



Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Bldv. Aviatorilor, Nr. 72, Cod Poștal 011865, Sector 1
București, România,
Tel: +4 021.312.12.75, Fax: +4 021.314.34.62
www.anpc.gov.ro

A.N.P.C. - CABINET
Nr. 1/ 199 Dir. 01/02/2018

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Nesecret



Raport de evaluare a implementării Legii nr. 544/2001

Numele autorității sau instituției publice: Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

RAPORT DE EVALUARE a implementării Legii nr. 544/2001 în anul 2017

Carmen Andromeda Cucu, responsabil de aplicarea Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, în anul 2017, prezintă actualul raport de evaluare internă finalizat în urma aplicării procedurilor de acces la informații de interes public, prin care apreciem că activitatea specifică a instituției a fost:

Foarte bună

- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Îmi întemeiez aceste observații pe următoarele considerente și rezultate privind anul 2017.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public și ale Hotărârii Guvernului nr. 478/2016 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a asigurat dreptul cetățenilor la obținerea informațiilor de interes public.

I. Resurse și proces

1. Cum apreciați resursele umane disponibile pentru activitatea de furnizare a informațiilor de interes public?

Suficiente

Insuficiente

2. Apreciați că resursele material disponibile pentru activitatea de furnizarea informațiilor de interes public sunt:

Suficiente

Insuficiente

3. Cum apreciați colaborarea cu direcțiile de specialitate din cadrul instituției dumneavoastră în furnizarea accesului la informații de interes public:

Foarte bună

Bună

Satisfăcătoare

Nesatisfăcătoare

II. Rezultate

A. Informații publicate din oficiu

1. Instituția dumneavoastră a afișat informațiile/documentele comunicate din oficiu, conform [art. 5](#) din Legea nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare?

Pe pagina de internet

La sediul instituției

În presă

În Monitorul Oficial al României

În altă modalitate:

2. Apreciați că afișarea informațiilor a fost suficient de vizibilă pentru cei interesați?

Da

Nu

3. Care sunt soluțiile pentru creșterea vizibilității informațiilor publicate, pe care instituția dumneavoastră le-au aplicat?

Pagina de internet a instituției www.anpc.gov.ro a fost structurată după modelul prezentat în Anexa Memorandumului "Creșterea Transparenței și Standardizarea Afișării Informațiilor de Interes Public", aprobat de Guvernul României în ședința de Guvern din data de 2 martie 2016, asigurându-se astfel o prezentare proactivă a informațiilor relevante pentru consumatori.

Au fost înființate CENTRE DE INFORMARE

Au fost realizate campanii de informare pentru consumatori privind legislația în vigoare și drepturile acestora, au fost consiliați operatorii economici și consumatorii

4. A publicat instituția dumneavoastră seturi de date suplimentare din oficiu, față de cele minimale prevăzute de lege?

Da, acestea fiind:

• INFO CONSUMATORI (Informații utile consumatorilor)

• INFO OPERATORI (Informații utile operatorilor economici)

• FINANCIAR (Informații utile consumatorilor și operatorilor economici referitoare la intermediarii de credite, entitățile de recuperare creanțe și dezvoltatori imobiliari)

Nu

5. Sunt informațiile publicate într-un format deschis?

Da

Nu

6. Care sunt măsurile interne pe care intenționați să le aplicați pentru publicarea unui număr cât mai mare de seturi de date în format deschis?

B. Informații furnizate la cerere

1. Numărul total de solicitări de informații de interes public	În funcție de solicitant		După modalitatea de adresare		
	de la persoane fizice	de la persoane juridice	pe suport hârtie	pe suport electronic	verbal
3194	3002	192	80	201	2913

Departajare pe domenii de interes	
a) Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)	12
b) Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice	532
c) Acte normative, reglementări	2489
d) Activitatea liderilor instituției	7
e) Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare	8
f) Altele, cu menționarea acestora: - informații referitoare la entități de recuperare creanțe, informații privind executarea silită/ executor judecătoresc, - xerocopii după procesele verbale de constatare - contravenție și de prelevare probe, după reclamațiile înregistrate de la consumatori, informații despre activitatea anumitor operatori economici, informații referitoare la dosarele privind litigiile în care ANPC/CRPC este implicată/implicat; - activitatea desfășurată de ANPC, ca punct național de contact, în cadrul sistemului european RAPEX de schimb rapid de informații privind produsele periculoase.	146

2. Număr total de solicitări soluționate favorabil	Termen de răspuns				Modul de comunicare			Departajate pe domenii de interes					
	Redirecționate către alte instituții în 5 zile	Soluționate favorabil în termen de 10 zile	Soluționate favorabil în termen de 30 zile	Solicitări pentru care termenul a fost depășit	Comunicare electronică	Comunicare în format hârtie	Comunicare verbală	Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)	Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice	Acte normative, reglementări	Activitatea liderilor instituției	Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare	Altele (se precizează care): - Copii după reclamații - Comunicare copii după procese verbale întocmite și hotărâri judecătorești; - Solicitare consiliere; - Informații referitoare la drepturile consumatorilor, obligațiile și responsabilitățile operatorilor economici, asociațiile pentru protecția consumatorilor, informații privind drepturile de care beneficiază cetățenii europeni și sfaturi practice la călătoria în țările UE;
3145	22	3111	34	0	164	68	2913	12	524	2489	7	8	105

3. Menționați principalele cauze pentru care anumite răspunsuri nu au fost transmise în termenul legal:

3.1. nu este cazul.

3.2.

3.3.

4. Ce măsuri au fost luate pentru ca această problemă să fie rezolvată?

4.1. nu este cazul.

4.2.

5. Număr total de solicitări respinse	Motivul respingerii			Departajate pe domenii de interes					
	Exceptate, conform legii	Informații inexistente	Alte motive (cu precizarea acestora): - solicitările constituiau obiectul unei consultanțe de specialitate /reclamație /sesizare - solicitare de pdv pe acte normative care exced competența ANPC (OUG 193/2002 - doc solicitat, gestionat conf Regulamentului de ordine interioară al instanțelor de judecată de Codul de Procedură Civilă și de Legea 188/2000	Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)	Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice	Acte normative, reglementări	Activitate a liderilor instituției	Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare	Altele (se precizează care): - solicitările constituiau obiectul unei consultanțe de specialitate /reclamație /sesizare - solicitare de pdv pe acte normative care exced competența ANPC (OUG 193/2002 - doc solicitat, gestionat conf Regulamentului de ordine interioară al instanțelor de judecată de Codul de Procedură Civilă și de Legea 188/2000
27	13	6	8	0	9	3	0	0	15

5.1. Informațiile solicitate nefurnizate pentru motivul exceptării acestora conform legii: (enumerarea numelor documentelor/informațiilor solicitate): solicitările constituie obiectul unei consultanțe de specialitate și nu se încadrează în categoria informațiilor de interes public care pot fi solicitate în temeiul Legii 544/2001, copii xerox PVCC, copii xerox Horarari judecătorești. Au fost solicitate documente gestionate conform Regulamentului de ordine interioară al instanțelor de judecată, de Codul de Procedură Civilă și de Legea 188/2000.

6. Reclamații administrative și plângeri în instanță

6.1. Numărul de reclamații administrative la adresa instituției publice în baza Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare				6.2. Numărul de plângeri în instanță la adresa instituției în baza Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare			
Soluționate favorabil	Respinse	În curs de soluționare	Total	Soluționate favorabil	Respinse	În curs de soluționare	Total
0	32	0	32	2	17	13	32

7. Managementul procesului de comunicare a informațiilor de interes public

7.1. Costuri

Costuri totale de funcționare ale compartimentului	Sume încasate din serviciul de copiere	Contravaloarea serviciului de copiere (lei/pagină)	Care este documentul care stă la baza stabilirii contravalorii serviciului de copiere?
- Nu avem	-	-	-

7.2. Creșterea eficienței accesului la informații de interes public

a) Instituția dumneavoastră deține un punct de informare/bibliotecă virtuală în care sunt publicate seturi de date de interes public ?

Da

Nu

b) Enumerați punctele pe care le considerați necesar a fi îmbunătățite la nivelul instituției dumneavoastră pentru creșterea eficienței procesului de asigurare a accesului la informații de interes public:

c) Enumerați măsurile luate pentru îmbunătățirea procesului de asigurare a accesului la informații de interes public:

- Dezvoltarea secțiunilor din site-ul www.anpc.gov.ro pentru a oferi informații relevante pentru informarea publică;
- În situația solicitărilor verbale, răspunsurile au fost furnizate pe loc;
- Comunicarea informațiilor pe pagina de Facebook a instituției.
- Au fost înființate CENTRE DE INFORMARE pentru consumatori
- Protocol cu Ministerul Turismului privind informarea consumatorilor prin intermediul Centrelor Naționale de Informare și Promovare Turistică, distribuire materiale informative și promovare turistică.

DIRECTOR GENERAL

Paul Silviu ANGHEL

Intocmit,
Carmen Cucu
Responsabil aplicare Legea 544/2001