



PARLAMENTUL ROMÂNIEI

Expunere de motive

Procesul de digitalizare al administrației este de o importanță deosebită și Ministerul Afacerilor Externe este una dintre instituțiile care au făcut cei mai mari pași în această direcție prin implementarea și utilizarea pe scară largă a E-Consulat și a sistemului informațional de management integrat al serviciilor pentru cetățeni (SIMISC).

Prin prezentul proiect propunem extinderea procesului de digitalizare și îmbunătățirea calității serviciilor efectuate în rețeaua consulară prin oferirea posibilității de utilizare sistematică a unor mijloace informatice de feedback privind interacțiunea cetățenilor cu misiunile diplomatice. Un Sistem informatic de feedback va permite colectarea de informații atât la misiunile diplomatice/ oficiile consulare prin intermediul unor dispozitive electronice (tablete, calculatoare) amplasate în apropierea ieșirii din instituție cât și prin intermediul unor mijloace electronice la distanță, cum ar fi e-mailului, formulare electronice, etc. Feedback-ul colectat astfel va putea fi folosit în evaluarea calitativă și cantitativă a serviciilor consulare și va putea servi ca pilon central pentru îmbunătățirea acestora, acolo unde este cazul.

Feedbackul colectat va include informații despre experiența avută, nivelul de satisfacție și sugestiile de îmbunătățiri de la cetățeni și va ajuta la optimizarea desfășurării activităților fie la nivel local fie în întreaga rețea consulară. De asemenea, va fi generată cu această ocazie informație utilă în procesul de evaluare a activității personalului.

Pe lângă sistemul informatic de feedback privind interacțiunea cetățenilor cu serviciile consulare, propunem statuarea în lege a faptului că orice tip de feedback scris (electronic sau pe hârtie) va fi luat în considerare în evaluarea calitativă și cantitativă a activității consulare.

Propunerea legislativă prezentă face parte din proiectul “**Simplu ca afară**”, un proces de consultare cu românii din străinătate organizat de inițiatorul acestui proiect împreună cu organizația USR Diaspora. În cadrul acestei consultări, cetățenii români din străinătate sunt invitați să prezinte care sunt principalele trei aspecte pe care le-ar îmbunătăți la activitatea oficiilor consulare și ale administrației statului român în general. Din răspunsurile primite în urma primei faze a proiectului, a reieșit că cetățenii își doresc să aibă la dispoziție mijloace facile, inclusiv digitale, prin care să-și spună opiniile privind interacțiunea cu consulatul de care aparțin.

Inițiator

Sen. Radu-Mihai MIHAIL

