



CONSILIUL ECONOMIC ȘI SOCIAL

Str. Dimitrie D. Gerota nr. 7-9, sector 2, București, cod poștal: 020027

Telefoane: 021.310.23.56, 021.316.31.34

Fax: 021.316.31.31

021.310.23.57, 021.316.31.33

Cod fiscal: 10464660

E-mail: ces@ces.ro

www.ces.ro

Membru fondator al Asociației Internaționale a Consiliilor Economice și Sociale și Instituțiilor Similare (AICESIS)

Membru al Uniunii Consiliilor Economice și Sociale și Instituțiilor Similare Francofone (UCESIF)

„Consiliul Economic și Social este organ consultativ al Parlamentului și al Guvernului în domeniile de specialitate stabilite prin legea sa organică de înființare, organizare și funcționare.” (Art. 141 din Constituția României revizuită)

Nr. 4217/17.06.2026

AVIZ

**referitor la propunerea legislativă pentru modificarea
și completarea Ordonanței Guvernului nr.27/2002 privind
reglementarea activității de soluționare a petițiilor
(b352/03.06.2026)**

În temeiul art. 2 alin. (1) din Legea nr. 248/2013 privind organizarea și funcționarea Consiliului Economic și Social, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și art. 11 lit. a) din Regulamentul de organizare și funcționare, Consiliul Economic și Social a fost sesizat cu privire la avizarea *propunerii legislative pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor (b352/03.06.2026)*.

CONSILIUL ECONOMIC ȘI SOCIAL

În temeiul art. 5 lit. a) din Legea nr. 248/2013 privind organizarea și funcționarea Consiliului Economic și Social, republicată, cu modificările și completările ulterioare, în ședința din data de 17.06.2026, desfășurată online, conform prevederilor Hotărârii Plenului nr.86/17.05.2022, avizează **FAVORABIL** prezentul proiect de act normativ, cu următoarele **observații**:

- mecanismul de feedback digital nu trebuie să înlocuiască, să limiteze sau să descurajeze dreptul de petiționare. Cetățeanul trebuie informat clar că transmiterea unui feedback prin formularul digital nu produce efectele juridice ale unei petiții și că, dacă urmărește soluționarea unei cereri, sesizări, reclamații ori

apărarea unui drept sau interes legitim, trebuie să utilizeze procedura de petiționare prevăzută de lege;

- de asemenea, trebuie clarificat conținutul minim al formularului digital standardizat. Acesta trebuie să fie simplu, accesibil și orientat către evaluarea calității serviciului public, fără a colecta date excesive și fără a transforma feedback-ul într-o procedură administrativă paralelă. Formularul ar trebui să permită exprimarea unor aprecieri privind promptitudinea, respectul, claritatea informațiilor, accesibilitatea, timpul de așteptare și eventualele propuneri de îmbunătățire, fără solicitarea unor date personale care nu sunt necesare scopului statistic;
- soluția legislativă prevede posibilitatea utilizării mecanismului în regim anonim, fără obligația de înregistrare și fără răspuns individual. Această soluție este adecvată naturii mecanismului de feedback, însă trebuie garantat că anonimatul este real, inclusiv din perspectiva datelor tehnice, a adreselor IP, a metadatelor, a identificatorilor de dispozitiv sau a altor elemente care ar putea permite identificarea indirectă a persoanei. În caz contrar, cetățeanul ar putea fi descurajat să formuleze evaluări critice privind serviciul primit;
- totodată, este necesară protejarea egalității de acces. Mecanismul bazat pe cod QR și formular digital poate fi util pentru multe persoane, dar nu trebuie să excludă cetățenii care nu dețin telefon inteligent, nu au acces la internet, nu au competențe digitale, sunt persoane vârstnice, persoane cu dizabilități, persoane cu dificultăți de citire sau persoane din medii vulnerabile. Instituțiile trebuie să păstreze și modalități alternative de exprimare a feedback-ului, într-o formă accesibilă și nediscriminatorie;
- în acest sens, recomandăm ca normele tehnice să prevadă obligația ca mecanismul de feedback să fie accesibil persoanelor cu dizabilități, inclusiv prin respectarea standardelor de accesibilitate digitală, posibilitatea utilizării cititoarelor de ecran, limbaj clar, contrast vizual adecvat, formulare simple și, acolo unde este posibil, asistență din partea personalului instituției fără influențarea conținutului feedback-ului;
- de asemenea, trebuie clarificată sintagma „punct de interacțiune directă cu publicul”. Aceasta poate include ghișee, birouri de relații cu publicul, centre de informare, puncte de plată, registre, recepții, servicii sociale, unități sanitare, servicii de evidență a persoanelor, servicii fiscale locale sau alte spații administrative. O delimitare neclară poate conduce la aplicare neunitară între instituții și la imposibilitatea verificării respectării obligației;

- o atenție specială trebuie acordată utilizării feedback-ului în raport cu funcționarii publici sau personalul contractual. Mecanismul trebuie să urmărească în primul rând îmbunătățirea serviciului public și identificarea problemelor instituționale, nu sancționarea automată sau stigmatizarea personalului pe baza unor evaluări anonime, subiective ori neverificate. Dacă feedback-ul va fi utilizat în procese de evaluare managerială sau organizațională, trebuie prevăzute garanții privind contextul, verificarea, dreptul la apărare și evitarea abuzurilor;
- considerăm că este necesar să fie eliminată modificarea propusă la art. 15 lit. d), deoarece asigurarea afișării codului QR este obligația conducătorului instituției și nu a angajatului, prin urmare nu trebuie să fie sancționat funcționarul public pentru o abatere ce nu-i aparține;
- în ceea ce privește impactul administrativ, propunerea prevede elaborarea unor norme tehnice privind generarea codurilor QR și conținutul formularului. Această soluție este utilă, însă legea trebuie să ofere suficiente repere primare, astfel încât elementele esențiale ale mecanismului să nu fie lăsate integral la nivel infralegal. Normele tehnice trebuie să fie unitare, pentru ca instituțiile să nu dezvolte formulare diferite, greu de comparat și cu niveluri diferite de protecție a datelor;
- de asemenea, termenul de 90 de zile pentru conformarea tehnică a sistemelor informatice și afișarea codurilor QR trebuie analizat în raport cu capacitatea reală a instituțiilor publice, în special a celor mici sau cu resurse administrative reduse. Este recomandabil ca implementarea să fie însoțită de sprijin metodologic, modele standardizate, soluții tehnice comune și instrucțiuni clare, pentru a evita aplicarea formală ori neunitară;
- din perspectiva transparenței, este necesar ca instituțiile să publice periodic rezultate agregate ale feedback-ului primit, într-o formă care să nu permită identificarea persoanelor și care să fie utilă pentru evaluarea calității serviciilor publice. Simpla colectare a feedback-ului, fără analiză, raportare și măsuri de îmbunătățire, riscă să transforme mecanismul într-un instrument decorativ, lipsit de efecte reale asupra administrației;
- totodată, este necesară corelarea propunerii cu legislația privind petițiile, accesul la informații de interes public, transparența decizională, protecția datelor cu caracter personal, accesibilitatea digitală, identitatea electronică și simplificarea administrativă. Mecanismul propus trebuie integrat coerent în ansamblul instrumentelor prin care cetățeanul poate comunica cu administrația, fără confuzie între feedback, petiție, reclamație administrativă, solicitare de informații și sesizare privind o faptă ilicită;

- în concluzie, propunerea legislativă urmărește un scop legitim și util, respectiv modernizarea relației dintre cetățean și administrație, colectarea rapidă a feedback-ului privind calitatea serviciilor publice și creșterea responsabilității instituționale. Măsura poate contribui la o administrație mai transparentă, mai receptivă și mai orientată către beneficiar, însă este necesar a se lua în considerare necesitatea garantării faptului că mecanismul nu înlocuiește dreptul de petiționare, a protejării anonimatului real, a respectării protecției datelor, a accesibilității pentru persoanele fără mijloace digitale sau cu dizabilități, a clarificării punctelor de interacțiune cu publicul și a utilizării responsabile a feedback-ului.

**Președinte,
Sterică FUDULEA**