

EXPUNERE DE MOTIVE

LEGE pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor

Motivul emiterii actului normativ

Prezentul demers legislativ răspunde necesității imperative de a sincroniza mecanismele administrației publice cu realitățile tehnologice actuale și cu așteptările legitime ale cetățenilor privind celeritatea și transparența serviciilor publice. În prezent, cadrul normativ general, definit de Ordonanța Guvernului nr. 27/2002, condiționează dialogul dintre cetățean și stat de îndeplinirea unor formalități birocratice stricte. Instituția petiției, deși fundamentală pentru statul de drept, s-a dovedit a fi un instrument rigid și reactiv, neadecvat pentru monitorizarea calității curente a serviciilor prestate la ghișeu sau pentru semnalarea unor disfuncționalități imediate. Instrumentele clasice, precum condica de sugestii și reclamații în format fizic, au devenit desuete, fiind lipsite de eficiență în epoca digitală, întrucât nu permit centralizarea datelor și nici fundamentarea unor decizii manageriale reale.

Intervenția legislativă propusă instituie „Mecanismul de Feedback Digital Instant”, un instrument modern care vine să completeze, nu să înlocuiască, procedura petiționării clasice. Prin modificarea și completarea actului normativ de bază, se introduce obligativitatea autorităților și instituțiilor publice de a afișa coduri QR la punctele de interacțiune directă cu publicul. Această soluție tehnică permite cetățeanului să evalueze serviciul prestat în timp real, prin scanarea codului și completarea unui formular simplificat, eliminându-se astfel barierele birocratice precum necesitatea deplasării la registratură sau redactarea unor cereri formale.

Impactul socioeconomic

La nivel social, impactul preconizat este unul profund pozitiv, generând o creștere a gradului de încredere a populației în administrație. Cetățeanul este transformat dintr-un simplu solicitant într-un auditor activ și permanent al sistemului public, având la dispoziție un canal facil prin care opinia sa este cuantificată instantaneu. Pe termen mediu și lung, presiunea transparenței va conduce inevitabil la îmbunătățirea comportamentului funcționarilor publici și la reducerea timpilor de așteptare, creând un mediu administrativ orientat către performanță.

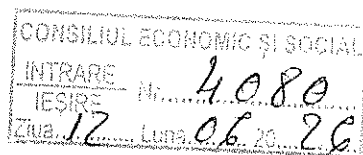
Din perspectivă administrativă, propunerea legislativă contribuie semnificativ la debirocratizare. Automatizarea procesului de colectare a opiniilor elimină sarcina personalului de a procesa, înregistra și arhiva reclamații scrise pentru aspecte minore, permițând redirecționarea resurselor umane către soluționarea petițiilor complexe. Mai

mult, digitalizarea fluxului de informații oferă decidenților o imagine de ansamblu clară și actualizată asupra activității propriilor instituții, facilitând identificarea rapidă a blocajelor sistemice, aspect imposibil de realizat prin metodele tradiționale pe suport de hârtie.

Impactul financiar asupra bugetului general consolidat

Implementarea prezentului proiect de lege nu implică o povară bugetară suplimentară. Soluțiile tehnice necesare generării codurilor QR și a formularelor de evaluare sunt disponibile la costuri marginale sau nule, putând fi integrate cu ușurință în infrastructura IT existentă a instituțiilor publice sau dezvoltate prin platforme guvernamentale deja operaționale. Activitatea de analiză și raportare se va desfășura cu personalul existent, încadrându-se în atribuțiile curente de monitorizare și control intern managerial, nefiind necesară înființarea unor structuri noi sau suplimentarea schemelor de personal.

**În numele inițiatorilor,
ȘTEFAN TANASĂ
Deputat USR**



PARLAMENTUL ROMÂNIEI

CAMERA DEPUTAȚILOR

SENATUL

LEGE pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor

Parlamentul României adoptă prezenta lege.

Articol unic. — Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 84 din 1 februarie 2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare, se completează după cum urmează:

1. După articolul 1, se introduce un nou articol, art. 1[^]2, cu următorul cuprins:

„Art. 1[^]2. — (1) În scopul îmbunătățirii calității serviciilor publice, autoritățile și instituțiile publice implementează Mecanismul de Feedback Digital Instant.

(2) Feedback-ul colectat prin acest mecanism reprezintă o evaluare statistică a satisfacției beneficiarului și nu constituie petiție în sensul art. 2.

(3) Prin derogare de la art. 7, acest mecanism poate fi utilizat în regim de anonim, nefiind supus obligației de înregistrare și răspuns individual prevăzute la art. 6, respectiv art. 8.”

2. După articolul 12, se introduce un nou capitol, capitolul II[^]1, cuprinzând articolele 12[^]1 și 12[^]2, cu următorul cuprins:

„CAPITOLUL II[^]1: Monitorizarea calității serviciilor publice prin mijloace digitale

Art. 12[^]1. — (1) Autoritățile și instituțiile publice sunt obligate să afișeze un cod QR vizibil la fiecare punct de interacțiune directă cu publicul.

(2) Scanarea codului QR asigură accesul la un formular digital standardizat care permite acordarea de calificative privind promptitudinea și calitatea serviciilor oferite de instituțiile publice și funcționarii publici, precum și transmiterea de propuneri de îmbunătățire.

Art. 12[^]2. — Normele tehnice privind generarea codurilor QR și conținutul formularului se aprobă prin ordin comun al ministrului Cercetării, Inovării și Digitalizării și al ministrului Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației, în termen de 60 de zile de la intrarea în vigoare a prezentei legi.”

3. Articolul 14 se modifică și va avea următorul cuprins:

„Art. 14. — Semestrial, autoritățile și instituțiile publice analizează activitatea proprie de soluționare a petițiilor și a feedback-ului digital, pe baza unui raport ce va cuprinde obligatoriu gradul de satisfacție a beneficiarilor și planul de măsuri corective pentru deficiențele semnalate prin Mecanismul de Feedback Digital Instant.”

4. La articolul 15, după litera c) se introduc două noi litere, lit. d) și e), cu următorul cuprins:

„d) neafișarea codului QR prevăzut la art. 12¹ ori obstrucționarea accesului cetățenilor la Mecanismul de Feedback Digital Instant;

e) neîndeplinirea obligațiilor privind analiza semestrială a feedback-ului digital și includerea măsurilor corective în raportul prevăzut la art. 14.”

5. Dispoziții tranzitorii

Autoritățile și instituțiile publice au obligația de a asigura conformarea tehnică a sistemelor informatice și afișarea codurilor QR în termen de 90 de zile de la publicarea normelor tehnice prevăzute la art. 12².

Această lege a fost adoptată de Parlamentul României, cu respectarea prevederilor art. 75 alin. (1) și ale art. 76 alin. (2) din Constituția României, republicată.

Președintele Camerei Deputaților,

Sorin-Mihai GRINDEANU

Președintele Senatului,

Mircea ABRUDEAN