



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