 5. În cadrul controalelor, mostre de produse nealimentare pentru încercări de laborator n-au fost prelevate. În procesul controlului documentelor de evaluare a conformității produselor (declarațiilor/certificatelor de conformitate, rapoartelor de încercări, documentației tehnice), inspectorii n-au constatat riscuri înalte asupra produselor controlate, respectiv testarea acestora în laborator n-a fost necesară. Conform proceselor verbale de control, produsele verificate selectiv în cadrul controalelor, au fost testate la fața locului de către agenții constatatori. 6. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor privind produsele nealimentare, au fost aplicate următoarele măsuri juridice: <ul style="list-style-type: none"> - 15 prescripții privind înlăturarea neconformităților (DSP – 14 și DPDC - 1), din care 14 (93,33%) executate; - 2 prescripții privind interzicerea temporară a lotului, executate; - 1 prescripție privind suspendarea temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor, neexecută. 	DSP, personalul subdiviziunii responsabile

		sesizărilor, reclamațiilor, din care executate.		<ul style="list-style-type: none"> - 7 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate în cadrul controalelor privind supravegherea produselor nealimentare, din care 4 în cadrul controalelor planificate (DSP) și 3 în cadrul controalelor inopinate (DPDC – 2 și DSP - 1); - 3 procese-verbale încheiate în cadrul examinării sesizărilor privind utilizarea ilegală a mărcii. 	
2.4.	Supravegherea și controlul respectării normelor și regulilor cu privire la comerțul interior, inclusiv a comerțului electronic.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul cazurilor depistate, de încălcare a normelor și regulilor de comerț interior, din total controale efectuate; 2. Numărul cazurilor de încălcări în domeniul comerțului electronic; 3. Măsurile juridice aplicate, executate, din care în domeniul comerțului electronic. 	Pe parcursul anului	<ol style="list-style-type: none"> 1. Încălcarea normelor și regulilor de comerț interior, a fost depistată în cadrul a 2 controale efectuate (DSM – 2). 2. Au fost efectuate 3 controale în domeniul comerțului electronic. Încălcări în domeniul comerțului electronic au fost depistate în cadrul a două controale, informație incompletă pe site-ul întreprinderii. <ul style="list-style-type: none"> - Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor au fost aplicate 2 prescripție privind înlăturarea neconformităților, din care una în domeniul comerțului electronic (DSP) și o prescripție privind încălcarea normelor și regulilor de comerț interior. 	DSP DSM, DPDC, SCS personalul subdiviziunilor responsabile
2.5.	Asigurarea respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor, materialelor privind utilizarea ilegală a mărcii/produse contrafăcute, primite spre examinare, din care examinate; 2. Numărul loturilor, produselor contrafăcute/utilizarea ilegală a mărcii, constatate, din total verificate; 3. Numărul măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate. 	Pe parcursul anului	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pe parcursul trimestrului III, au fost înregistrate 16 sesizări referitor la nerespectarea drepturilor de proprietate intelectuală, au fost examinate 3 sesizări. 2. S-au constatat 14 loturi / 173 unități de produse (12/136 accesorii pentru telefoane, 2/37 unități articole de parfumerie) cu utilizarea ilegală a mărcii. 3. Au fost încheiate 3 procese verbale cu privire la contravenție (2 trimise în instanță/aplicată 1 amendă, pentru utilizarea ilegală a mărcii). 	DSP personalul subdiviziunii responsabile
2.6.	Promovarea pentru aprobare, publicarea listelor de verificare aprobate pe pagina ISSPNPC, aplicarea în activitățile de control de stat.	Liste de verificare elaborate, aprobate și publicate pe pagina web ISSPNPC - 3.	Pe parcursul anului	Listele de verificare noi elaborate sunt transmise către MDED spre aprobare: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Etichetarea energetică</i> - <i>Încălțăminte</i> - <i>Sticla de cristal</i> - <i>Textile</i> - <i>Metale prețioase.</i> - Listele de verificare aprobate prin ordinul MDED nr. nr. 147 din 23.10.2023, urmare a propunerilor de examinate, au fost transmise către MDED spre aprobare. 	DSP personalul subdiviziunii responsabile
Obiectivul 3: Implementarea mecanismului de cooperare între ISSPNPC și Serviciul Vamal al RM în domeniul controlului produselor nealimentare					
Riscuri aferente realizării obiectivului: <ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiențe neprevăzute care ar împiedica crearea și funcționarea Sistemului electronic de comunicare între autoritățile de supraveghere a pieței și organul vamal; 2. Probleme tehnice neprevăzute, care pot împiedica transmiterea Notificării în termenul stabilit; 3. Fluctuația personalului calificat; 4. Agenții economici nu se conformează cerințelor reglementărilor tehnice aplicabile, în termenul stabilit (în cazul aplicării măsurilor). 					
3.1.	Implementarea Ordinului comun privind stabilirea procedurii de	1. Ordin comun privind stabilirea procedurii de cooperare între	Pe parcursul anului	În perioada trim. III ISSPNPC în comun cu SV au lucrat la elaborarea Acordului de cooperare între instituții în vederea schimbului liber de informații și acordarea suportului necesar de către părți în vederea supravegherii pieței.	DSP

	conlucrare între SVRM și ISSPNPC privind controlul produselor nealimentare.	SVRM și ISSPNPC semnat de ambele autorități; 2. Testarea procedurii de conlucrare instituită prin Ordin la postul/posturile vamale interne (PVI) selectate; 3. Concluzii după finalizarea exercițiului de testare a procedurii de conlucrare între SV RM și ISSPNPC.			personalul subdiviziunii responsabile
3.2.	Schimbul de informații legate de produse sau agenții economici cu privire la care au fost identificate riscuri sau neconformități grave.	1. Numărul de informații/Notificări de risc trimise de către/către SVRM; 2. Numărul de produse monitorizate la introducerea în țară (în procesul de vămuire).	Pe parcursul anului	1. În trimestrul III-2024, ISSPNPC a primit de la SV și a înregistrat 48 Notificări referitor la neconformitatea jucăriilor, produselor electrocasnice, articole pentru parcuri de distracții (<i>lipsa Declarației de conformitate, lipsa marcatului CE</i>): - 24 neconformitatea jucăriilor; - 4 articole pentru parcuri de distracții; - 20 produse electrocasnice. 2. În baza notificărilor transmise de SV către ISSPNPC, la introducerea în țară în procesul de vămuire, au fost monitorizate: - 214530 bucăți și 531 kg. jucării; - 2130 produse electrocasnice; - 7 echipamente pentru parcuri de distracții.	DSP personalul subdiviziunii responsabile
3.3.	Implementarea măsurilor de control al mărfurilor în baza schimbului de informații între ISSPNPC și SV.	1. Numărul de verificări efectuate de ISSPNPC; 2. Măsurile corective (restrictive) aplicate produselor care prezintă un risc grav sau nu corespund cerințelor esențiale, în cazul notificării acestora.	Pe parcursul anului	1. În perioada de raportare, în cadrul monitorizării respectării angajamentelor a unui agent economii notificat de SV în perioada precedentă, DSP a efectuat 1 control inopinat, în rezultatul căruia s-a constatat, că loturile de jucării nominalizate în notificare sunt păstrate la depozit și agentul economic este în așteptarea obținerii Declarației de conformitate. 2. În rezultatul controlului a fost 1 prescripție privind înlăturarea neconformităților.	DSP personalul subdiviziunii responsabile
3.4.	Publicarea pe site/social media a informațiilor relevante pentru importatori, referitor la produsele importate.	Informațiile relevante pentru importatori sunt publicate de ISSPNPC pe site-ul său web și rețelele sociale.	Permanent	Pentru informarea mediului de afaceri ISSPNPC a publicat pe pagina web instituțională 5 informații relevante: - link - link - link - link - link	DSP personalul subdiviziunii responsabile.
3.5.	Organizarea unei campanii de informare pentru mediul de afaceri.	Campanie de informare „Supravegherea conformității jucăriilor, la introducerea în țară”, realizată.	Pe parcursul semestrului I	Campania de informare „Supravegherea conformității jucăriilor, la introducerea în țară”, nu a fost realizată.	DSP personalul subdiviziunii responsabile
3.6.	Organizarea unui seminar comun cu SV pentru operatorii economici, importatori.	Seminarul organizat.	Pe parcursul semestrului II	Seminar organizat de către CEFTA cu privire la implementarea practicilor europene în vederea schimbului liber de informație în procesul de supraveghere a pieței.	DSP personalul subdiviziunii responsabile.

3.7.	Instruirea angajaților ISSNPC și SV, preluarea celor mai bune practici la nivel internațional în ceea ce privește cooperarea cu Serviciul Vamal, schimbul de informații (sisteme IT), aplicarea cadrului normativ.	<ol style="list-style-type: none"> Instruiri necesare pentru activitatea comună, organizate și coordonate cu SV; Vizite de lucru organizate, practici relevante. 	Pe parcursul anului	<ol style="list-style-type: none"> În perioada de referință, direcția responsabilă de domeniu raportează că au avut loc instruirii cu privire la introducerea și plasarea pe piață a caruselelor, toboganelor și trambulinelor cu inspectorii vamali. Vizite de lucru, practici relevante au fost efectuate în perioadele precedente. 	DSP personalul subdiviziunii responsabile
------	--	--	---------------------	---	---

Obiectivul 4: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul metrologiei

Riscuri aferente realizării obiectivului:

- Insuficiență de personal calificat;
- Agenții economici și-au suspendat între timp activitatea, și-au schimbat amplasamentul;
- Probleme tehnice neprevăzute la înregistrarea controalelor în RSC, care pot împiedica inițierea controalelor.

4.1.	Desfășurarea activităților de supraveghere metrologică, prin controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare și măsurărilor, în domeniile de interes public, asigurarea soluționării petițiilor și sesizărilor în domeniul metrologic.	<ol style="list-style-type: none"> Numărul total de controale metrologice planificate – 60; Numărul de controale efectuate, (planificat, inopinat) din care cu neconformități depistate; Ponderea controalelor cu neconformități depistate, din total (planificate, inopinate) efectuate; Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor, din care neconforme; Ponderea mijloacelor de măsurare neconforme, din cele verificate; Numărul de petiții/sesizări de domeniul metrologiei, examinate, din care soluționate, inclusiv prin control de stat; Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate. 	Pe parcursul anului	<ol style="list-style-type: none"> Pentru trimestrul III-2024, în domeniul Metrologie și produse preambalate, au fost planificate 13 controale. În total au fost efectuate 50 controale, din care 12 controale planificate și 38 (76%) inopinate (<i>în baza reclamațiilor parvenite de la consumatori – 6; la solicitarea ASP pentru confirmarea corespunderii MM – 1; în baza demersului Institutului Național de Metrologie (INM), referitor la posibila utilizare a mijloacelor de măsurare neverificate – 31</i>). Un control din cele planificate în trim.III a fost efectuat în trimestrul II-2024 la solicitarea INST, fiind efectuat în comun. Neconformități au fost depistate în cadrul a 26 (52 %) controale, din care 9 (75%) planificate și 17 (44,73%) inopinate. Ponderea controalelor cu neconformități depistate, alcătuiește 52 % din total controale efectuate (planificate, inopinate); În cadrul controalelor au fost verificate 793 mijloace de măsurare (MM), utilizate în domeniile de interes public, din care 85 (10,72%) MM erau neconforme cerințelor metrologiei legale; Ponderea MM, neconforme, alcătuiește 10,72% din total MM verificate. La agenți economici care importă și plasează pe piață MM, pe parcursul trimestrului, au fost efectuate 2 controale planificate în ambele fiind depistate neconformități. Au fost supuse controlului 17 loturi 5642 produse (7 loturi/40 bucăți aparate de cântărit cu funcționare neautomată și 10 loturi 5602 bucăți contoare de apă, energie termică) Din cele 17 loturi 5642 produse MM plasate pe piață, supuse controlului, 7 loturi/40 MM (aparate de cântărit cu funcționare neautomată) erau neconforme cerințelor metrologiei legale, și anume: informația despre produs incompletă, marcarea eronată, pentru care au fost înaintate Recomandări privind înlăturarea încălcărilor stabilite, la al doilea agent economic s-a constatat utilizarea incorectă a noțiunilor din actele normative, în pașaportul tehnic ce însoțește produsul. 	DSM personalul subdiviziunii responsabile
------	--	---	---------------------	---	---

				<p>6. Pe parcursul trimestrului, au parvenit 12 reclamații/5 sesizări de domeniul metrologic, din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 reclamații au fost examinate prin control inopinat; - 4 reclamații/3 sesizări examinate din oficiu; - 1 reclamație readresată altor autorități, conform competențelor, (ANRE, Primăria mun. Chișinău) iar; - 5 reclamații/2 sesizări sunt în examinare. <p>7. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor au fost aplicate măsuri juridice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 14 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare, 12 (86%) executate; - 15 prescripții de înlăturare a neconformităților, din care 8 (53,3%) executate; - 1 prescripție privind interzicerea temporară a lotului (neexecutată); - 34 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate, din care 10 încheiate în cadrul controalelor planificate și 24 procese - verbale în cadrul controalelor inopinate. <p>În total în trim.III-2024 de către DSM au fost încheiate 64 procese-verbale cu privire la contravenție inclusiv pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor anterioare, examinării petițiilor, sesizărilor, autosesizărilor.</p> <p>Pe parcursul trimestrului inspectorii DSM au participat la:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 ședințe ale Consiliului Tehnico-Stiințific al INM(03.07.2024 , 08.08.2024)unde sa examinat aprobările de model a mijloacelor de măsurare și examinate propunerii de modificare a proiectelor Normelor de Metrologie Legală; - la ședința al Comitetului Tehnic Organisme de Certificare și Inspecție din cadrul MOLDAC (02.07.2023); - participare la ședința publică a Consiliului de Administrare a Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică unde au fost discutate 2 proiecte de acte normative (20.08.2024); - la ședința consiliului Național de Metrologie (08.08.2024). 	
4.2.	Controlul conformității produselor preambalate.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul de controale efectuate (planificat, inopinat) privind produsele preambalate, din total controale metrologice efectuate, din care cu neconformități depistate; 2. Numărul de loturi, produse preambalate controlate, din care neconforme, ponderea produselor preambalate neconforme; 3. Numărul mostrelor de produse preambalate prelevate și testate la 	Pe parcursul anului	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pentru trimestrul III-2024, au fost planificate 3 controale pentru verificarea conformității produselor preambalate. Au fost efectuate 4 (8,0%) controale privind produsele preambalate din total 50 controale metrologice efectuate, din care un control inopinat în baza reclamației parvenite de la consumator. Neconformități au fost depistate în cadrul a 3 controale, din care unul inopinat. 2. Au fost supuse controlului 13 loturi / 24865 produse preambalate, din care 4 (30,76%) loturi / 3665 (14,73%) produse preambalate erau neconforme, și anume: - - lipsa pe produsele preambalate a marcajului cu litera „e”; - necorespunderea valorilor tolerate, eroarea depășea limita admisibilă în 1 caz. <p>În cadrul a 3 controale, s-a constatat că, agenții economici nu dispuneau de notificare pentru dreptul de preambalare a produselor;</p> <p>Iar într-un caz, preambalatorul utiliza mijloace de măsurare neverificate metrologic.</p>	DSM personalul subdiviziunii responsabile

		<p>fața locului, din care neconforme, ponderea mostrelor neconforme;</p> <p>4. Numărul de petiții/sesizări cu privire la produsele preambalate, examinate, din care soluționate, inclusiv prin control de stat;</p> <p>5. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate.</p>		<p>Ponderea produselor preambalate neconforme, alcătuia 14,73% din produsele controlate.</p> <p>3. Din loturile de produse preambalate supuse controlului, au fost prelevate 13 mostre și testate la fața locului, din care 1 mostră s-au dovedit a fi neconforme în rezultatul testării, eroarea depășea limita admisibilă. Ponderea mostrelor neconforme, alcătuiește 7,7% din mostrele prelevate.</p> <p>4. Pe parcursul trimestrului, spre examinare a parvenit o reclamație, referitor la neconformitatea produselor preambalate, care a fost examinată prin control de stat.</p> <p>5. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor privind produsele preambalate, au fost aplicate următoarele măsuri juridice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare, 1 (50%) executată; - 1 prescripție privind interzicerea temporară a lotului, neexecutată; - 3 prescripții de înlăturare a neconformităților, din care 1 (33,3%) executată; - 6 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate. 	
4.3.	Controlul calității produselor petroliere și a respectării documentelor normative referitoare la acestea, asigurarea soluționării petițiilor/sesizărilor cu privire la produsele petroliere.	<p>1. Numărul de controale efectuate (planificat, inopinat) la SAC-uri, din total controale metrologice efectuate, din care cu neconformități depistate;</p> <p>2. Numărul de loturi, produse petroliere controlate, din care neconforme;</p> <p>3. Ponderea produselor petroliere neconforme (loturi), din cele controlate;</p> <p>4. Numărul mostrelor prelevate/testate la fața locului sau în laborator, în cadrul controalelor planificate/ inopinate (Legea nr.131/2012), din care neconforme, ponderea mostrelor neconforme;</p> <p>5. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor la SAC-uri, din care neconforme;</p> <p>6. Numărul de petiții/sesizări cu privire la produsele petroliere, examinate, din care soluționate, inclusiv prin control de stat;</p>	Pe parcursul anului	<p>1. Pentru trimestrul III-2024, au fost planificate 6 controale la stațiile de alimentare cu combustibil (SAC) din țară.</p> <p>Pe parcursul trimestrului, la SAC-uri au fost efectuate 39 controale, din care 5 controale planificate (1 control din trim. III a fost efectuat în trim. II în comun cu INST, la solicitarea acestuia) și 34 inopinate (în baza reclamațiilor - 3, sesizării INM- 31), subiectul fiind înșelarea la pompă, utilizarea MM neverificate metrologic. În baza demersului INM referitor la posibila utilizare a MM neverificate metrologic, au fost efectuate controale documentare (din oficiu) la 31 agenți economici.</p> <p>În cadrul a 18 (46,2%) controale din cele efectuate la SAC-uri au fost depistate neconformități, din care în 3 (7,7%) controale planificate și 15 (38,4%) inopinate.</p> <p><u>Neconformitățile depistate SAC-uri:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizarea MM neverificate metrologic - 16 cazuri; - necoresponderea valorilor tolerante (eroarea depășește limita admisibilă la pompă) - 1 caz; <p>2. Au fost supuse controlului 2 loturi de produse petroliere, în cantitate de 23574 litri combustibil (1lot/8816 litri benzină, 1lot/14758 motorină), care s-au dovedit a fi conforme.</p> <p>4. Au fost prelevate 2 mostre (probe) de produse petroliere (1 benzină, 1 motorină) și transmise pentru încercări la laborator acreditat. Probele s-au dovedit a fi corespunzătoare DN.</p> <p>5. În cadrul controalelor efectuate la SAC-uri au fost verificate 680 MM, din care 79 (11,6%) MM s-au constatat neconforme cerințelor metrologiei legale (inclusiv, 608 mijloace de măsurare verificate în cadrul controalelor documentare, din care 77 erau neconforme).</p> <p>6. Pe parcursul trimestrului au parvenit 6 reclamații, referitor la SAC-uri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presupusa înșelare la volum – 1 reclamație; - alimentarea eronată a automobilului cu produse petroliere – 3 reclamații; 	DSM personalul subdiviziunii responsabile

		7. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate		<ul style="list-style-type: none"> - calitatea combustibilului – 1; - refuz de alimentare în recipient de sticlă-1. <p>Prin control au fost examinate 3 reclamații (2 reclamații parvenite anterior).</p> <p>În urma examinării sesizării parvenite de la INM in trim.I au fost efectuate 31 controale.</p> <p>7. În cadrul controalelor la SAC-uri au fost aplicate următoarele măsuri juridice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 11 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare, din care 10 (90,90%) executate; - 6 prescripții de înlăturare a neconformităților, din care 4 (66,66%) executate; - 24 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate. 	
4.4.	Controlul calității produselor petroliere conform Planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caietul de sarcini, elaborat; 2. Procedura „Modul de executare a eșantionării probelor de benzină și motorină în cadrul Planului național de eșantionare”, aprobată, publicată pe pagina web ISSNPC; 3. Contract de prestare a serviciilor, încheiat cu laboratoare de încercări acreditate sau organisme de inspecție recunoscute; 4. Numărul de stații de alimentare la care au fost prelevate probe; 5. Numărul de probe prelevate, din care neconforme; 6. Măsuri întreprinse / aplicate, din care executate; 7. Raport privind realizarea Planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei, elaborat și prezentat MDED. 	31.12.2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caietul de sarcini a fost elaborat și aprobat în cadrul ședinței Grupului de lucru pentru negocieri. 2. Procedura „Modul de executare a eșantionării probelor de benzină și motorină în cadrul Planului național de eșantionare”, este elaborată și urmează a fi aprobată după încheierea contractului de prestări servicii cu organismul de inspecție și stabilirea modului de conlucrare. 3. Inspectoratul la moment este în plin proces de negociere a clauzelor contractuale cu organismul de inspecției recunoscut de către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării pentru executarea planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei. 4-5. Probe n-au fost prelevate; 6-7 La moment planul național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei nu poate fi efectuat din motiv că Regulamentul privind modul de funcționare și utilizare al Sistemului informatic „SIGACP” nu este aprobat. <p>Pentru astfel de motive, DSM la moment nu deține rapoarte analitice referitoare la numărul de probe prelevate, volumul total supus controlului, neconformitățile depistate, măsurile aplicate precum și alte acțiuni realizate (pentru implementarea Sistemului Informatic „SIGACP”).</p>	DSM personalul subdiviziunii responsabile
Obiectivul 5: Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale					
Riscuri aferente realizării obiectivului:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiențe de comunicare cu prestatorii de servicii; 2. Insuficiență de personal calificat. 					
5.1.	Examinarea contractelor la sesizarea consumatorilor sau din oficiu, privind respectarea legislației contractuale, prin prisma	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul, tipul de contracte încheiate cu consumatorii, examinate; 2. Numărul reclamațiilor/sesizărilor privind clauzele abuzive în 	Pe parcursul anului	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pe parcursul trimestrului au fost examinate 11 contracte de prestări servicii: - 2 contracte de prestări servicii; - 2 contracte de achiziții a cursurilor online; - 2 contracte de locațiune; - 1 contract de prestări servicii de grădiniță; 	SCS personalul subdiviziunii responsabile

	constatării clauzelor abuzive.	contractele încheiate cu consumatorii, înregistrate, examinate; 3. Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, întocmite, transmise consumatorilor, ponderea acestora față de perioada similară a anului precedent; 4. Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, transmise în instanța de judecată.		- 1 contract de prestări servicii de telefonie; - 1 contract de prestări servicii turistice; - 1 contract de de prestări servicii de alimentare cu apă; - 1 regulament intern. 2. Au fost înregistrate și examinate 11 reclamații privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. 3. În rezultatul examinării au fost întocmite și transmise consumatorilor 5 Acte privind constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, la nivelul trimestrului III-2023 (5 acte). 4. În perioada de referință, de către ISSPNPC acte de constatare a clauzelor abuzive nu au fost transmise în instanța de judecată.	
5.2.	Examinarea reclamațiilor, sesizărilor prin prisma constatării <i>practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relații cu consumatorii.</i>	1. Numărul reclamațiilor/sesizărilor privind <i>practicile comerciale incorecte</i> ; 2. Numărul cazurilor de practici <i>comerciale incorecte constatate</i> ; 3. Numărul <i>deciziilor de încetare a practicilor comerciale incorecte, numărul practicilor încetate, sancțiuni aplicate.</i>	Pe parcursul anului	1. De către Secția Control Servicii ISSPNPC, au fost examinate 6 reclamații. privind practicile comerciale incorecte. 2. A fost constatăată 1 cazuri de practici comerciale incorecte: - <i>pe site-ul agentului economic era prezentată informație înșelătoare (deține parcare)</i> 3. În rezultatul constatării practicilor comerciale incorecte a fost emisă 1 Decizie de încetare a practicilor comerciale incorecte, încheiate 4 proces-verbal cu privire la contravenție și aplicate 1 amendă.	SCS personalul subdiviziunii responsabile
5.3.	Acordarea consultanței părților contractante referitor la legislația contractuală.	Numărul consultațiilor oferite părților contractante în cadrul examinării contractelor.	Pe parcursul anului	În cadrul desfășurării procedurilor administrative, de către inspectori au fost oferite 11 consultații părților contractante referitor la legislația în domeniu.	SCS personalul subdiviziunii responsabile
Obiectivul 6: Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar, precum și promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 2. Insuficiență de personal calificat.					
6.1.	Examinarea reclamațiilor/sesizărilor, asigurarea recuperării prejudiciilor cauzate de vânzător, inclusiv pe cale amiabilă (<i>remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului/ serviciu necorespunzător</i>).	1. Numărul total de reclamații/ sesizări înregistrate, din care: - <i>primite direct de la consumatori</i> ; - <i>primite de la alte autorități (autoritățile, numărul de reclamații/sesizări)</i> ; - <i>remise altor autorități conform competențelor (autoritățile, numărul de reclamații/sesizări)</i> ;	Pe parcursul anului	1. Pe parcursul trimestrului III - 2024, au fost înregistrate 407 reclamații /41 sesizări (14 DPDC, 5 DSM, 22DSP) din care 16 referitor la utilizarea ilegală a mărcii: - reclamații primite direct de la consumatori – 278 (inclusiv 1 anonimă); - reclamații primite de la alte autorități – 129 din care: IP-108 reclamații; MDED-4; ANSP-4; Procuratura-3; Parlamentul RM-2; CNPF-2; CNA-2; Cancelaria de Stat-2; Aparatul Președintelui-1; ISM-1. - remise altor autorități conform competențelor (reclamații / sesizări) – 138/3: ANSA – 35/3; ANRE-11; ANTA-24; ANRCETI-12; ANSP-5; SFS-1; CNPF- 22; AMDM-1; DGLCA-6; INST-5; AAC-4; IP-5; APL-1; SV-1; DGECT-1; ISM-4. <u>Subiectele reclamațiilor:</u> - <i>Servicii prestate necorespunzător-178;</i>	Subdiviziunile cu funcții de control, personalul subdiviziunilor responsabile

		<p>2. Numărul de reclamații/sesizări examinate în limita competențelor funcționale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numărul de reclamații/ sesizări cu privire la produse și sau/grupe de produse, alte subiecte reclamate; - Numărul de reclamații/sesizări privind serviciile prestate; <p>3. Măsurile aplicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - procese verbale cu privire la contravenție încheiate, examinate, amenzi aplicate; - decizii de remediere/înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător; - decizii privind încetarea practicelor comerciale incorecte; <p>4. Numărul cazurilor de succes înregistrate (reclamații soluționate amiabil, prin remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător), dinamica față de anul precedent;</p> <p>5. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Produse nealimentare -109; - Încălcarea regulilor de comerț – 85; - Produse alimentare, alimentație publică -23; - Metrologie și produse petroliere – 12; <p>2.În perioada de referință au fost examinate 356 reclamații și 24 sesizări:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reclamații/sesizări cu privire la produse/grupe de produse, alte subiecte reclamate – 193 / 19 sesizări; - reclamații/sesizări privind serviciile prestate – 163 / 5 sesizări. <p>3. În rezultatul examinării reclamațiilor / sesizărilor, autosesizărilor, au fost aplicate măsuri juridice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - procese verbale cu privire la contravenție, încheiate - 107; - amenzi aplicate - 72, în sumă de 178 200,00 lei, din care 34 achitate în sumă de 68900,000lei. - decizii de remediere/înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător-12(11DPDC, 1 DSP); - decizii privind încetarea practicelor comerciale incorecte -1. <p>4.Pe parcursul trimestrului III, au fost înregistrate 29 cazuri de succes (reclamații soluționate amiabil):</p> <ul style="list-style-type: none"> - restituită contravaloarea produsului/serviciului necorespunzător - 26 cazuri; - produsele au fost înlocuite cu altele corespunzătoare -3 cazuri. <p>5. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați constituie 135027,15 lei.</p>	
6.2.	Înaintarea acțiunilor în instanța de judecată și reprezentarea intereselor Inspectoratului și consumatorilor (inclusiv în calitate de intervenient accesoriu).	<p>1. Numărul acțiunilor depuse în instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor, din care cu câștig de cauză;</p> <p>2. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor consumatorilor în instanța judecătorească în calitate de intervenient accesoriu, din care cu câștig de cauză;</p> <p>3. Numărul dosarelor examinate în instanța de judecată, din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISSPNPC- reclamant; 	Pe parcursul anului	<p>1.În perioada de referință, acțiuni pentru prezentarea intereselor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, n-au fost depuse în instanța judecătorească.</p> <p>2. ISSPNPC a reprezentat interesele consumatorilor în calitate de intervenient accesoriu, în cadrul a 8 acțiuni în instanța judecătorească, din care 7 acțiuni cu câștig de cauză.</p> <p>3. Numărul dosarelor examinate în instanța de judecată – 103 dosare , din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISSPNPC (reclamant) – n-au fost examinate; - ISSPNPC (pârât) – 95 dosare; - ISSPNPC – intervenient accesoriu - 8 dosare. <p>4. Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse în instanța de judecată – 12 cereri;</p> <p>5. Numărul cererilor de apel, depuse în instanța de judecată – nu au fost depuse cereri;</p> <p>6. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs - 30;</p> <p>7. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor–39 participări.</p>	DJ, SCS, personalul subdiviziunilor responsabile

		<ul style="list-style-type: none"> - ISSPNPC - pârât; - ISSPNPC – intervenient accesoriu; <p>4. Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse în instanța de judecată;</p> <p>5. Numărul cererilor de apel, depuse în instanța de judecată;</p> <p>6. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs;</p> <p>7. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor.</p>			
6.3.	Aplicarea măsurilor juridice și reprezentare a intereselor Inspectoratului în fața instanțelor judiciare, altor persoane de drept public, monitorizarea permanentă a dosarelor aflate pe rol în instanțele de judecată.	<p>Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție încheiate inclusiv în baza examinării reclamațiilor/sesizărilor, înregistrate;</p> <p>2. Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție examinate de Inspectorat, din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cu aplicarea sancțiunii; - încetate; - remise altor autorități de competență; <p>3. Suma amenzilor aplicate;</p> <p>4. Suma amenzilor achitate;</p> <p>5. Numărul deciziilor asupra cauzelor contravenționale contestate în instanța de judecată;</p> <p>6. Informații operative și statistice prezentate organelor de stat, autorităților, cu privire la procesele verbale contravenționale.</p>	Pe parcursul anului	<p>1. În perioada raportată au fost încheiate și înregistrate 127 procese - verbale cu privire la contravenție.</p> <p>2. Procese - verbale cu privire la contravenție examinate de Inspectorat - 110 (din care 9 procese-verbale cu privire la contravenție încheiate în a.2023):</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>cu aplicarea sancțiunii</i> – 94 (din care 6 procese-verbale încheiate în a.2023); - <i>încetate</i> – 7; - <i>cu plan de remediere</i> – 9 (din care 3 procese-verbale încheiate în a.2023); <p>3. Suma amenzilor aplicate în perioada de referință, 758 635,00 lei, din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>amenzile aplicate în sumă de 30550,00 lei</i>, în baza proceselor - verbale încheiate în a.2023; - <i>amenzile aplicate în sumă de 728 085,00 lei</i>, în baza proceselor - verbale încheiate în a.2024. <p>4. Suma amenzilor achitate în perioada de referință, 166 750,00 lei, din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>amenzile achitate în sumă de 5 550,00 lei</i>, în baza proceselor - verbale încheiate în a.2023; - <i>amenzile achitate în sumă de 161 200,00 lei</i>, în baza proceselor - verbale încheiate în a.2024. <p>5. Decizii asupra cauzelor contravenționale contestate în instanța de judecată –27 decizii, din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>contestații asupra deciziilor proceselor verbale emise în 2023</i> – 2 contestații; - <i>contestații asupra deciziilor proceselor - verbale emise în 2024</i> – 25 contestații; <p>6. Date statistice și informații cu privire la procesele verbale contravenționale au fost prezentate organelor de stat, autorităților, la solicitare.</p>	Subdiviziunile cu funcții de control, DJ, personalul subdiviziunilor responsabile
6.4.	Colaborarea cu autoritățile de protecție a consumatorilor, în calitate de <i>Punct de contact național</i> .	1. Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul precedent, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului;	15.04.24	Acțiunea dată a fost realizată în trim.I-2024	DPCM, DICMA, personalul desemnat

		2. Masa rotundă dedicată evenimentului <i>Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor</i> , invitați conducătorii autorităților de protecție a consumatorilor, reprezentanți nonguvernamentali.			
--	--	---	--	--	--

Obiectivul 7: Încadrarea în procesul de dezvoltare și implementare a cadrului legal cu privire la activitățile de competență

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate;
2. Insuficiență de personal calificat.

7.1.	Participarea în procesul de aliniere a cadrului normativ național în domeniile de competență, prin înaintarea propunerilor la proiecte de acte legislative/normative, cu privire la supravegherea pieței și protecția consumatorilor, produse, servicii, regulile de comerț.	1. Numărul actelor/documentelor primite spre avizare, avizate juridic; 2. Numărul propunerilor de modificare/amendare a actelor normative, înaintate.	Pe parcursul anului	1. Pe parcursul trimestrului III, ISSPNPC a primit spre avizare și avizate 12 documente: 1) proiectul de Lege privind siguranța generală a produselor (număr unic 582/MDED/2024); 2) proiectul HG nr. 1226/2016 privind standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal; 3) proiectul HG nr. 1407/2016 pentru aprobarea Reglementării tehnice cu privire la echipamentele și sistemele de protecție destinate utilizării în medii potențial explozive (repetat); 4) proiectul HG pentru modificarea unor acte normative (modificarea Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat și a legilor sectoriale conexe controlului de stat); 5) proiectul de lege privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor; 6) proiectul Memorandumului de înțelegere privind asistența reciprocă în domeniul protecției consumatorilor și supravegherii pieței cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România; 7) proiectul de Hotărâre cu privire la modificare Hotărârii Guvernului nr.1207/2016 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind produsele cosmetice; 8) proiectul Hotărârii ANRE cu privire la aprobarea Regulamentului privind impunerea obligațiilor de serviciu public; 9) proiectul Hotărârii ANRE nr.355/2021 cu privire la aprobarea Metodologiei de calculare , aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea gazelor naturale; 10) aviz la opinia deputatului privind modificarea conținutului art. 448 alin.(1) Cod Contravențional. proiectul de Hotărâre <i>privind stabilirea moratoriului asupra controlului de stat</i> ; 11) proiectul de Hotărâre cu privire la modificare Hotărârii Guvernului nr.1207/2016 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind produsele cosmetice (aviz repetat); 12) avizarea Memorandumului de înțelegere ISSPNPC-ANPC; 2. ISSPNPC a înaintat propuneri de modificare/amendare a actelor normative - 2:	DJ, subdiviziunile structurale, personalul desemnat
------	--	--	---------------------	--	---

				<p>1) Propuneri privind proiectul de lege privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor;</p> <p>2) Propuneri pe marginea proiectului de hotărâre privind probarea proiectului de lege pentru modificarea legii nr. 131/2012 privind controlul de stat și a legilor sectoriale conexe controlului de stat;</p>	
7.2.	Asigurarea funcționalității Consiliului de soluționare a disputelor.	<p>1. Numărul cererilor (contestațiilor) depuse de agenții economici, pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor;</p> <p>2. Numărul întrunirilor membrilor Consiliului, pentru examinarea contestațiilor depuse de agenții economici, rezultatele examinării;</p> <p>3. Numărul deciziilor emise.</p>	Pe parcursul anului	<p>1. În perioada de referință, 4 agenți economici au depus cerere prealabilă, pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor ISSPNPC;</p> <p>2. Numărul întrunirilor membrilor Consiliului, pentru examinarea contestației depuse de agentul economic – 4.</p> <p>3. Numărul deciziilor emise - 4.</p> <p>Rezultatele examinării:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 cereri prelabile au fost admise; - 1 cerere prealabilă a fost admisă parțial; - 1 cerere prealabilă a fost respinsă. 	<p>Consiliul de soluționare a disputelor,</p> <p>Membrii Consiliului</p>

Obiectivul 8: Cooperarea instituțională în domeniile de competență

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Deficiențe de comunicare cu alte instituții implicate;
2. Lipsa solicitării instruirilor;
3. Cunoștințe și abilități insuficiente în vederea preluării și implementării bunelor practici UE.

8.1.	Dezvoltarea relațiilor de colaborare interinstituțional, în baza Acordurilor de colaborare semnate între Inspectorat și alte Autorități de competență.	<p>1. Numărul întrunirilor, ședințelor de lucru, întrevederilor oficiale ale conducerii Inspectoratului, raportarea, mediatizarea rezultatelor;</p> <p>2. Acorduri de colaborare încheiate, implementate;</p> <p>3. Numărul activităților de schimb de experiență, preluare a celor mai bune practici, rapoartele participanților prezentate SRU;</p> <p>4. Numărul angajaților Inspectoratului, participanți.</p>	Pe parcursul anului	<p>1. Pe parcursul trimestrului III – 2024, au fost organizate/ realizate 3 activități (<i>întruniri/ședințe de lucru/întrevederi oficiale</i>) la nivel de conducere ISSPNPC și instituțional, (din care 1 în baza Acordului de colaborare cu ANPC) în scopul consolidării capacității instituționale, implementării legislației în domeniile de competență:</p> <p>1) <i>în perioada 12-13 septembrie curent</i>, delegația Inspectoratului, a efectuat o vizită de lucru la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România. În acest context reprezentanții ISSPNPC au avut discuții productive cu reprezentanții Autorității cu exemple de aplicare a practicilor în domeniul protecției consumatorilor, litigii care decurg din contractele de vânzare-cumpărare precum și asistență în crearea entității SAL în cadrul ISSPNPC. (<i>au participat 7 angajați</i>) Link</p> <p>2) <i>în perioada 18 - 19 septembrie 2024</i>, conducerea ISSPNPC a participat în cadrul vizitei de studiu în baza proiectului: "EU4 Business: Sprijin pentru integrarea economică regională" cofinanțat de UE și BMZ și implementat de GIZ, care are loc în Brno, Czech. Scopul vizitei a fost creșterea abilităților și a cunoștințelor reprezentanților și a membrilor CEFTA, cu privire la evaluarea conformității produselor. Link</p> <p>3) <i>în perioada 23-25 septembrie 2024</i>, reprezentanții ISSPNPC au avut două întrevederi cu reprezentanții Băncii Mondiale inclusiv cu directorul executiv din cadrul Unității de Implementare a Proiectului Băncii Mondiale de Ameliorare a Competitivității (UIPAC). Scopul ședințelor au fost acțiunile implementate în</p>	<p>SCI, SRU, personalul subdiviziunilor responsabile</p>
------	--	--	---------------------	--	--

				<p>comun pe diferite segmente de importanță majoră pentru ISSPNPC, identificarea necesităților și acțiunilor pentru perioada următoare. Link</p> <p>2. Acorduri noi de colaborare, în perioada de referință nu au fost încheiate;</p> <p>3. Activități privind schimbul de experiență, preluarea celor mai bune practici UE, au fost efectuate în perioada precedentă.</p> <p>4. În cadrul activităților privind schimbul de experiență, au participat 7 angajați ISSPNPC.</p>	
8.2.	Stabilirea noilor relațiilor de colaborare cu instituții din țară în domeniile de competență.	<p>1. Acord de colaborare, încheiat / dezvoltat;</p> <p>2. Numărul activităților de colaborare, schimb de experiență în domeniile de competență, desfășurate în baza noilor Acorduri de colaborare.</p>	Pe parcursul anului	<p>1. Acorduri noi de colaborare nu au fost încheiate.</p> <p>Respectiv, activități de colaborare, schimb de experiență în domeniile de competență, bazate pe noi acorduri, în perioada de referință nu au fost realizate.</p>	DJ, SCI (încheierea acordurilor); Subdiviziunile structurale (participanți la activități); Personalul subdiviziunilor responsabile
Obiectivul 9: Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional de protecție a consumatorilor prin promovarea soluțiilor oferite					
Riscuri aferente realizării obiectivului:					
<p>1. Întârzieri în procesul de implementare;</p> <p>2. Suspendarea organizării evenimentului din motive neprevăzute.</p>					
9.1.	Organizarea și desfășurarea activităților în cadrul evenimentului consacrat Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor .	<p>1. Eveniment organizat și mediatizat;</p> <p>2. Activitățile desfășurate în cadrul evenimentului;</p> <p>3. Lista entităților participante la eveniment;</p> <p>4. Numărul persoanelor participante la eveniment, informate.</p> <p>5. Masă rotundă dedicată evenimentului, cu conducătorii autorităților de protecție a consumatorilor – 1, din totalul celor planificate.</p>	15.03.24	Acțiunea dată a fost realizată în trim.I-2024	<p>DICMA (organizare),</p> <p>Subdiviziunile structurale (participare),</p> <p>SCMM (mediatizare).</p> <p>Personalul subdiviziunilor responsabile</p>
9.2.	Organizarea concursului tematic de creativitate „ART CONSUMATOR”.	<p>1. Eveniment lansat și mediatizat;</p> <p>2. Numărul participanților la concurs;</p> <p>3. Materiale promoționale destinate participanților la concurs.</p>	15.03.24	Acțiunea dată a fost realizată în trim.I-2024	DICMA, personalul subdiviziunii responsabile
9.3.	Organizarea evenimentului de promovare a imaginii și activității Inspectoratului, cu	<p>1. Eveniment organizat și mediatizat;</p> <p>2. Lista entităților participante la eveniment;</p> <p>3. Numărul persoanelor participante la eveniment, informate.</p>	20.09.24	<p>1.Pentru a prezenta importanța drepturilor consumatorilor Inspectoratul a desfășurat evenimentul Ziua ușilor deschise.</p> <p>2.Eventimentul a găzduit peste 20 de persoane –studenți ai Centrului de Excelență în Energetică și Electronică cu specialitatea Metrologie și certificarea conformității. Vizitatorii au făcut cunoștință cu instituția, specificul activității acesteia, și au putut da întrebări și primi răspunsuri de la angajații Inspectoratului. La nivel practic, studenții</p>	DICMA (organizarea), Subdiviziunile structurale (participare), SCMM (mediatizare)

	genericul „Ziua ușilor deschise”.			au participat la încercări și testări de laborator a produselor petroliere, dar și a produselor din aur, argint de care este responsabil Inspectoratul. https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/ziua-usilor-deschise-la-issnpc-1	
Obiectivul 10: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului, inclusiv privind implementarea sistemului de control intern managerial					
Riscuri aferente realizării obiectivului:					
1. Disponibilitate redusă a partenerilor pentru organizarea stagiilor;					
2. Deficit de personal cu o mai bună pregătire practică, cauzat de fluctuația de personal, volumul mare de sarcini, nivelul salarial scăzut.					
10.1.	Identificarea necesităților de instruire a funcționarilor publici,elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională.	1. Planul de dezvoltare profesională a personalului Inspectoratului pentru anul 2024, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului; 2. Numărul de instruiți solicitate de către subdiviziuni.	29.02.24	Acțiunea dată a fost realizată în trim.I-2024	SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale, personalul subdiviziunilor structurale.
10.2.	Instruirea continuă a personalului Inspectoratului, inclusiv privind implementarea legislației în domeniile de competență.	1. Numărul de instruiți, stagii, schimb de experiență, planificate, din care realizate; 2. Numărul de instruiți interne (în cadrul subdiviziunilor); 3. Numărul angajaților care au beneficiat de instruire; 4. Ponderea persoanelor instruite, %.	Pe parcursul anului	1. Pentru anul 2024 au fost planificate 38 de instruiți, din care 29 instruiți interne, 7 interne cu suportul altor autorități, 2 instruiți în cadrul Institutului de Administrare Publică. Pe parcursul trimestrului III-2024, au fost realizate 19 instruiți: - 16 instruiți interne, petrecute în cadrul subdiviziunilor; - 3 instruiți in cadrul altor autorități: 1. <i>Creșterea gradului de conștientizare cu privire la rolul metrologiei pentru siguranța alimentelor, în cadrul INS.</i> 2. <i>Elaborarea și coordonarea proiectelor de acte normative, în cadrul IAP(11-13.09.26);</i> 3. <i>Elaborarea și coordonarea proiectelor de acte normative, în cadrul IAP (25-27.09.2024);</i> 2. Realizate 16 instruiți interne, în cadrul subdiviziunilor ISSPNPC; 3. De instruire au beneficiat 38 de angajați ISSPNPC; 4. Ponderea persoanelor instruite 90%.	RU, subdiviziunile structurale, personalul subdiviziunilor structurale
10.3.	Asigurarea instruirii personalului Inspectoratului, în domeniul controlului intern managerial, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de control intern managerial.	Numărul persoanelor instruite/ cursurilor desfășurate în vederea implementării Sistemului.	Pe parcursul anului	Acțiunea dată urmează a fi realizată la finele semestrului II-2024.	DMI, SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale, personalul subdiviziunilor structurale.
10.4.	Implementarea procedurilor de integrare socio - profesională a debutanților.	Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică.	Pe parcursul anului	În perioada de referință, în funcția publică nu au fost confirmați careva debutanți.	SRU, DMI, personalul subdiviziunilor structurale

10.5.	Evaluarea performanțelor profesionale, evidența datelor și documentelor cu privire la personal.	1. Numărul funcționarilor publici evaluați; 2. Numărul dosarelor personale completate.	Pe parcursul anului	1. Funcționari publici evaluați – 8 persoane. 2. Serviciul resurse umane a completat 31 dosare personale, în modul stabilit.	SRU, conducătorii subdiviziunilor, personalul subdiviziunilor responsabile
Obiectivul 11: Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, îmbunătățirea gestiunii informatizate a proceselor organizaționale ale Inspectoratului					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Apariția deficiențelor tehnice în Sistemele IT; 2. Lipsa de personal, fluctuația de personal, moratoriu la angajări.					
11.1.	Implementarea de către subdiviziunile structurale a Sistemelor IT, utilizarea eficientă a acestora și asigurarea transparenței activităților Inspectoratului.	Sisteme IT utilizate: 1. Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, utilizat; 2. Programul de evidență contabilă „1C”; 3. Programul de evidență internă a proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale INSPECT, utilizat; 4. Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții, utilizat; 5. Pagina web a Inspectoratului, actualizată.	Pe parcursul anului	Sisteme IT utilizate: 1. Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, utilizat; 2. Programul de evidență contabilă „1C”, utilizat; 3. Programul de evidență internă a proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale INSPECT, utilizat; 4. Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții, utilizat; 5. Pagina web a Inspectoratului, este actualizată cu informații utile în vederea transparentizării activităților ISSPNPC.	Subdiviziunile structurale, personalul subdiviziunilor responsabile
11.2.	Evidența internă a documentelor și controlul asupra executării.	1. Numărul documentelor de intrare, înregistrate pe parcursul anului în Programul E-Management, din care executate; 2. Numărul proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, înregistrate pe parcursul anului în programul de evidență internă INSPECT; 3. Numărul proceselor-verbale cu privire la contravenție, dosarelor contravenționale, deciziilor asupra cauzelor contravenționale	Pe parcursul anului	1. Pe parcursul trimestrului, în Programul E-Management au fost înregistrate 1377 documente intrate și 1246 documente executate/ieșire; 2. În programul de evidență internă INSPECT, au fost înregistrate 71 procese-verbale de control, 396 petiții, 1594 apeluri telefonice și 463 consultații în Ghișeul unic; 3. În SIA de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale și persoanelor care au săvârșit contravenții, agenții constatori din cadrul <i>ISSPNPC</i> , au înregistrat: - 194 Procese - verbale cu privire la contravenție; - 266 Decizii asupra cauzei contravenționale; - 192 Rapoarte privind înregistrarea contravenției.	SMD, subdiviziunile structurale (înregistrare), DJ; SPMA (monitorizare, raportare) SMD, personalul subdiviziunilor responsabile

		(conform CC), înregistrate în Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor			
Obiectivul 12: Planificarea strategică și operațională a activităților ISSPNPC precum și raportarea acestora					
Riscuri aferente realizării obiectivului:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Insuficiența de personal; 2. Participarea redusă a subdiviziunilor structurale, lipsa propunerilor la elaborarea planului de activitate a Inspectoratului; 3. Tergiversarea prezentării de către subdiviziuni a planurilor, rapoartelor de activitate. 					
12.1.	Planificarea activităților și bugetului Inspectoratului, publicarea planurilor de activitate pe pagina web instituțională.	Planurile anuale de activitate ale Inspectoratului, aprobate și publicate pe pagina web a Inspectoratului: <ol style="list-style-type: none"> 1. Propuneri la Proiectul bugetului ISSPNPC; 2. Planul anual de activitate al Inspectoratului; 3. Programul sectorial de supraveghere a pieței, aprobat; 4. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control (HG nr.355/2020); 5. Planul anual de activitate al subdiviziunii structurale; 6. Planul anual de control (Graficul de control planificat) al Inspectoratului. 	Pe parcursul anului	Planurile anuale de activitate ale ISSPNPC aprobate, sunt publicate pe pagina web a ISSPNPC: Planul anual de control al Inspectoratului pentru 2025, va fi elaborat în trimestrul următor.	DPCM, SPMA subdiviziunile structurale, personalul desemnat
12.2.	Evaluarea rezultatelor activității Inspectoratului și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate.	Rapoartele periodice de activitate, prezentate și publicate pe pagina web a Inspectoratului: <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapoartele periodice cu privire la realizarea Planului anual de activitate a Inspectoratului; 2. Rapoartele periodice privind implementarea politicilor publice și Strategiilor în domeniile de competență; 3. Informații periodice, raportul anual, privind realizarea PA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020); 	Pe parcursul anului	Rapoartele periodice de activitate pentru perioada de gestiune, sunt prezentate și publicate pe pagina web instituțională: În trim.III-2024 au fost prezentate: - Raportul cu privire la realizare PA ISSPNPC pentru anul 2024, pentru sem.I link - Raportul semestrial privind executarea bugetului; - Informația cu privire la realizarea indicatorilor de performanță, pe parcursul trimestrului II-2024, conform PA OC ISSPNPC pentru perioada 2024 la nivel de organ de control; - 2 rapoarte lunare de activitate, prezentate către MDED.	DPCM, SPMA, subdiviziunile structurale, DJ, personalul desemnat

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor; 5. Raportul anual privind realizarea programului sectorial de supravegherea pieței; 6. Rapoartele lunare de activitate; 7. Rapoartele periodice privind implementarea Strategiei anticorupție; 8. Raportul anual statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC, prezentat către BNS, MAI (HG nr. 517/2022). 			
12.3.	Organizarea procesului de achiziționare a mărfurilor, lucrărilor și serviciilor pentru necesitățile Inspectoratului. Perfectarea contractelor de achiziții de mărfuri, lucrări și servicii.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de efectuare a achizițiilor publice aprobat și publicat; 2. Numărul de anunțuri și/ sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice; 3. Numărul de proceduri de achiziție publică desfășurate; 4. Numărul de contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015; 5. Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, prezentată în termenul prevăzut de legislație. 	Pe parcursul anului	Plan de efectuare a achizițiilor publice, aprobat și publicat; link Pe parcursul trimestrului III 2024 – a fost încheiat 1 contract cu un operator economic.	DJ, DMI, grupul de achiziții, personalul desemnat
12.4.	Executarea bugetului aprobat al Inspectoratului, prezentarea dărilor de seamă contabile.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate, prezentate. 	Pe parcursul anului	<ol style="list-style-type: none"> 1. Raportul privind executarea bugetului pentru semestrul I- 2024, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, înregistrate și verificate, prezentate. 	DMI, SFA, personalul subdiviziunilor responsabile
12.5.	Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web ISSPNPC. 	Pe parcursul anului	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cheltuielile au fost executate în limita alocațiilor bugetare aprobate; 2. Planul anual de achiziții este publicat pe pagina web ISSPNPC link 	DJ, SFA, DMI, personalul subdiviziunilor responsabile

Raport cu privire la vizibilitatea ISSPNPC pe parcursul trimestrului III - 2024

VIZIBILITATEA - 8480 VIZUALIZĂRI				
Comunicate – 29, vizualizări comunicate - 6916			6916	Data
1.	Participarea ISSPNPC la conferința științifică „Energie, Eficiență, Ecologie și Educație”	link	351	05 Iulie
2.	Studenții stagiați în vizită la ISSPNPC	link	293	10 Iulie
3.	Recomandările ISSPNPC cu privire la serviciile de reparație auto!	link	370	12 Iulie
4.	Recomandările ISSPNPC cu privire la cumpărăturile de sezon!!!	link	271	17 Iulie
5.	Recomandările ISSPNPC cu privire la aparatele cu aer condiționat!!!	link	305	18 Iulie
6.	Cum procedăm în cazul produselor necorespunzătoare?	link	370	26 Iulie
7.	29 iulie - Ziua Constituției Republicii Moldova	link	258	29 Iulie
8.	ISSPNPC informează!!!	link	311	29 Iulie
9.	Dorești să faci cumpărături online, ISSPNPC vă informează!!!	link	360	02 August
10.	Termenul de garanție a produselor nealimentare.	link	142	13 August
11.	Campanie de informare cu tematica: TOTUL PENTRU ȘCOALĂ	link	104	14 August
12.	Retrospectiva sem I - 2024	link	146	16 August
13.	Cum să alegeți corect rechizitele pentru școală. ISSPNPC recomandă!!	link	167	19 August
14.	Instruirea funcționarilor publici în domeniul metrologic!!	link	124	21 August
15.	Sfaturi la alegerea îmbrăcăminte pentru școală!!	link	127	23 August
16.	Vizita ISSPNPC în cadrul târgului de școală!!	link	150	26 August
17.	ISSPNPC ATENȚIONEAZĂ CONSUMATORII!!	link	149	30 August
18.	Campania de informare “Calitatea Jucăriilor - copilărie sigură”	link	136	03 Septembrie
19.	Registru de Reclamații, mai este actual?	link	187	05 Septembrie
20.	Reguli de depunere a unei petiții!!	link	194	10 Septembrie
21.	Reprezentanții ISSPNPC au efectuat o vizită la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor	link	313	13 Septembrie
22.	Vizită de studiu în domeniul supravegherii pieței ale părților CEFTA	link	251	18 Septembrie
23.	Drepturile consumatorilor vor fi mai protejate și în domeniul conținutului digital sau a serviciilor digitale	link	327	20 Septembrie
24.	Campanie de informare cu tematica: Cantitate, Calitate, Siguranță	link	306	23 Septembrie
25.	„Ziua Ușilor Deschise” – în cadrul ISSPNPC	link	238	23 Septembrie
26.	Întrevedere de lucru cu Banca Mondială și UIPAC	link	208	25 Septembrie
27.	Masă rotundă în cadrul campaniei de informare, cu reprezentanții mărcii comerciale LINELLA	link	231	26 Septembrie
28.	METROLOGIA STICLELOR. Știți care sunt parametrii corecți de marcare și măsurare a acestora?	link	245	27 Septembrie
29.	”Ziua Ușilor Deschise” la ISSPNPC	link	282	30 Septembrie
Anunțuri - 9, vizualizări anunțuri – 1564				
1	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor și sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	133	18 Iulie
2	ANUNȚ în conformitate cu Regulamentul cu privire la ocuparea funcției publice vacante prin concurs, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.201 din 11 martie 2009, se prelungește concursul pentru funcțiile publice vacante	link	175	18 Iulie
3	Lista candidaților care au promovat proba scrisă și sunt invitați la interviu	link	156	26 Iulie
4	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante	link	190	29 Iulie
5	Lista învingătorilor concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	177	01 August
6	ANUNȚ cu privire la desfășurarea concursului privind ocuparea funcțiilor publice	link	125	05 August
7	ANUNȚ cu privire la desfășurarea concursului privind ocuparea funcțiilor publice prin concurs în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	285	16 Septembrie
8	Lista candidaților care au promovat proba scrisă și sânt invitați la interviul pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	133	17 Septembrie
9	Lista învingătorilor concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	190	18 Septembrie