

"APROBAT"

Director interimar
al Agenției Feroviare

 / **URSU Iurie**

REGULAMENTUL **privind organizarea și funcționarea Direcției protecția consumatorilor** **din cadrul Agenției Feroviare**

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind activitatea Direcției protecția consumatorilor (în continuare – Regulament) din cadrul Agenției Feroviare (în continuare - Agenție) reglementează misiunea, funcțiile de bază, drepturile, responsabilitățile, atribuțiile funcționarilor, precum și organizarea activității acesteia.
2. Direcției protecția consumatorilor (în continuare – Direcție), este o subdiviziune structurală autonomă, formată din funcționari publici de conducere și funcționari publici de execuție, care se subordonează directorului adjunct.
3. În activitatea sa, Direcția se conduce de Constituția Republicii Moldova, Codul transportului feroviar nr. 19/2022, Cod administrativ nr. 116/2018, Cod contravențional nr. 218/2008, Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorului, Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat, Legea nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, alte acte legislative și normative în vigoare în Republica Moldova.

II. MISIUNEA, FUNCȚIILE ȘI ATRIBUȚIILE **DE BAZĂ ALE DIRECȚIEI**

4. Direcției are misiunea de a asigura implementarea politicilor statului în domeniul transportului feroviar și supravegherea respectării de către persoanele fizice și juridice a cadrului normativ privind siguranța traficului feroviar și calitatea serviciilor de transport feroviar.
5. În exercitarea activității sale, Direcția îndeplinește următoarele funcții:
 - 1) asigură respectarea și implementarea politicii statului în domeniul protecției consumatorilor.

- 2) asigură avizarea proiectelor actelor normative parvenite în cadrul Agenției.
- 3) organizează și participă la examinarea demersurilor, reclamațiilor, cererilor și petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice și juridice.
- 4) reprezintă interesele Agenției în instanțele de judecată și alte instituții de drept public sau privat, conform competenței.
- 5) constată contravenții aferente domeniului de competență, elaborează proiecte de prescripții, plan de remediere, întocmește procese-verbale cu privire la contravenții și înaintează propuneri Directorului privind aplicarea sancțiunilor.
- 6) efectuează analiza cauzelor care conduc la abateri sistematice de la cadrul normativ privind protecția consumatorilor și prezintă propuneri de rezolvare și prevenire a acestora.

6. În conformitate cu funcțiile stabilite la punctul 5, Direcția are următoarele atribuții:

- 1) acordă suportul metodologic la elaborarea planurilor de activitate pe termen scurt, mediu și lung în domeniul protecției consumatorilor, conform domeniului.
- 2) elaborează și prezintă planul controalelor planificate, rapoartelor privind activitatea de control în domeniul protecției consumatorilor.
- 3) monitorizează activitățile de realizare a serviciilor publice de transport feroviar de călători conform prevederilor contractuale de către întreprinderile feroviare, conform cerințelor.
- 4) identifică și analizează cauzele care conduc la încălcarea cadrului normativ privind protecția consumatorilor și propune măsuri de rezolvare și prevenire a acestora.
- 5) efectuează controale pentru verificarea modului de respectare a dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor, referitoare la conformitatea produselor și serviciilor în domeniul transportului feroviar.
- 6) examinează sau, după caz, transmite spre soluționare conform competențelor a sesizărilor primite privind încălcarea drepturilor consumatorilor, cu respectarea prevederilor actelor normative în vigoare.
- 7) să asigure și să coordoneze procesul de completare continuă a Registrului de stat al controalelor.
- 8) elaborează programe de activitate, tematici de control, rapoarte de sinteză, narative și statistice.
- 9) acordă consultanță consumatorilor, examinează reclamațiile acestora.
- 10) acordă suportul consultativ în activitatea întreprinderilor feroviare, în limitele competenței funcționale.
- 11) monitorizează situația în domeniul transportului feroviar în vederea depistării produselor/serviciilor neconforme standardelor de calitate.
- 12) identifică cauzele de nerespectare a prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, apărute în cadrul acțiunilor de control.

III. DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE DIRECȚIEI

7. În scopul îndeplinirii atribuțiilor delegate, Direcția are dreptul:
- 2) să colaboreze, să solicite și să primească de la subdiviziunile Agenției, autoritățile statului, de la instituțiile academice, precum și de la alte instituții de drept public și privat informații, date statistice, avize relevante activității exercitate.
 - 3) participă periodic la cursuri de instruire, conferințe, seminare, vizite de studiu, schimb de experiență, mese rotunde și alte activități organizate în Republica Moldova și peste hotare, pe domeniile de activitate ale Agenției.
 - 4) formulează recomandări, propuneri, explicații în limita competenței funcționale și domeniul de activitate.
8. Direcția are următoarele responsabilități:
- 1) exercită atribuțiile funcționale calitativ, în termenele stabilite, transparent și obiectiv;
 - 2) se abține de la orice fapt sau acțiune care poate aduce prejudiciu de imagine Agenției;
 - 3) nu exprimă public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea Agenției;
 - 4) să nu dezvăluie și să folosească informații care au caracter secret, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;
 - 5) promovează etica și cultura integrității instituționale și instituie toleranță zero în raport cu actele de corupție.

IV. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DIRECȚIEI

9. În componența Direcției sunt cinci unități de personal, șeful Direcției și patru specialiști principali, cu statut de funcționari publici.
10. Suplinirea unităților vacante sau modificarea raporturilor de muncă se operează în conformitate cu prevederile Legii 158/2009 privind funcția publică și statutul funcționarului public.
11. Șeful Direcției are următoarele sarcini:
- 1) organizează managementul direcției;
 - a) repartizează subalternilor sarcinile, conform competențelor și fișelor de post.
 - b) monitorizează, controlează executarea sarcinilor distribuite.
 - c) întocmește planurile și rapoartele de activitate a Direcției.
 - d) stabilește obiectivele individuale de activitate și evaluează activitatea funcționarilor publici din subordine.
 - 2) asigură dezvoltarea sistemului de control intern managerial în cadrul Direcției.
12. Șeful direcției se subordonează Directorului adjunct. În lipsa șefului direcției, managementul direcției este exercitat de specialistul principal desemnat prin act administrativ.
13. Specialistul principal îndeplinește sarcini de complexitate înaltă, executate individual sau în grupuri de lucru constituite în acest sens.
14. Specialistul principal dispune de independență în exercitarea sarcinilor, răspunderea față de calitatea, termenele de realizare a acestora poartă caracter personal.