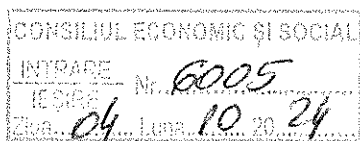




ROMANIA



EXPUNERE DE MOTIVE

Sistemul de feedback de la cetățeni pentru instituțiile și autoritățile publice presupune instituirea unui mecanism prin care cetățenii beneficiari de servicii publice să poată evalua experiența pe care au avut-o pe parcursul obținerii serviciilor publice în cauză. Sistemul de feedback presupune completarea unor formulare de către cetățeni, formulare care să fie trimise beneficiarilor, la alegere, fie prin mijloace electronice (telefon, e-mail) sau prin poștă.

La fiecare 6 luni, instituțiile și autoritățile publice vor analiza feedback-ul primit de la cetățeni și vor publica pe site-urile proprii rapoartele care să cuprindă analizele lor. Dacă, în urma analizării rezultatelor, instituția sau autoritatea publică constată că există probleme recurente cu privire la, spre exemplu, timpul de așteptare al cetățenilor pentru a beneficia de un anumit serviciu public, aceasta poate lua măsuri concrete pentru a remedia problema identificată.

Instituțiile și autoritățile publice vor fi obligate să pună la dispoziția cetățenilor rapoartele care conțin rezultatele analizelor lor. Aceste rapoarte vor fi incluse în lista documentelor și a informațiilor pe care toate instituțiile și autoritățile publice trebuie să le publice din oficiu, pentru a asigura transparența și accesul la informații de interes public, conform Legii nr. 544/2001.

În 2016 a fost aprobat Ordinul Ministrului Sănătății nr. 150 privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice¹, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I nr. 18 din 09 ianuarie 2017. Ordinul prevede implementarea mecanismului de feedback al pacientului în unitățile sanitare publice din sistemul de sănătate românesc. Astfel, după ce au beneficiat de tratament, pacienții primesc un chestionar cu 10 întrebări prestabilite, prin care se evaluează experiența pe care au avut-o în unitățile sanitare publice. La primele 5 întrebări, pacientul trebuie să acorde o notă între 1-4 pentru spital, medici, asistenți medicali și curățenie. La următoarele 5 întrebări, pacientul trebuie să răspundă cu DA/NU la întrebări referitoare la procesul medical în sine, inclusiv dacă au fost sesizate fapte de corupție sau nu.

În 2021 a fost adoptată Legea nr. 46, pentru completarea Legii nr. 62/2019 privind activitatea consulară, prin care au fost introduse evaluările oferite de cetățeni ca parte obligatorie în procesul de evaluare a activității consulare desfășurate de Ministerul Afacerilor Externe. "(1) Activitatea consulară este coordonată metodologic și evaluată în baza unui set unitar de criterii, cantitative și calitative, inclusiv pe baza sugestiilor primite din partea cetățenilor cu privire la activitatea

¹ Ordinul nr. 150/2016 privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice, <https://lege5.ro/App.Document.getdemzreq3a?ordinul-nr-1501-2016-privind-aprobarea-implementarii-mecanismului-d-e-feedback-al-pacientului-in-spitalele-publice>



consulară, de către departamentul de specialitate din cadrul Ministerului Afacerilor Externe. Obiectivele, criteriile, modalitatea de analiză a sugestiilor cetățenilor și procedura de evaluare se stabilesc prin ordin al ministrului afacerilor externe.

(2) Evaluările, sugestiile și propunerile, asumate de petenți, primite de la cetățeni, sunt procesate prin intermediul Sistemului informatic pentru managementul integrat al serviciilor pentru cetățeni (SIMISC).”²

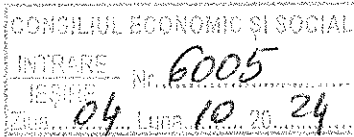
Prin urmare, având în vedere că feedback-ul de la cetățeni a fost implementat deja în două sectoare publice: sănătate și asistență consulară, propunem instituirea acestuia pentru toate instituțiile și autoritățile publice, cu scopul de a crește transparența evaluării și a îmbunătățirii serviciilor publice oferite cetățenilor.

În numele inițiatorilor,

Dep. Alin-Gabriel APOSTOL

Dep. Diana Stoica, USR

² Art. 16 din Legea nr. 62/2019 privind activitatea consulară
<https://lege5.ro/App/Document/gmzdqmbwgu3a/legea-nr-62-2019-privind-activitatea-consulara>



LEGE pentru completarea

Legii nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției precum și a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public

Parlamentul României adoptă prezenta lege.

Art. I. - La Titlul II din Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I nr. 279 din 21 aprilie 2003, cu modificările și completările ulterioare, după capitolul V se introduce un nou capitol, Capitolul VI, cu următorul cuprins:

„Capitolul VI - Sistemul de feedback de la cetățeni în instituțiile și autoritățile publice

Articolul 1. - (1) Se instituie sistemul de feedback de la cetățeni în instituțiile și autoritățile publice, în vederea monitorizării calității serviciilor publice și a îmbunătățirii acestora.

(2) Sistemul de feedback va fi pus la dispoziția cetățenilor prin intermediul mai multor canale, inclusiv prin intermediul formularelor electronice, email, telefon și poștă. Instituțiile și autoritățile publice vor asigura accesul la aceste formulare și vor furniza informații clare și concise cu privire la modalitățile de utilizare a acestora, astfel încât cetățenii să poată să își exprime opiniile cu ușurință și eficiență.

Articolul 2. - Instituțiile și autoritățile publice sunt obligate să asigure cetățenilor accesul la formularele de feedback și să afișeze informații clare și complete privind modalitatea de transmitere a feedback-ului.

Articolul 3. -

(1) Feedback-ul de la cetățeni va fi afișat pe pagina de internet proprie a instituției sau autorității publice.

(2) Feedback-ul de la cetățeni va fi centralizat și analizat de către fiecare instituție sau autoritate publică, în vederea elaborării de rapoarte periodice privind calitatea serviciilor publice și îmbunătățirea acestora, cu respectarea legislației cu privire la datele cu caracter personal.

(3) Rapoartele periodice privind calitatea serviciilor publice și îmbunătățirea acestora vor fi publicate pe site-urile web ale instituțiilor și autorităților publice, în secțiunea dedicată transparenței.



ROMANIA

Articolul 4. - (1) Instituțiile și autoritățile publice vor fi evaluate periodic în baza feedback-ului primit de la cetățeni, iar rezultatele evaluării vor fi făcute publice. Instituțiile și autoritățile publice vor analiza feedback-ul primit și vor lua măsurile necesare pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite, precum și pentru a îmbunătăți canalul de comunicare cu cetățenii. Aceste măsuri vor fi implementate într-un interval rezonabil de timp și vor fi raportate periodic către ministerul cu atribuții în domeniul administrației publice.

(2) În cazul în care instituțiile sau autoritățile publice nu reușesc să asigure o calitate adecvată a serviciilor publice, conducătorii acestora vor lua măsurile necesare pentru remedierea situației.”

Art. II. - La articolul 5, alineatul (1) din Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I nr. 663 din octombrie 2001, cu modificările și completările ulterioare, după litera i) se introduce o nouă literă, lit. j), cu următorul cuprins:

„j) rapoartele periodice privind calitatea serviciilor publice și îmbunătățirea acestora în baza feedback-ului primit de la cetățeni.”

Art. III. - Pentru punerea în aplicare a prezentei legi, Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației va aloca resurse financiare și umane necesare.

ANEXA

Chestionarul de feedback al cetățeanului

Întrebare	Opțiuni răspuns
1. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciile publice oferite de instituția/autoritatea publică?	Notă 1-4 1 - Foarte nemulțumit/ă; 2 - Nemulțumit/ă; 3 - Mulțumit/ă; 4 - Foarte mulțumit/ă.
2. Cât de mulțumit/ă sunteți de activitatea și implicarea personalului cu care ați interacționat în instituția/autoritatea publică?	Notă 1-4 1 - Foarte nemulțumit/ă; 2 - Nemulțumit/ă; 3 - Mulțumit/ă; 4 - Foarte mulțumit/ă.
3. Cât de mulțumit/ă sunteți de instrucțiunile pe care le-ați primit pentru a obține serviciul public solicitat?	Notă 1-4 1 - Foarte nemulțumit/ă; 2 - Nemulțumit/ă; 3 - Mulțumit/ă;



ROMANIA

	4 - Foarte mulțumit/ă.
4. A fost nevoie să reveniți cu alte documente justificative pentru a beneficia de serviciul public solicitat?	DA/NU
5. Cât de mulțumit/ă sunteți de site-ul web a instituției/autorității publice?	Notă 1-4 1 - Foarte nemulțumit/ă; 2 - Nemulțumit/ă; 3 - Mulțumit/ă; 4 - Foarte mulțumit/ă.
6. Ați primit explicații clare cu privire la eventualul refuz de a vi se elibera anumite documente?	DA/NU
7. Considerați că timpul de așteptare pentru a beneficia de serviciul public a fost unul rezonabil?	DA/NU
8. Considerați că ați fost asistat de personalul cu care ați interacționat în instituția/autoritatea publică în mod corespunzător?	DA/NU
9. Vi s-au solicitat bani sau alte atenții de către personalul din instituția/autoritatea publică?	DA/NU
10. (Dacă ați răspuns DA la întrebarea nr. 9) Doriți să raportați faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	DA/NU

Această lege a fost adoptată cu respectarea art. 75 și ale art. 76 alin (1) ale Constituției României, republicată.

**PREȘEDINTELE
SENATULUI
Nicolae-Ionel CIUCĂ**

**PREȘEDINTELE
CAMEREI DEPUTAȚILOR
Vasile-Daniel SUCIU**