



## Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Blvd. 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

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 2016

Irina Ciaușu și Carmen Andromeda Cucu, responsabili de aplicarea Legii [nr. 544/2001](#), cu modificările și completările ulterioare, în anul 2016, prezentem 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 2016.

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](http://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.

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
<b>847</b>	<b>688</b>	<b>159</b>	<b>80</b>	<b>211</b>	<b>556</b>

Departajare pe domenii de interes	
a) Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)	<b>14</b>
b) Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice	<b>369</b>
c) Acte normative, reglementări	<b>263</b>
d) Activitatea liderilor instituției	<b>3</b>
e) Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare	<b>21</b>
f) Altele, cu menționarea acestora: - informații referitoare la drepturile consumatorilor, obligațiile și responsabilitățile operatorilor economici, asociațiile pentru protecția consumatorilor, informații privind drepturile de care beneficiaza cetatenii europeni și sfaturi practice la călătoria în țările UE (ECC Romania, Portalul YourEurope, SOLVIT, "Scoreboard - tabloul de bord al pietelor de consum", aplicația lansată de CE pentru smartphone care vizează transportul aerian și feroviar, informații privind aplicația ECC-Net Travel App), strategia CE privind uniunea energetică, consultări publice; - xerocopiile 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.	<b>177</b>

	Termen de răspuns				Modul de comunicare			Departajate pe domenii de interes					
2. Număr total de solicitări soluționate favorabil	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): informații referitoare la drepturile consumatorilor, obligațiile și responsabilitățile operatorilor economici, asociațiile pentru protecția consumatorilor, informații privind drepturile de care beneficiaza cetatenii europeni și sfaturi practice la calatoria în țările UE (ECC Romania, Portalul YourEurope, SOLVIT, "Scoreboard - tabloul de bord al pietelor de consum", aplicația lansată de CE pentru smartphone care vizează transportul aerian și feroviar, informații privind aplicația ECC-Net Travel App), strategia CE privind uniunea energetică, consultări publice; - activitatea desfășurată de ANPC, ca punct național de contact, în cadrul sistemului european RAPEX de schimb rapid de informații privind produsele periculoase.
756	26	722	33	1	149	51	556	14	341	263	3	21	114

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 consultațe de specialitate/reclamație/sesizare	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 consultațe de specialitate/reclamație/sesizare
65	35	15	15		35	15			15

**5.1. Informațiile solicitate nefurnizate pentru motivul exceptării acestora conform legii: (enumerarea numelor documentelor/informațiilor solicitate): solicitările constituie obiectul unei consultațe 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 judecatoresti**

**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
	1					1	1

**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?

-	-	-	-
---	---	---	---

**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](http://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.**