

PROIECT

Anexă la ordinul nr. -- din --- 2012

MINISTERUL ECONOMIEI
AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA
CONSUMATORILOR

PROGRAMUL
DE DEZVOLTARE
STRATEGICĂ
2013-2014



Chișinău,

str. Alba Iulia, 75 G

Tel. 022 589-291

www.consumator.gov.md

Chișinău, 2012

CUPRINS

| | |
|--|----|
| INTRODUCERE..... | 3 |
| SITUAȚIA CURENTĂ | |
| 1.MISIUNEA..... | 4 |
| 2.PROFILUL..... | 4 |
| 2.1 Organigrama Agenției | 4 |
| 2.2 Bugetul Agenției..... | 5 |
| 2.3 Portofoliul subdiviziunilor..... | 5 |
| 2.4 Resurse umane..... | 10 |
| 2.5 Statele de personal..... | 12 |
| 3. ANALIZA SWOT..... | 14 |
| CADRUL DE POLITICI PUBLICE | |
| 4. PRIORITĂȚI DE POLITICI PE TERMEN MEDIU..... | 18 |
| 5. PROGRAME | 19 |
| 6. OBIECTIVE | 20 |
| EVALUAREA ȘI DEZVOLTAREA CAPACITĂȚILOR | |
| 7. EVALUAREA CAPACITĂȚILOR..... | 24 |
| 8. DEZVOLTAREA CAPACITĂȚII INTERNE A AGENȚIEI..... | 27 |
| 9. MONITORIZARE ȘI EVALUARE..... | 28 |

INTRODUCERE

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.

Totodată, PDS include angajamentele și obligațiunile care constituie misiunea Agenției.

Acest document a fost elaborat în vederea realizării Hotărârii Guvernului nr. 179 din 23 martie 2011 „Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni al Guvernului pentru anul 2011-2014” și întocmit în conformitate cu prevederile Metodologiei de elaborare a programelor de dezvoltare strategică ale autorităților administrației publice centrale” și a Ghidului privind elaborarea PDS aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 176 din 22 martie 2011.

PDS este documentul de identitate a autorității, documentul central ce include toate acțiunile autorității pe parcursul următorilor 3 ani și care reprezintă:

- instrument de planificare la nivelul autorității;
- instrument de management pentru autoritate;
- instrument de eficientizare a activității;
- monitorizare și evaluare a capacităților;
- instrument de comunicare atât pe interior, cât și pe exterior.

Pentru coordonarea procesului de elaborare a PDS a fost creat Grupul de planificare, constituit din șefii subdiviziunilor interne, instituit prin Ordinul Agenției nr. 13 din 24 aprilie 2012.

Procesul de elaborare a PDS este divizat în 4 etape:

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

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

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

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

Fiecare din etape a fost precedată de o instruire tematică organizată de Cancelaria de Stat pentru grupul de planificare care reprezintă subdiviziunile Agenției;

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

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

SITUAȚIA CURENTĂ

1. *MISIUNEA*

Agenția este o autoritate administrativă, subordonată Ministerului Economiei, responsabilă de implementarea politicii în domeniul protecției consumatorilor și de efectuare a controlului de stat asupra respectării prevederilor legislației în acest domeniu, precum și a controlului de stat privind corespunderea produselor și/sau a serviciilor plasate pe piață cerințelor prescrise sau declarate și respectarea prevederilor actelor normative în domeniul metrologiei legale, a normelor și regulilor de desfășurare a activităților de comerț.

Agenția s-a creat prin reorganizarea Inspectoratului Principal de Stat pentru Supravegherea Pieței, Metrologie și Protecție a Consumatorilor, fiind succesoare de drepturi și obligații ale instituției reorganizate și **are misiunea de implementare** a politicii și strategiilor în domeniul protecției consumatorilor, precum și de supraveghere a respectării actelor normative din domeniul respectiv, în limitele competențelor atribuite.

Investită cu largi competențe, Agenția îndeplinește următoarele funcții de bază:

- 1) organizarea și desfășurarea activităților de supraveghere a pieței, inclusiv prin efectuarea controlului, în numele statului, la toate etapele ciclului vital al produsului sau al prestării serviciului;
- 2) efectuarea controlului metrologic legal;
- 3) efectuarea controlului de stat privind respectarea normelor și regulilor de desfășurare a activităților de comerț;
- 4) desfășurarea activităților privind protecția intereselor economice ale consumatorilor;
- 5) desfășurarea activităților de informare și educare a cetățenilor privind drepturile pe care le au în calitate de consumatori.

2. *PROFILUL*

2.1 *Organigrama Agenției* (Anexa 1)

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

În structura Agenției funcționează structuri teritoriale fără personalitate juridică, pe care Agenția le administrează în mod direct.

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

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

Directorul deține concomitent și funcția de inspector principal de stat pentru supravegherea pieței, metrologie și protecție a consumatorilor, iar vicedirectorul, și

funcția de adjunct al inspectorului principal de stat pentru supravegherea pieței, metrologie și protecție a consumatorilor.

2.2. *Bugetul Agenției*

Agenția este finanțată de la bugetul de stat.

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

Bugetul Agenției este integru pentru toate subdiviziunile, inclusiv teritoriale, reeșind din structura și Regulamentul aprobat prin HG nr.936 din 09.12.2011.

În anul 2012 bugetul APC a constituit 4580,6 mii lei, fiind în creștere cu 1089,8 mii lei față de anul precedent. Bugetul APC acoperă cheltuielile curente ale instituției. Este necesar de menționat că conform Strategiei Sectoriale de cheltuieli (CBTM) pentru anii 2013-2014, Agenția este finanțată insuficient pentru a-și realiza obiectivele trasate. Responsabilitatea pentru Planificarea bugetului și evidența cheltuielilor financiare a Agenției este atribuită Serviciului finanțe și contabilitate, care asigură aplicarea prevederilor legale referitoare la activitatea de planificare bugetară și evidența cheltuielilor financiare, coordonat cu Ministerul Economiei.

În tabelul nr. 1 este prezentată informația privind mijloacele financiare utilizate în anii 2008-2011 și planificate pentru anul 2012 de către Agenție:

Tabelul nr. 1

| Anul | Bugetul total, mii lei | % - salarii | % - cheltuieli de menținere și operaționale | % - transferuri către alte organizații |
|------|------------------------|-------------|---|--|
| 2012 | 4580,6 | 88,7 | 11,3 | |
| 2011 | 3490,8 | 88,3 | 11,7 | |
| 2010 | 3573,2 | 86,4 | 13,6 | |
| 2009 | 3443,8 | 87,8 | 12,2 | |
| 2008 | 3470,7 | 90,1 | 9,9 | |

2.3. *Portofoliul subdiviziunilor Agenției*

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

Conducerea

Direcția relații cu consumatorii (DRC)

Direcția coordonare și planificare (DCP)

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

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

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

Direcția protecție a consumatorului (Bălți) (DPC Bălți)

Direcția protecție a consumatorului (Cahul) (DPC Cahul)

Direcția juridică

Serviciul finanțe și contabilitate

Serviciul resurse umane

Portofoliul subdiviziunilor se prezintă după cum urmează:

| Nr. d/o | Denumirea subdiviziunii | Numărul de funcții | Rolul, misiunea | Principalele produse |
|---------|---|--------------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Direcția relații cu Consumatorii | 5 | Implementarea politicii statului în domeniul protecției consumatorilor. Asigurarea funcționalității liniei telefonice directe. Înregistrarea petițiilor și monitorizarea examinării lor în termenul stabilit. Răspuns consumatorilor la petițiile înregistrate. Acordarea consultanței în domeniul protecției consumatorilor. Organizarea și desfășurarea activităților de informare și educare a consumatorilor. Organizarea vizitelor de consultanță în teritoriu, în colaborare cu autoritățile locale. Elaborarea și editarea pliantelor, ghidurilor pentru consumatori. | Informarea consumatorilor. Vizite de consultanță. Rapoarte. Ghiduri și pliante. Flux informațional interactiv. Registre de evidență a petițiilor și apelurilor telefonice, de executare a petițiilor. |
| 2 | Direcția coordonare și planificare | 5 | <ul style="list-style-type: none"> •Planificarea în cadrul Agenției a activităților de supraveghere a pieței. •Elaborarea graficelor de control trimestrial, în baza propunerilor prezentate de Direcțiile cu funcții de control. •Coordonarea cu Ministerul Economiei, a activităților planificate. •Evaluarea și generalizarea rezultatelor activității de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor. •Prezentarea dărilor de seamă statistice privind activitatea Agenției, a rapoartelor și sintezelor, către Ministerul Economiei, altor autorități de competență. •Informarea operativă a conducerii Agenției despre rezultatele activităților curente. | Programul computerizat „Supravegherea pieței”. Baza de date despre agenții economici controlați. Rezultatele controalelor. Grafice de control. Acte de control. Rapoarte analitice și sinteze. Date statistice în domeniile vizate. Blanchete de strictă evidență. Instrucțiuni și nomenclatoare. Cadrul normativ/legislativ de călăuză. Ordine și dispoziții. |

| | | | | |
|---|--|----|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> •Asigurarea cu informații pentru mediatizare. •Înregistrarea, evidența și păstrarea actelor de control în decursul a cel puțin 5 ani de la data întocmirii. •Gestionarea bazei de date despre agenții economici controlați și rezultatele controalelor de stat. | |
| 3 | Direcția control produse alimentare și servicii (Chișinău) | 16 | <p>Asigurarea realizării prevederilor legislației și actelor normative în domeniile de activitate.</p> <p>Controlul calității produselor alimentare și serviciilor de alimentație publică.</p> <p>Controlul de stat privind respectarea normelor și regulilor în activitatea de comerț.</p> <p>Constatarea contravențiilor, aplicarea măsurilor juridice și monitorizarea executării lor de către agenții economici.</p> <p>Examinarea petițiilor, sesizărilor. Sesizarea autorităților de competență.</p> <p>Acordarea consultanței consumatorilor și agenților economici.</p> | <p>Rezultatele controalelor.</p> <p>Registre de evidență.</p> <p>Grafice de control.</p> <p>Acte de control.</p> <p>Procese verbale de contravenții, rapoarte informative.</p> |
| 4 | Direcția control produse industriale și servicii (Chișinău) | 12 | <p>Asigurarea realizării prevederilor legislației și actelor normative în domeniile de activitate.</p> <p>Controlul calității produselor industriale și serviciilor prestate.</p> <p>Controlul de stat privind respectare normelor și regulilor în activitatea de comerț.</p> <p>Constatarea contravențiilor, aplicarea măsurilor juridice și monitorizarea executării lor de către agenții economici.</p> <p>Examinarea petițiilor, sesizărilor. Sesizarea autorităților de competență.</p> <p>Acordarea consultanței consumatorilor și agenților economici.</p> | <p>Rezultatele controalelor.</p> <p>Registre de evidență.</p> <p>Grafice de control.</p> <p>Acte de control.</p> <p>Procese verbale de contravenții, rapoarte informative</p> |
| 5 | Direcția control metrologic și produse | 10 | <p>Asigurarea realizării prevederilor legislației și actelor normative în domeniile de activitate.</p> <p>Efectuarea controlului metrologic legal, supravegherea metrologică în domeniul metrologiei legale.</p> | <p>Rezultatele controalelor.</p> <p>Registre de evidență.</p> <p>Grafice de control.</p> |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| | petroliere | | Controlul de stat privind respectare normelor și regulilor în activitatea de comerț. Examinarea petițiilor, sesizărilor. Sesizarea autorităților de competență. | Acte de control. Procese verbale de contravenții, rapoarte informative. |
| 6 | Direcția protecție a consumatorilor (Bălți) | 8 | Asigurarea realizării prevederilor legislației și actelor normative în domeniile de activitate. Controlul calității produselor industrial, alimentare și serviciilor prestate. Efectuarea controlului metrologic legal, supravegherea metrologică în domeniul metrologiei legale. Controlul de stat privind respectare normelor și regulilor în activitatea de comerț. Constatarea contravențiilor, aplicarea măsurilor juridice și monitorizarea executării lor de către agenții economici. Examinarea petițiilor, sesizărilor. Sesizarea autorităților de competență. Acordarea consultanței consumatorilor și agenților economici.. | Rezultatele controalelor. Registre de evidență. Procese verbale de contravenții, rapoarte informative |
| 7 | Direcția protecție a consumatorilor (Cahul) | 5 | Asigurarea realizării prevederilor legislației și actelor normative în domeniile de activitate. Controlul calității produselor industrial, alimentare și serviciilor prestate. Efectuarea controlului metrologic legal, supravegherea metrologică în domeniul metrologiei legale. Controlul de stat privind respectare normelor și regulilor în activitatea de comerț. Constatarea contravențiilor, aplicarea măsurilor juridice și monitorizarea executării lor de către agenții economici. Examinarea petițiilor, sesizărilor. Sesizarea autorităților de competență. Acordarea consultanței consumatorilor și agenților economici. | Rezultatele controalelor. Registre de evidență. Procese verbale de contravenții, rapoarte informative |
| 8 | Direcția juridică | 5 | Implementarea politicii statului în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor. | Propuneri de modificări la acte normative/legislati |

| | | | | |
|----|---|---|---|--|
| | | | <p>Asigurarea juridică a activității Agenției, legalității deciziilor adoptate de managementul Agenției, coordonarea perfecționării cadrului legal în domeniile de competență, reprezentarea intereselor Agenției, a consumatorilor, în instanțele de judecată, organele administrației publice și asociațiile obștești în probleme juridice.</p> <p>Acordarea asistenței metodologice în domeniul de drept, în probleme cu caracter organizatorico-juridic.</p> <p>Examinarea și înaintarea propunerilor la proiecte de acte normative/legislative.</p> | <p>ve.</p> <p>Participări în instanța de judecată.</p> <p>Examinarea proiectelor de acte legislative și normative.</p> |
| 9 | Serviciul finanțe și contabilitate | 2 | <p>Asigurarea evidenței contabile și a sistemului de dări de seamă, integrității valorilor materiale și eficienței utilizării mijloacelor financiare alocate, precum și planificarea necesarului de mijloace financiare pentru aparatul central și instituțiile din subordine.</p> <p>Asigurarea inventarierii bunurilor materiale aflate la evidența Agenției.</p> | <p>Proiectul bugetului Agenției.</p> <p>Planuri de finanțare.</p> <p>Devize de cheltuieli.</p> <p>Bilanțul executării bugetului.</p> <p>Rapoarte financiare.</p> <p>Lista de inventariere a bunurilor.</p> |
| 10 | Serviciul resurse umane | 2 | <p>Contribuirea la realizarea a priorităților, obiectivelor de dezvoltare strategică a Agenției și satisfacerea necesităților personalului prin promovarea și implementarea unui management eficient al resurselor umane.</p> <p>Elaborarea, în baza legilor și actelor normative în domeniul personalului din serviciul public, a procedurilor de personal cu privire la: planificarea resurselor umane, recrutarea și selectarea candidaților pentru posturile de muncă vacante, angajarea și integrarea noilor angajați, dezvoltarea profesională, avansarea în grad de calificare, promovarea în funcție, sancționarea, motivarea și eliberarea personalului.</p> | <p>Dosare personale.</p> <p>Regulamente Fișe de post.</p> <p>Planuri de dezvoltare profesională.</p> <p>Concursuri.</p> <p>Proceduri de personal.</p> |

| | | | | |
|----|---|---|---|--|
| 11 | Serviciul audit intern | 2 | Evaluarea eficienței și eficacității managementului intern. Identificarea rezervelor pentru atingerea obiectivelor instituției. Asigurarea unui grad de control asupra operațiunilor întreprinse. Desfășurarea activității de consultanță subdiviziunilor Agenției. | Instrucțiuni de aplicare a normelor metodologice de audit intern. Rapoarte de audit intern. |
| 12 | Serviciul administrare | 3 | Exercitarea funcțiilor tehnice, organizarea și perfecționarea lucrărilor de secretariat în Agenție. Recepționarea, evidența și expedierea corespondenței. Comunicarea și transmiterea către subdiviziuni a documentelor pentru executare. Alte atribuții de administrare, lucrări de secretariat. | Nomenclatoare ale dosarelor. Registre de evidență a corespondenței. |
| 13 | Serviciul de informare și comunicare cu mass-media | 2 | Asigurarea comunicării eficiente și transparenței în vederea informării operative, veridice și complete a societății despre activitatea Agenției. Asigurarea actualizării paginii Web a Agenției. Promovarea imaginii pozitive a Agenției în mijloacele mass-media prin mesaje și comunicate. Elaborarea și promovarea strategiilor și planurilor de comunicare a APC | comunicatele de presă; știri despre activitatea Agenției; sfaturi și recomandări pentru consumatori; d) pagina web oficială a Agenției; ghiduri și materiale pliante de informare a consumatorilor Site-ul Agenției. E-mail : consumator@apc.gov.md . Linia directă pentru consumatori +373-22-74-14-64 Linia verde: 0800 28 0 28 (apel gratuit). Ghiduri și pliante. |

2.4 Resurse umane

Statul de personal al APC în anul 2012 conține un număr de 78 posturi ocupate, care sunt structurate astfel:

- *funcționari publici de conducere – 17 persoane sau 21,79%*

- funcționari publici de execuție - 50 persoane sau 64,11%
- personal tehnic – 2 persoane sau 2,56%
- locuri vacante- 9 persoane sau 11,54%

Pe grupe de vîrstă:

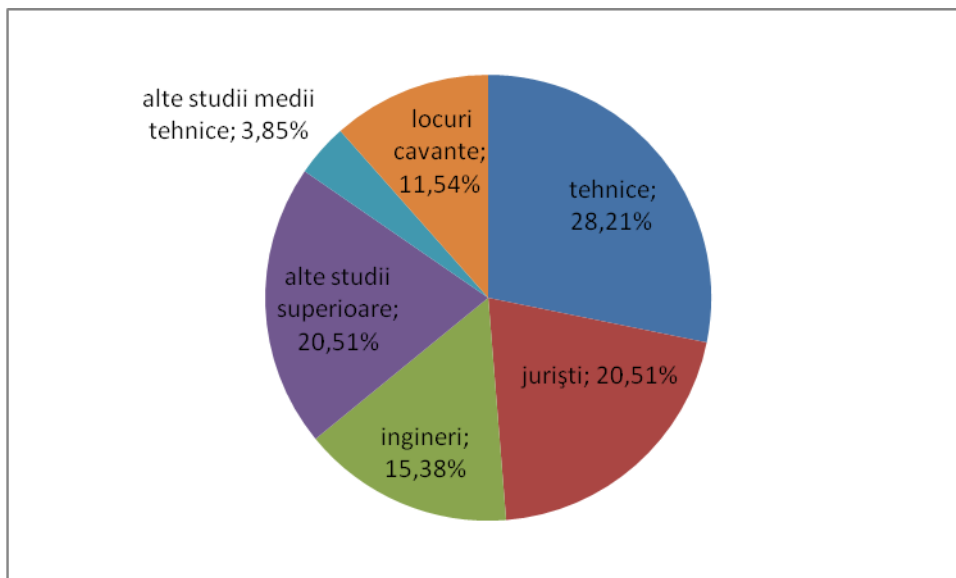
- pînă la 25 de ani – 4 persoane sau 5,13%
- între 25 - 40 ani – 38 persoane sau 48,72%
- între 41 – 56f/61b ani – 13f/13b persoane sau 16,67%/ 16,67%
- peste 57f/62b ani – 1/0 persoană sau 1,28/ 0%

Pe sexe:

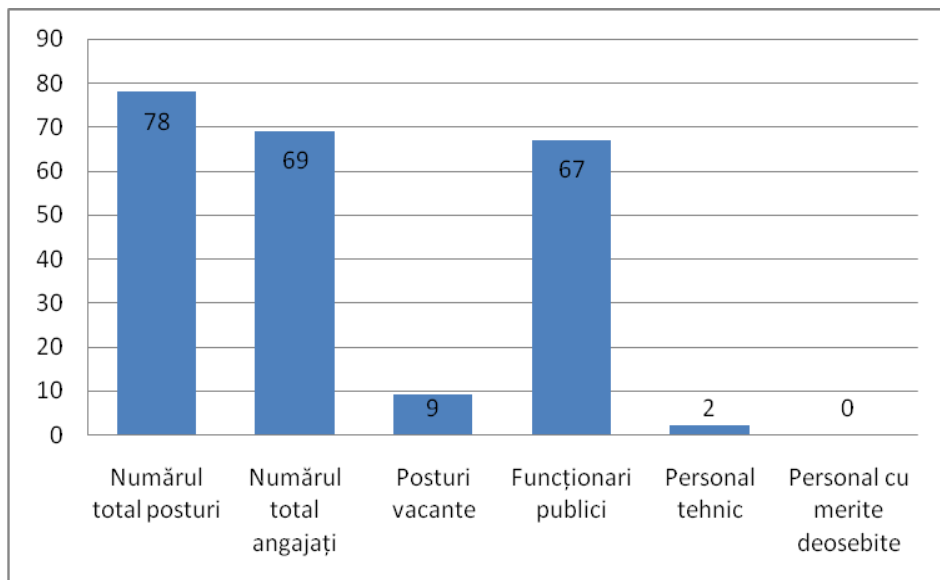
- 28 bărbați (35,9%)
- 41 femei (52,56%)

Pe profesii:

- tehnice: 22 (28,21%)
- juriști: 16 (20,51%)
- ingineri: 12 (15,38%)
- alte studii superioare: 16 (20,51%)
- alte studii medii tehnice: 3 (3,83%)



Structura resurselor umane ale APC la data de 01.05.2012



2.5 Statele de personal

Tabel de personal I

| Vârsta | Personal de conducere | Personal de execuție | Personal tehnic | Total |
|------------|-----------------------|----------------------|-----------------|-------|
| < 25 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 25-40 | 9 | 27 | 2 | 38 |
| 41-56f/61b | 4f/4b | 9f/9b | 0 | 26 |
| > 57f/62b | 0 | 1f/0b | 0 | 1 |

Tabel de personal II

| Vechimea în muncă | Personal de conducere | Personal de execuție | Personal tehnic | Total |
|-------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|-------|
| 1- 5 | 3 | 20 | 1 | 24 |
| 6-15 | 7 | 9 | 1 | 17 |
| > 15 | 7 | 21 | 0 | 28 |

Tabel de personal III

| Vechimea în serviciul public | Personal de conducere | Personal de execuție | Personal tehnic | Total |
|------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|-------|
| < 1 debutanți | 1 | 12 | 1 | 14 |

| | | | | |
|-------------------------|----|----|---|----|
| 1- 3 tineri specialiști | 4 | 14 | 0 | 18 |
| 4-15 | 12 | 23 | 1 | 36 |
| > 15 | 0 | 1 | 0 | 1 |

Tabel de personal IV

| Gen | Personal de conducere | Personal de execuție | Personal tehnic | Total |
|----------|-----------------------|----------------------|-----------------|-------|
| Feminin | 9 | 30 | 2 | 41 |
| Masculin | 8 | 20 | 0 | 28 |

Tabel de personal V

| Anul | Personal de conducere | Personal de execuție | Personal tehnic | Total |
|------|-----------------------|----------------------|-----------------|-------|
| 2012 | 17 | 50 | 2 | 2012 |
| 2011 | | | | |
| 2010 | | | | |
| 2009 | | | | |
| 2008 | | | | |

3. ANALIZA SWOT A AGENȚIEI

În urma efectuării analizei SWOT, s-au constatat punctele tari și slabe ale Agenției pentru Protecția Consumatorilor (Agenție), oportunitățile și riscurile la care este supusă. Analiza SWOT reflectă explicit situația la momentul elaborării PDS, influențează activitatea instituției și este expusă în următorul tabel:

| Puncte forte (S) | Puncte slabe (W) |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Rolul Agenției ca și instituție în domeniul protecției consumatorilor.• Instituirea oficială a Serviciului de Informare și Comunicare cu mass-media în cadrul Agenției;• Sistem de comunicare operativ (linia telefonică directă, internet).• Mediatizare sistematică (prin intermediul paginii electronice a Agenției), colaborare avantajoasă cu instituțiile mass-media.• Informarea și educarea consumatorilor, colaborarea activă cu societatea civilă, în cadrul vizitelor de consultanță, campaniilor de informare permanentă.<ul style="list-style-type: none">• Feedback pozitiv din partea consumatorilor grație informării permanente prin intermediul paginii electronice despre activitățile Agenției;• Stabilirea parteneriatelor informaționale cu reprezentanții mass-media.• Sistem de raportare reglementat (raport și sinteze trimestriale, anuale).• Informație la zi /operativă (săptămînal).• Plan de acțiuni concret cu termeni reali de executare (planul anual și trimestrial).• Capacități de autosesizare, acțiune operativă în examinarea petițiilor.• Existența unui sistem de consolidare și actualizare a informației.• Existența unui program de înregistrare și păstrare a datelor despre agenții economici controlați.• Personalul Agenției relativ tînăr, flexibil la indicații, tinde spre schimbări.• Calități de <i>leadership</i> la nivelul conducerii. | <ul style="list-style-type: none">• Baza normativă insuficientă (lipsa Reglementărilor Tehnice pentru unele produse /servicii).• Insuficiență de instruire a personalului, de participare la programele de formare continuă, ascensiune ușor remarcabilă.• Experiența insuficientă a personalului nou angajat (pe parcursul ultimului an). □• Lipsa de personal în Direcția protecție a consumatorilor Cahul, Serviciul audit intern.• Cunoașterea insuficientă de către personal a a unei limbi de circulație internațională. □• Creșterea sarcinilor per colaborator.• Lipsa unui sistem de comunicare intern (intranet);• Lipsa activităților de instruire și școlarizare în comunicare.• Coordonare generală insuficientă, care conduce la reticențe în activitate (în responsabilizare și control asupra executării sarcinilor/utilizării resurselor conform destinației) sau utilizare irațională a timpului.• Lipsa unui Sistem de Management instituțional (evidența și controlul asupra executării documentelor).• Suport logistic necorespunzător (lipsa încăperilor de serviciu, transportului de serviciu, cantinei).• Capacități tehnico-materiale insuficiente, lipsa încăperii/arhivă utilizate cu stelajuri și containere speciale, pentru gestiunea actelor pe termen lung, în special a actelor de control.• Necorespunderea finanțelor alocate |

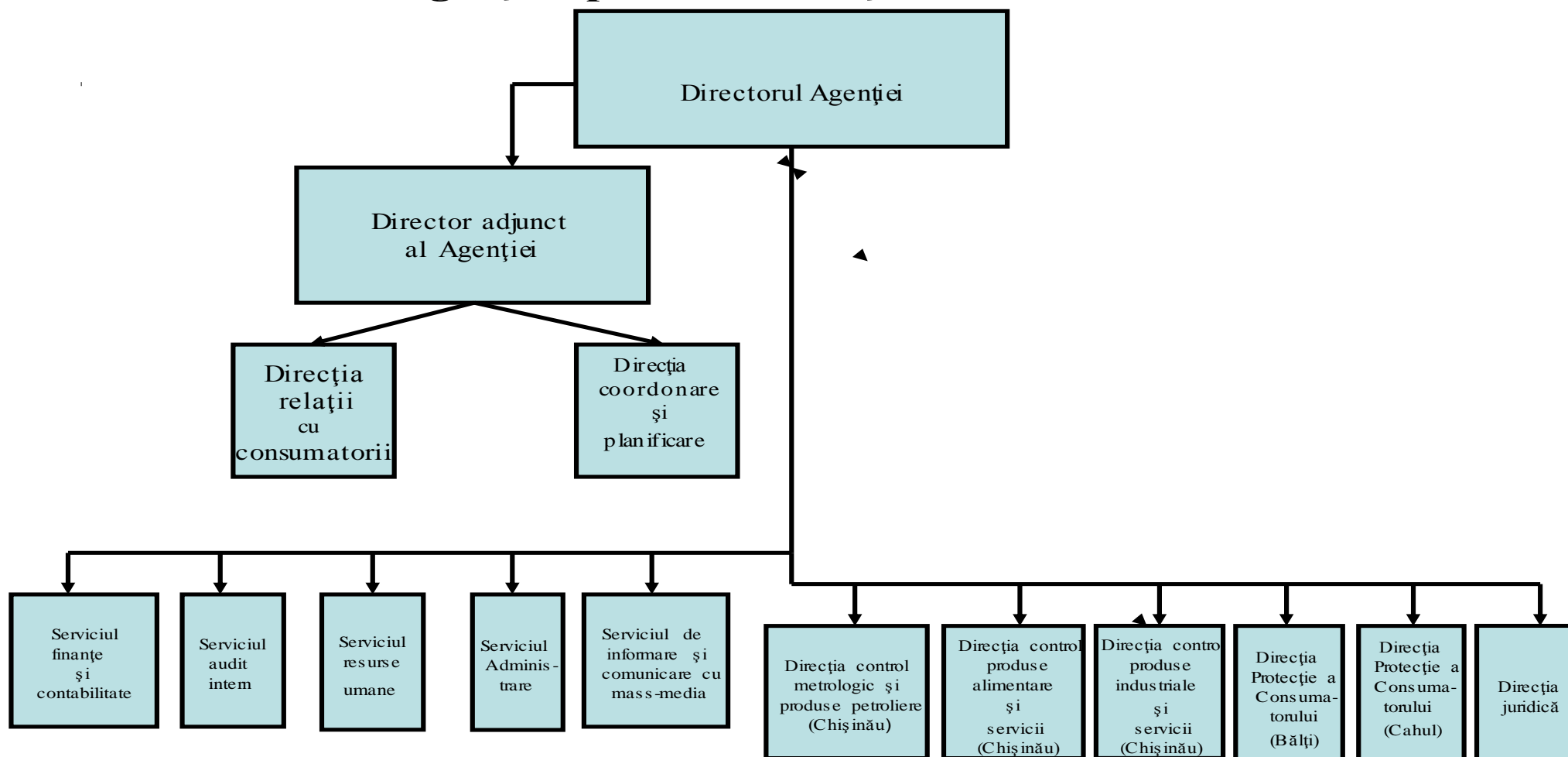
| | |
|---|---|
| | <p>cerințelor reale de activitate ale Agenției.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Resurse financiare insuficiente pentru editarea pliantelor informative, a ghidului pentru consumatori. •Colaborarea ineficientă cu Asociațiile Obștești de Protecție a Consumatorilor. <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Lipsa cursurilor și a activităților de instruire și școlarizare în comunicare;</i> ✓ <i>Resurse financiare insuficiente pentru acoperirea necesităților de mediatizare (editarea pliantelor informative pentru consumatori și a ghidului Agenției);</i> ✓ <i>Colaborarea ineficientă cu Asociațiile Obștești de Protecție a Consumatorilor</i> ✓ nivel înalt de birocratizare – obstacol în luarea deciziilor, ce solicită soluționare urgentă, rapiditatea acțiunilor de răspuns scade ✓ acces redus la informația relevantă din domeniul respectării drepturilor consumatorilor de la alte instituții, necesară pentru implementarea calitativă a politicilor din domeniu, lipsa unei Baze de date comune cu Serviciul Vamal, instanțele de judecată. |
| Oportunități (O) | Amenințări (T) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Antrenarea colaboratorilor în proiecte de domeniu din exterior. • Eficientizarea conlucrării cu Autoritățile Publice, în vederea protecției consumatorilor, depistării contravențiilor, aplicării sancțiunilor în limite legale. • Dezvoltarea colaborării prin participare la <i>training-uri la nivel național și internațional</i>, facilitându-se astfel schimbul de experiență cu omologii din țările vecine, în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor. • Asistență tehnică oferită de către partenerii de dezvoltare în vederea susținerii realizării obiectivelor și priorităților Agenției (exemplu – proiectul TWINNING). • Îmbunătățirea accesului la informații de | <ul style="list-style-type: none"> •Insuficiența capacităților profesionale în activitatea de domeniu (nu acoperă tot spectrul de specialități în domeniu, lipsă de personal pe subdiviziuni). •Insuficiența finanțelor alocate pentru executarea cerințelor reale. •Fluctuația cadrelor calificate din cauza nivelului scăzut de motivație, fapt ce ar putea afecta realizarea calitativă a sarcinilor atribuite. •Lipsa programului de instruire ce ține de cunoașterea unei limbi de circulație internațională. Atacuri media; Pasivitatea/neimplicarea consumatorilor în protecția drepturilor sale; |

domeniu, care va permite realizarea obiectivelor și atingerea rezultatelor scontate.

- Accesul la diverse programe de instruire și perfecționare profesională în țară și peste hotare.
- Atenția sporită a societății civile și mass-media cu privire la implementarea politicii statului în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor.
- Planificarea bugetului Agenției și alocarea resurselor financiare proporțional cerințelor reale de activitate a autorității.
 - ✓ Interes din partea opiniei publice și media privind drepturile consumatorilor;
 - ✓ Erupția noilor posturi de televiziune (Publika TV, Jurnal TV, Aici TV, etc.) și creșterea numărului de utilizatori care se informează de pe internet;
 - ✓ Implementarea proiectului TWINNING începând cu iunie 2012 care vor consolida capacitățile instituționale ale APC;
 - ✓ Tendința de dezvoltare a noilor tehnologii informaționale în cadrul Guvernului (Eguvernare);
 - ✓ Disponibilitatea organizațiilor internaționale de a finanța proiecte pentru comunicarea guvernamentală;
 - ✓ Posibilitatea instruirii continue a personalului Agenției, în special prin cursurile organizate în exterior.

ORGANIGRAMA

Agenției pentru Protecția Consumatorilor



Aprobat

Directorul Agenției Alexandru CUZIMUC

CADRUL DE POLITICI PUBLICE

4. PRIORITĂȚILE DE POLITICI PE TERMEN MEDIU

În urma analizei celor mai importante documente de politici strategice existente la nivel național – Programul de activitate al Guvernului pentru anii 2011-2014 „Integrare Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare 2011-2014”, Strategia Națională de Dezvoltare „Relansăm Moldova” – priorități de dezvoltare pe termen mediu etc., Agenția a identificat priorități pe termen mediu în domeniul său de activitate, necesare realizării misiunii sale, după cum urmează:

Prioritățile respective țin de:

- *Asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor;*
- *Sporirea accesului la informare și educarea consumatorilor;*
- *Examinarea petițiilor parvenite de la consumatori;*
- *Supravegherea pieței și creșterea gradului de asigurare a pieței interne cu produse sigure;(cazuri - depistate produse expirate, necalitative, contrafăcute...)*
- *Asigurarea respectării de către agenții economici a normelor și regulilor de comerț;*
- *Perfecționarea procesului de comunicare și coordonare intra- și interministerial*
- *Instruirea cu regularitate și calitativă a funcționarilor publici, managerilor în administrația publică, precum și a angajaților cu funcții tehnice și administrative - ca și obiective.*

| Nr.crt. | Prioritatea de politici pe termen mediu | Sursa |
|---------|---|---|
| 1. | Asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor | Programul de activitate al Guvernului „Integrare Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare 2011-2014”, Programul de dezvoltare Strategică ME 2012-2014. |
| 2. | Sporirea accesului la informare, dezvoltarea procesului de educare a consumatorilor prin organizarea campaniilor de informare, colaborarea cu mass-media. | Planul Național Hotărârea Parlamentului nr.90, Strategia Națională în domeniul protecției consumatorilor. |
| 3. | Dezvoltarea procesului de organizare a vizitelor de consultanță în întreg teritoriul țării. | Planul Național Hotărârea Parlamentului nr.90, Strategia Națională în domeniul protecției consumatorilor. |
| 4. | Examinarea petițiilor parvenite de la consumatori. | Strategia Națională în domeniul protecției consumatorilor. |
| 5. | Dezvoltarea supravegherii pieței pentru împiedicarea plasării pe piață a produselor/serviciilor care nu corespund cerințelor prescrise și/sau declarate. | Programul de activitate al Guvernului „Integrare Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare 2011-2014”, Programul de dezvoltare Strategică ME 2012-2014. Strategia Națională în domeniul protecției consumatorilor |
| 6. | Asigurarea respectării de către agenții economici a normelor și regulilor de comerț | Programul de activitate al Guvernului pentru 2011-2014 |

5. PROGRAME

În vederea realizării priorităților pe termen mediu, precum și pentru îndeplinirea misiunii atribuite, din cele 10 programe ale Ministerului Economiei, Agenția a identificat Programele: ***Protecția consumatorului și supravegherea pieței, Planificare și management intern.***

| Denumirea Programului | Denumirea sub-programului | Scopul programului/ sub-programului | Rolul autorității | Partenerii principali |
|--|--|--|--|--|
| <i>Protecția consumatorului și supravegherea pieței</i> | <i>Protecția consumatorului</i> | Asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor prin dezvoltarea cadrului legal în domeniu și întreprinderea măsurilor de sporire a gradului de protejare a drepturilor și intereselor legitime a consumatorilor. | Agenția pentru protecția consumatorilor – <i>lider</i> | ME; autoritățile de control; asociații obștești; agenții economici; consumatorii |
| | <i>Supravegherea pieței</i> | Supravegherea pieței prin stabilirea unor proceduri clare și transparente pentru activitate și asigurarea plasării pe piață a produselor conforme cerințelor legale. | Agenția pentru protecția consumatorilor – <i>lider</i> | ME; autoritățile de control; asociații obștești; agenții economici; consumatorii |
| <i>Planificare și management intern</i> | <i>Planificare</i> | Asigurarea planificării strategice și în domeniile de responsabilitate ale Agenției, respectându-se interacțiunea cu procesul bugetar, prevederile legale, transparența în procesul decizional, precum și monitorizarea realizării acestora. | Agenția pentru protecția consumatorilor – <i>lider</i> | Cancelaria de Stat; ME; MF; BNS; |
| | <i>Management intern</i> | Asigurarea subdiviziunilor Agenției cu resursele materiale, financiare și umane necesare pentru realizarea eficientă, completă și în timp a misiunii și obiectivelor trasate. | Agenția pentru protecția consumatorilor – <i>lider- lider.</i> | Cancelaria de Stat; Ministerul Finanțelor; Ministerul Economiei; Academia de Administrare Publică; |

6. OBIECTIVE

Pentru realizarea scopurilor programelor definite au fost stabilite obiective strategice care acoperă întreaga activitate a Agenției în perioada 2012-2014.

Indicatorii identificați vor permite evaluarea gradului de realizare a obiectivelor în procesul de monitorizare și evaluare a Programului de Dezvoltare Strategică.

| Obiective | Indicatori | Responsabil | Perioada de implementare | Instrumente/ metode | Notă privind finanțarea | Necesarul de capacități |
|--|--|---|--------------------------|--|--|---|
| PROTECȚIA CONSUMATORULUI ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI | | | | | | |
| <i>Sub-programul: Protecția consumatorului</i> | | | | | | |
| 1. Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor. | Nr. vizite de consultanță, apeluri telefonice, consultațiilor acordate, comunicatelor de presă, ghidurilor și pliantelor distribuite | Direcția Relații cu Consumatorii, Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media, | 2013-2014 | Conlucrarea cu APC, APL, societatea civilă și consumatorii; Elaborarea planurilor de activitate; Difuzarea informației către consumatori, plasarea pe pagina web a Agenției; Comunicare prin mijloacele mass-media, linia telefonică directă; Asistența juridică a consumatorilor în instanță, conform competențelor; Elaborarea, editarea și difuzarea pliantelor; Măsuri juridice aplicate de Agenție, prelevarea probelor | Bugetul APC. Proiect Twining „Support to the Main State Inspectorate for Market Surveillance, Metrology and Consumer Protection” | Tehnologii informaționale și comunicații moderne; Abilități de comunicare, inclusiv în limba engleză; Instruiri tematice. Cunoștințe, abilități în domeniu; Sistem de coordonare a activităților subdiviziunilor structurale; Program de comunicare și informare permanentă a consumatorilor; Acces la bazele de date informaționale ale altor autorități, necesar de personal |

| | | | | | | |
|---|--|--|-----------|---|---|--|
| 2. Sporirea gradului de soluționare a petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor. | Ponderea petițiilor soluționate în raport cu nr. total de petiții parvenite, nr. de măsuri juridice aplicate nr. de participări în instanță, | Subdiviziunile Agenției. | 2013-2014 | ----- | ----- | ----- |
| Sub-programul: Supravegherea pieței | | | | | | |
| 1. Identificarea conformității și siguranței produselor/serviciilor plasate pe piață | Rezultatele controalelor de stat efectuate, numărul cazurilor de neconformități, nr. de măsuri juridice aplicate, nr. de adresări/sesizări | DCPAS, DCPIS, DMCCP, DPCB, DPCC, DCP | 2013-2014 | Conlucrarea cu APC, APL, agenți economici; Sesizarea referitor la produse/servicii neconforme. Prelevarea probelor pentru încercări de laborator. Monitorizarea și controlul produselor/ serviciilor plasate pe piață. Colectarea datelor și informațiilor privind produsele/ serviciile plasate pe piață | Bugetul APC Proiect Twining „Support to the Main State Inspectorate for Market Surveillance, Metrology and Consumer Protection” | Necesar de tehnologii informaționale și comunicații moderne; Instruiri tematice, Cunoștințe în domeniu; Aparate și utilaje de control; necesar de personal; Acces la bazele de date informaționale ale altor autorități |
| 2. Majorarea gradului de informare și consultare a mediului de afaceri | Ponderea în raport cu anii precedenți a numărului de vizite de consultanță, mese rotunde, consultații acordate, comunicate de presă, | DCPAS, DCPIS, DMCCP, DPCB, DPCC, Serviciul Informare și Comunicare cu Mass-Media | 2013-2014 | Conlucrare între organele de supraveghere a pieței și agenții economici; Comunicare prin mijloacele mass-media, linia telefonică, plasarea informațiilor pe pagina web a Agenției; | Bugetul APC. Proiect Twining „Support to the Main State Inspectorate for Market Surveillance, Metrology and Consumer Protection” | Necesar de tehnologii informaționale și comunicații moderne; Instruiri tematice, Cunoștințe în domeniu; Abilități de comunicare. |

| | | | | | | |
|--|--|-------|-----------|--|--|---|
| 3. Identificarea cazurilor de nerespectare a prevederilor legale în domeniul metrologiei | Rezultatele controalelor de stat efectuate, nr. cazurilor de neconformități, nr. de măsuri juridice aplicate, nr. de adresări/sesizări; Nr. de probe prelevate | DMCPP | 2013-2014 | Conlucrarea cu APC, APL, agenții economici; Sesizarea referitor la mijloace de măsurare/servicii neconforme; Prelevarea probelor pentru încercări de laborator; Monitorizarea și controlul produselor/serviciilor plasate pe piață. | Bugetul APC Proiect Twining „Support to the Main State Inspectorate for Market Surveillance, Metrology and Consumer Protection” | Cunoștințe și practici de verificare; Necesar de tehnologii informaționale și comunicații moderne; Instruiri tematice, Cunoștințe în domeniu; Abilități de comunicare. Aparate și utilaje de control |
|--|--|-------|-----------|--|--|---|

PLANIFICARE ȘI MANAGEMENT INTERN

Sub-programul: Planificare

| | | | | | | |
|--|--|--|-----------|--|-------------------------------------|---|
| 1. Crearea unui sistem de planificare a obiectivelor și acțiunilor Agenției în concordanță cu Programul de activitate al Ministerului Economiei, Guvernului, Strategia Națională de Dezvoltare, monitorizarea și evaluarea realizării acestora | Nr. Planuri de acțiuni elaborate; Nr. Rapoarte de monitorizare/ evaluare elaborate; | Agenția pentru Protecția Consumatorilor | 2013-2014 | Analiză; Planificare; Coordonare; Monitorizare; Sistematizare; Conlucrare cu subdiviziunile structurale; Evaluare | Bugetul APC (salarii ordinare) | Cunoștințe în planificare strategică și evaluare a politicilor; Abilități de comunicare |
| 2. Creșterea transparenței activității Agenției, sporirea gradului de accesibilitate a serviciilor Agenției | Nr. de ședințe; Nr. de propuneri parvenite, Nr. de rapoarte; Nr. de vizitatori unici ai paginii web a Agenției; Nr. de emisiuni și interviuri radio/TV | Direcția Relații cu Consumatorii, Serviciul de Informare și Comunicare cu Mass-Media | 2013-2014 | Conlucrarea cu APC, APL și ONG, Monitorizare și evaluare; Sondaje de opinii, conferințe, mese rotunde, emisiuni radio/TV; Raportare, plasarea rapoartelor pe pagina web a Agenției; întreținerea tehnică a paginii web | Bugetul Agenției (salarii ordinare) | Cunoștințe și metode noi privind procesul de consultare publică; Abilități de comunicare; Capacități de comunicare și diseminare a informației Abilități tehnice de filmare și montare foto/video; Echipament de înregistrare foto/video și soft pentru montaj; |

| Sub-programul: Management intern | | | | | | | |
|--|--|------------------------------------|-----------|--|--|---|--|
| 1. Majorarea calificării personalului pentru realizarea obiectivelor strategice stabilite | Ponderea personalului instruit din nr. total de personal, Nr. seminare de instruire desfășurate/ personal instruit | Serviciul resurse umane | 2013-2014 | Elaborarea planurilor de dezvoltare profesională; Implementarea noilor proceduri interne privind personalul; dezvoltare profesională continuă, evaluare, motivare, promovare, prin participări la instruire și seminare, inclusiv externe | Bugetul Agenției Proiect Twining „Support to the Main State Inspectorate for Market Surveillance, Metrology and Consumer Protection”; necesită asistență externă (experți) | Abilități de gestionare a registrului funcțiilor publice; Echipament performant; Cunoștințe, abilități în domeniu | |
| 2. Implementarea procedurilor de audit intern asupra proceselor de realizare a politicilor și ciclului bugetar în cadrul Agenției | Nr. rapoartelor de audit; Recomandări elaborate conform Standardului Național de Audit Intern; Recomandări de eficientizare a managementului financiar | Serviciul audit intern | 2013-2014 | Cooperarea cu subdiviziunile Agenției, audieri, testări, pregătirea opiniilor; Monitorizare; Evaluare | Bugetul Agenției (salarii ordinare); | Necesar de personal specializat în audit Cunoștințe privind practicile moderne de audit intern. | |
| 3. Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, eficientizarea fluxului de informații, etc. | Program de evidență și control funcțional; Program de schimb de informații intern funcțional | Serviciul administrare | 2013-2014 | Elaborarea procedurii de înregistrare și evidență a corespondenței | Bugetul Agenției (salarii ordinare) | Necesar de tehnologii informaționale, comunicații moderne; Cunoștințe, abilități în domeniu; Sistem de coordonare a activității subdiviziunilor | |
| 5. Asigurarea evidenței contabile și a sistemului de dări de seamă, integrității valorilor materiale și eficienței utilizării mijloacelor financiare alocate | Proiectul bugetului elaborat, Nr. rapoartelor financiare lunare, trimestriale și anuale, Dări de seamă fiscale și statistice | Serviciul finanțe și contabilitate | 2013-2014 | Conlucrarea cu subdiviziunile structurale, Ministerul Finanțelor; planuri de finanțare și devize de cheltuieli, întocmirea notelor de contabilitate lunare și | Bugetul Agenției (salarii ordinare) | Tehnologii noi de planificare bugetară; Cunoștințe în noul sistem de clasificare bugetară și planul de conturi unic în sectorul bugetar | |
| 6. Implementarea sistemului nou de clasificare bugetară și a planului de conturi unic în procesul bugetar | Proiectul bugetului elaborat, Nr. rapoarte financiare lunare, trimestriale, anuale, Dări de seamă fiscale și statistice | Serviciul finanțe și contabilitate | 2013-2014 | registrelor de evidență | Bugetul Agenției (salarii ordinare) | | |

7. EVALUAREA CAPACITĂȚILOR

Evaluarea capacităților a fost realizată în baza îndrumărilor din Ghidul privind elaborarea Programului de Dezvoltare Strategică, constituind astfel, o auto-evaluare îndrumată. Acest exercițiu a fost efectuat în baza comparării între capacitățile existente (generalizate în Analiza SWOT) și capacitățile necesare pentru realizarea obiectivelor PDS. Diferența respectivă a fost categorizată drept lacune în capacități (necesar de capacități), deci capacitățile care la moment nu există, dar a căror dezvoltare reprezintă condiția de bază pentru realizarea obiectivelor într-o manieră eficientă, eficace și durabilă.

Evaluarea capacităților se referă la identificarea ”lacunelor în capacități”, iar dezvoltarea capacităților la ”suplinirea acestor lacune” – ultima realizându-se înainte de și/sau în paralel cu începerea procesului de implementare.

Accentul se pune pe ce avem nevoie – nu în general, dar pentru obiective concrete și în perioada de timp stabilită pentru realizarea acestor obiective. Dat fiind faptul că PDS este un document pe termen mediu, se va înțelege necesarul de capacități pe termen mediu. În acest sens, evaluarea capacităților a fost foarte specifică și practică.

Identificarea necesarului de capacități a fost realizată pentru fiecare obiectiv în parte, în baza întrebărilor și algoritmului pentru evaluarea capacităților, descris în Ghid.

Evaluarea capacităților pentru PDS a inclus doar 2 nivele de capacități – organizațional și individual – deoarece Obiectivele din PDS nu se referă la capacitățile din exterior, realizarea lor fiind dependentă doar de Agenția pentru Protecția Consumatorilor și subdiviziunile din subordine și reprezintă doar responsabilitatea acestora.

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

Necesarul de capacități și soluțiile consolidate

Nivelul organizațional

| Instrumente | Descrierea necesarului de capacități | Soluțiile preferabile |
|--|---|---|
| Schimbări la nivel structural | Instituirea unui serviciu separat privind tehnologiile informaționale și managementul informației | Revizuirea structurii organizatorice a Agenției |
| Schimbări la nivel funcțional | Necesar de personal pentru Direcția Juridică pentru acoperirea sarcinilor de identificare a practicilor comerciale, constatarea clauzelor abuzive în contracte, de soluționare a cauzelor contravenționale, | Consolidarea capacităților personalului Direcției Juridice, suplinirea cu personal responsabil de jurisprudență, |
| | Necesar de personal calificat în domeniul supravegerii pieței și protecția consumatorilor pentru atingerea obiectivelor stabilite | Consolidarea capacităților personalului existent în domeniul respectiv și suplinirea cu atribuțiile respective a funcțiilor existente |
| | Necesar de personal în subdiviziunile cu funcții vacante | Desfășurarea concursurilor pentru suplinirea locurilor vacante și angajarea personalului calificat |
| Schimbări la nivelul sistemelor de management | Perfecționarea procesului de conlucrare a conducătorilor de subdiviziuni | Elaborarea unei proceduri interne de conlucrare și revizuirea regulamentelor cu includerea prevederii respective |
| | Modificarea sistemului de repartizare a sarcinilor în cadrul subdiviziunilor Agenției | Atribuirea sistemică a tuturor sarcinilor între colaboratorii direcției prin metoda rotației |
| | Perfecționarea procesului de consultare la avizarea proiectelor acte normative/ legislative pentru a asigura obligativitatea examinării de către conducătorii subdiviziunilor | Elaborarea unei proceduri interne de conlucrare și revizuire a regulamentelor subdiviziunilor cu includerea prevederii respective |
| | Perfecționarea procesului de monitorizare și raportare în cadrul Agenției | Crearea și punerea în funcțiune a sistemului informațional de monitorizare/raportare |
| Tehnologia informațională și de comunicații | Pregătirea și introducerea noilor tehnologii pentru perfecționarea bazei de date "Supravegherea Pieței" | Introducerea tehnologiilor informaționale noi |
| | Elaborarea și introducerea noilor | Dotarea cu tehnologii informaționale și comunicaționale de operare, |

| | | |
|--|---|---|
| | tehnologii necesare pentru facilitarea comunicației și schimbului de informații între subdiviziunile structurale ale Agenției | crearea rețelei de comunicare interne |
| Restructurarea mecanismelor de prestare a serviciilor | Simplificarea procedurii de recepționare și înregistrare a reclamațiilor consumatorilor | Elaborarea formularului standard și plasarea pe pagina Web a reclamației consumatorilor a informațiilor, condițiilor și procedurilor legale de depunere a reclamațiilor |
| | Îmbunătățirea mecanismelor actuale de prestare a serviciilor prin elaborarea unui program de evidență și monitorizare a petițiilor, și asigurarea funcționării gratuite a liniei telefonice directe | Program de evidență a petițiilor și linie telefonică gratuită funcționabilă |
| Nivelul individual | | |
| Instruirea și dezvoltarea profesională | Perfecționarea abilităților de comunicare | Cursuri, instruiți pentru obținerea acestor abilități de către persoanele nemijlocit implicate |
| | Consolidarea cunoștințelor specifice domeniilor de activitate ale Agenției, practicilor de verificare | Instruiți tematice pentru subdiviziunile Agenției |
| | Fortificarea capacităților de planificare bugetară și evaluare a costurilor | Cursuri de instruire în domeniul planificării bugetare și evaluării costurilor |
| | Fortificarea capacităților de utilizare a tehnologiilor informaționale | Cursuri de instruire în domeniile tehnologice, inclusiv ale e-guvernării |
| | Consolidarea cunoștințelor și experienței juridice | Abonarea la literatura specială (juridică) |
| | Cunoștințe în evaluarea riscurilor la planificarea controalelor | Cursuri, instruiți pentru Direcția Coordonare și Planificare și Direcțiilor cu funcții de control ale Agenției |
| | Extinderea regională a procesului de comunicare cu consumatorii prin efectuarea vizitelor de consultanță | Instruire în comunicare și mediatizare |
| | Schimbul de experiență în implementarea și promovarea politicilor statului în domeniul specific (piața internă de consum a produselor și serviciilor) | Efectuarea vizitelor de studii la nivel național și internațional |

8. DEZVOLTAREA CAPACITĂȚILOR INTERNE A AGENȚIEI PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Generalizînd necesarul de capacități și soluțiile preferabile identificate, precum și punctele slabe și riscurile identificate în analiza SWOT, evidențiem următoarele **obiective pentru fortificarea capacității instituționale ale Agenției pentru Protecția Consumatorilor:**

- ✓ Consolidarea capacității subdiviziunilor:
 - de colectare și analiză a datelor necesare pentru o mai bună planificare strategică;
 - de analiză, monitorizare și evaluare a activității Agenției;
 - de planificare a controlului de stat a activității de întreprinzător în baza analizei criteriilor de risc;
 - de programare bugetară multianuală;
- ✓ Creșterea nivelului de pregătire profesională a specialiștilor prin participarea la instruiți externe, abonarea la diverse ziare/reviste de specialitate;
- ✓ Modernizarea tehnologiilor informaționale prin achiziționarea de programe și sisteme informaționale;
- ✓ Consolidarea instrumentelor de colaborare cu organele administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, Asociațiile obștești de consumatori;
- ✓ Diversificarea relațiilor și formelor de colaborare prin organizarea vizitelor de studiu și schimb de experiență la nivel național și internațional, precum și consolidarea cunoștințelor de limbă engleză, abilităților de comunicare;
- ✓ Dezvoltarea instrumentelor de motivare a angajaților, deoarece performanța activității Agenției este dependentă de utilizarea la maxim a cunoștințelor și abilităților de care dispune personalul, prin:
 - Motivarea salarială;
 - Acordarea beneficiilor legale suplimentare conform performanțelor înregistrate;
 - Diverse metode de motivare non-financiară.

9. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

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

Monitorizarea reprezintă o analiză regulată a progreselor la implementarea obiectivelor/acțiunilor. Acest proces se va efectua în baza acțiunilor incluse și a rezultatelor propuse în Planurile anuale de activitate, care la rîndul lor reies din obiectivele PDS. Rapoarte regulate de monitorizare vor fi elaborate lunar/trimestrial/semianual în vederea identificării gradului de atingere a rezultatelor anuale și a necesității efectuării unor măsuri corective în perioada care urmează.

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

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

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

Evaluarea finală a PDS se va realiza la finele anului 2014 și va servi în calitate de bază pentru elaborarea următorului PDS. Scopul acestei evaluări este identificarea nivelului de realizare a Obiectivelor PDS, impactul ca urmare a realizării acestora, schimbările care s-au produs la compartimentul probleme pe care programele sectoriale urmau să le soluționeze, etc. Totodată, evaluarea finală va include și recomandări pentru PDS-ul următor.

Evaluarea finală a PDS va include rezultatul consultărilor interne și externe în vederea obținerii opiniei celor din exterior, cît și în vederea asigurării unei evaluări mai obiective și imparțiale.