

ANEXA nr. 1 la lege

Norme metodologice de aplicare a Legii privind dreptul la petiționare și reglementarea soluționării petițiilor

CAPITOLUL I. Dispoziții generale

Art. 1. Scopul și obiectul normelor

- (1) Prezentele norme metodologice detaliază modalitățile de aplicare a legii, stabilind reguli operaționale, tehnice și organizatorice privind primirea, înregistrarea, transmiterea, soluționarea prin decizie administrativă explicită, comunicarea răspunsului, trasabilitatea, raportarea publică, protecția datelor, compensația forfetară și remedierea administrativă.
- (2) Normele stabilesc cerințe minime obligatorii pentru:
 - a) canalele de depunere a petițiilor, inclusiv gestionarea indisponibilităților;
 - b) înregistrarea și confirmarea primirii;
 - c) transmiterea către entitatea competentă și tratarea conflictelor de competență;
 - d) conexarea petițiilor și tratarea reiterărilor;
 - e) gestionarea termenelor, clarificărilor, prelungirilor și suspendărilor;
 - f) emiterea, conținutul și comunicarea deciziei administrative, inclusiv completarea deciziei;
 - g) registrul electronic al petițiilor (REP): conținut, statusuri, marcarea temporală, jurnalizare, acces la stadiu, backup, retenție, arhivare, interoperabilitate;
 - h) raportarea publică;
 - i) protecția datelor și securitatea informațiilor;
 - j) procedura compensației forfetare și a remedierii administrative accelerate;
 - k) monitorizarea conformității și auditul intern;
 - l) utilizarea modelelor orientative de formulare.
- (3) Modelele de formulare prevăzute de prezentele norme au caracter orientativ, iar aplicarea normelor nu poate genera obligații materiale, procedurale sau termene suplimentare față de cele prevăzute de lege.

Art. 2. Domeniul de aplicare

- (1) Prezentele norme metodologice se aplică entităților prevăzute la art. 2 alin. (1) din Lege și detaliază exclusiv aspectele operaționale și tehnice de implementare, fără a modifica sau extinde domeniul de aplicare stabilit prin lege.
- (2) În procedurile administrative speciale reglementate prin legi sectoriale, normele se aplică în completare, numai în măsura compatibilă, potrivit art. 2 alin. (2) și art. 5 din Lege.
- (3) Normele nu se aplică situațiilor excluse la art. 2 alin. (4)–(7) din Lege; pentru aceste materii se aplică exclusiv reglementările speciale.
- (4) Pentru persoanele juridice de drept privat, normele se aplică exclusiv activităților desfășurate în exercitarea competențelor de putere publică conferite prin lege, potrivit art. 2 alin. (1) din Lege.
- (5) Entitățile prevăzute la alin. (1) pot îndeplini obligațiile legii și ale prezentei anexe prin utilizarea de servicii partajate/REP comun la nivel județean/intercomunitar/ADI, conform art. 2 alin. (3) din Lege.
- (6) Ori de câte ori prezentele norme fac trimitere la „Lege”, se înțelege Proiectul de Lege privind dreptul la petiționare și reglementarea soluționării petițiilor, în forma în vigoare.

Art. 3. Principii de implementare

- (1)** Aplicarea prezentei anexe se realizează cu respectarea principiilor prevăzute la art. 4 din Lege.
- (2)** Principii operaționale suplimentare:
 - a)** trasabilitatea completă în registrul electronic al petițiilor (REP), prin marcare temporală și jurnalizare nemodificabilă;
 - b)** securitate și confidențialitate prin proiectare și prin configurare (by design/by default);
 - c)** accesibilitate și adaptări rezonabile;
 - d)** interoperabilitate și standardizare a schimbului de date, în limitele legii;
 - e)** minimizarea datelor și transparența prelucrării;
 - f)** proporționalitate, previzibilitate și celeritate;
 - g)** utilizarea prioritară a mijloacelor electronice, cu alternativă neelectronică adecvată riscului și naturii chestiunii.
- (3)** Standardizarea statusurilor, a câmpurilor minime, a jurnalizării evenimentelor și a accesului petiționarului la stadiu se asigură potrivit Cap. III (art. 15–17) din prezenta anexă și art. 17 din Lege.

Art. 4. Termeni specifici utilizați în normă

- (1)** În completarea art. 3 din Lege, în sensul prezentei anexe, termenii tehnici și operaționali de mai jos au următorul înțeles:
 - a)** backup (copie de siguranță) – replică periodică a datelor REP, păstrată separat, utilizată exclusiv pentru restaurare;
 - b)** certificat constatator al indisponibilităților – înscris emis de entitate sau de furnizorul serviciului partajat/REP comun, care atestă perioadele de indisponibilitate și canalele alternative asigurate, cu marcaje temporale și extrase de jurnal;
 - c)** cod de acces – token unic generat pentru petiționar la înregistrare/confirmare, care permite consultarea securizată a stadiului;
 - d)** identificator de dosar – identificator al dosarului de conexare alocat setului de petiții conexe, fără a afecta numerele de înregistrare individuale;
 - e)** identificator unic REP – cod alfanumeric generat automat la înregistrare, unic la nivelul entității;
 - f)** interoperabilitate – capacitatea REP de a schimba date cu alte sisteme publice prin interfețe (API) standardizate, cu respectarea minimizării datelor;
 - g)** jurnalizare (audit log) – evidență automată, nemodificabilă, a accesărilor și operațiunilor în REP (utilizator/rol, acțiune, marcă temporală, rezultat), cu păstrarea istoricului;
 - h)** marcare temporală – înregistrarea automată, neschimbabilă, a datei și orei unei operațiuni în REP;
 - i)** matrice internă de competență – repertoriu intern al competențelor materiale/teritoriale pe entitate/compartimente, utilizat la verificarea și transmiterea către entitatea/structura competentă;
 - j)** micro-structură – entitate care îndeplinește criteriile legii pentru regimul derogatoriu (conform art. 30 alin. (4) din Lege);
 - k)** platformă electronică – interfață informatică pusă la dispoziție de entitate pentru depunerea și urmărirea petițiilor, prin rețea publică de comunicații;
 - l)** registru electronic al petițiilor (REP) partajat – registru operat la nivel județean/intercomunitar/ADI sau găzduit centralizat, util pentru una sau mai multe entități, cu separare pe entități a accesului, jurnalelor și exporturilor probatorii;
 - m)** status de procesare – stare standardizată a petiției în REP (minim: primit; înregistrat; transmis intern; transmis altor entități; în clarificare; în analiză; în prelungire; decizie

- emisă; decizie comunicată; în executare; închis; clasat/respins);
 - n) TLS – protocol criptografic utilizat pentru securizarea comunicațiilor electronice;
 - o) uptime – procentul de disponibilitate efectivă a canalelor electronice de primire, calculat lunar;
 - p) indisponibilitate a canalelor electronice – întreruperea funcționării adresei oficiale de e-mail sau a platformei electronice de depunere pentru o durată mai mare de 30 de minute.
- (2) Pentru termenii nereglementați în prezentul articol se aplică definițiile din Lege. În caz de neconcordanță, prevalează Legea.

Art. 5. Raportul cu procedurile interne

- (1) Procedurile interne ale entităților prevăzute la art. 2 alin. (1) din lege detaliază aplicarea prezentei anexe și se aprobă în termenele și condițiile prevăzute de lege. Procedurile nu pot deroga de la dispozițiile legii și ale prezentei anexe și nu pot institui obligații sau termene suplimentare în sarcina petiționarilor.
- (2) Procedurile interne se publică pe pagina de internet a entității și se actualizează ori de câte ori este necesar, cu indicarea explicită a datei intrării în vigoare a versiunii curente și a istoricului versiunilor.
- (3) Procedurile interne includ cel puțin:
- a) fluxul operațional al petițiilor;
 - b) rolurile și responsabilitățile, inclusiv persoana responsabilă de procedură;
 - c) termene intermediare și praguri de alertă;
 - d) regulile privind clarificările, suspendarea și prelungirea;
 - e) transmiterea către entitatea competentă și gestionarea conflictelor de competență;
 - f) conexarea, reiterările și campaniile de petiționare;
 - g) structurarea, aprobarea și comunicarea deciziei administrative, inclusiv decizia de completare;
 - h) utilizarea REP: câmpuri, statusuri, marcare temporală, jurnalizare, acces la stadiu, backup și restaurare;
 - i) gestionarea indisponibilităților canalelor electronice: anunț, actualizări, jurnal;
 - j) fluxul cererilor de remediere administrativă și al cererilor de compensație;
 - k) raportarea publică trimestrială și publicarea la termen.
- (4) Procedurile interne se elaborează în consultare cu responsabilul cu protecția datelor, se corelează cu politicile de securitate ale informațiilor ale entității și prevăd măsuri de instruire periodică a personalului implicat.
- (5) Fiecare procedură desemnează un responsabil pentru monitorizare și actualizare. Revizuirea periodică se realizează cel puțin anual sau ori de câte ori intervin schimbări relevante.

Art. 6. Calendar și conformare

- (1) Calendarul de implementare este cel stabilit la art. 29–31 din Lege. Dispozițiile tranzitorii și de intrare în vigoare se aplică potrivit art. 29 și art. 31 din Lege.
- (2) Fiecare entitate desemnează un responsabil pentru coordonarea conformării și actualizarea „Declarației de conformare”.
- (3) Declarația de conformare, publicată potrivit art. 30 din Lege, indică cel puțin:
- a) operaționalizarea REP la nivelul minim prevăzut, inclusiv mecanismul de acces la stadiu;
 - b) funcționarea canalelor electronice de primire (adrese oficiale și mecanismul de confirmare automată);
 - c) adoptarea și publicarea procedurilor interne;
 - d) operaționalizarea procedurii de remediere administrativă accelerată și a

- mecanismului de compensație;
 - e) stadiul măsurilor de jurnalizare, backup și restaurare, respectiv interoperabilitate;
 - f) publicarea raportului trimestrial conform art. 18 din Lege;
 - g) după caz, aplicarea derogării prevăzute pentru micro-structuri potrivit art. 30 alin. (4) din Lege.
- (4) Mențiunile aferente se înscriu în REP (data, responsabil, stadiu). Declarația se actualizează la intervenirea unor schimbări relevante.
- (5) Detalierea calendarului, migrarea datelor și interfețele se stabilesc la art. 25 din prezenta anexă.

CAPITOLUL II. Organizare instituțională și responsabilități

Art. 7. Organizarea aplicării legii și responsabilități operaționale

- (1) Conducătorul entității prevăzute la art. 2 alin. (1) din lege desemnează, prin act intern, compartimentul pentru relații cu publicul sau persoana responsabilă, precum și un înlocuitor, pentru asigurarea continuității activității în condițiile art. 16 din lege.
- (2) Actul de desemnare stabilește cel puțin: atribuțiile principale, responsabilitățile de monitorizare a termenelor, mecanismele de substituție, linia de raportare și procedurile de escaladare în caz de risc de depășire a termenelor ori de incident operațional.
- (3) Entitatea instituie o matrice de roluri și permisiuni în registrul electronic al petițiilor (REP), bazată pe principiul „necesității de a cunoaște” și pe segregarea atribuțiilor, care cuprinde cel puțin: inițiere/înregistrare, alocare/repartizare, analiză, validare/emitere decizie, comunicare, audit/jurnalizare, administrare tehnică.
- (4) Responsabilități operaționale minime:
- a) monitorizarea zilnică a termenelor prevăzute de art. 13 din lege și a pragurilor de alertă internă;
 - b) verificarea înscrierilor obligatorii în REP;
 - c) verificarea transmiterii confirmărilor potrivit art. 10 din lege;
 - d) coordonarea transmiterii către entitatea competentă și informarea petiționarului potrivit art. 11 din lege;
 - e) gestionarea conexării și a petițiilor reiterate potrivit art. 12 din lege;
 - f) asigurarea comunicării deciziei administrative în condițiile art. 14 din lege;
 - g) menținerea jurnalului indisponibilităților canalelor electronice conform art. 9 din lege;
 - h) colectarea indicatorilor pentru raportarea trimestrială prevăzută la art. 18 din lege.
- (5) Managementul incidentelor și al indisponibilităților: se desemnează un incident manager care coordonează publicarea anunțurilor, actualizările, jurnalizarea și canalele alternative, conform art. 8 din lege, și asigură înscrierea incidentului în REP.
- (6) Se desemnează responsabilul pentru coordonarea conformării, actualizarea declarației de conformare și înscrierea mențiunilor în REP, în condițiile art. 6 din prezenta anexă și art. 30 alin. (5) din lege.
- (7) Procedurile interne se elaborează în cooperare cu responsabilul cu protecția datelor și cu structura IT; accesul la REP și jurnalizarea sunt verificate periodic cel puțin trimestrial, prin control intern documentat.
- (8) Personalul implicat este instruit la încadrare și cel puțin anual pe teme privind aplicarea legii și a prezentei anexe, protecția datelor, securitatea informațiilor și utilizarea REP; evidența instruirilor se păstrează.
- (9) În entitățile cu structură redusă, atribuțiile pot fi cumulate, cu respectarea principiilor de segregare a atribuțiilor în REP și a trasabilității operațiunilor.

Art. 8. Canale de depunere a petițiilor și gestionarea indisponibilităților

- (1) Regimul canalelor de depunere și obligațiile aferente se aplică potrivit art. 9 din Lege. Prezentele dispoziții detaliază exclusiv aspecte operaționale și tehnice.
- (2) Petițiile primite la ghișeu/registratură: eliberarea pe loc a mențiunii de înregistrare/recipientului; petițiile orale se consemnează prin proces-verbal în două exemplare.
- (3) Petițiile primite telefonic se consemnează obligatoriu în REP în cel mult 24 de ore de la convorbire, prin:
 - a) înregistrare audio, cu informare prealabilă și, dacă este necesar potrivit RGPD, consimțământ; înregistrarea se păstrează cu transcriere, marcate temporale și metadata; sau
 - b) transcriere de îndată în format electronic de către operator, cu mențiuni minime (data/ora convorbirii, operator, identitatea apelantului – dacă este cunoscută – și rezumatul); transcrierea se semnează electronic de operator; în caz de refuz privind înregistrarea/transcrierea, se consemnează refuzul și datele disponibile.
- (4) Conținutul preluat telefonic (fișiere audio, transcrieri, metadata) se gestionează ca parte a dosarului electronic al petiției, cu identificator unic, marcate temporale, jurnal de audit nemodificabil și control al accesului pe roluri.
- (5) Pentru e-mailul oficial: se asigură capacitate adecvată, monitorizare curentă și mesaj automat la recepție; în maximum 2 zile lucrătoare se transmite confirmarea formală potrivit art. 10 din Lege; se acceptă cel puțin formatele .pdf, .txt, .rtf, .doc/.docx, .jpg/.png; se păstrează metadatale/logurile strict necesare pentru probarea comunicărilor, conform art. 10 alin. (6)–(7) din Lege.
- (6) Pentru platforme electronice: recipientul la depunere și confirmare în maximum 2 zile lucrătoare; acces la stadiu prin cod de acces/autentificare, potrivit art. 17 din Lege; comunicările pot utiliza servicii electronice de livrare înregistrată conform eIDAS.
- (7) Indisponibilitățile canalelor electronice se gestionează potrivit art. 9 alin. (16)–(22) din Lege. Evidențele (anunțuri, jurnal public, certificate constatatoare) se arhivează cu marcate temporale; la cerere, se eliberează certificat constatator în 5 zile lucrătoare, inclusiv în format electronic cu semnătură/sigiliu calificat.
- (8) Toate evenimentele relevante (primire, confirmare, transmitere, indisponibilitate, reluare) se înscriu în REP; depunerile multiple/redepunerile se leagă prin identificatori pentru de-duplicare.
- (9) Înainte de operarea mecanismelor de înregistrare/transcriere (audio/video), se asigură informarea persoanei vizate; când este impus de RGPD, se efectuează DPIA și se stabilesc măsuri adecvate de securitate, retenție și ștergere.

Art. 9. Înregistrarea petițiilor și confirmarea primirii

- (1) Regimul înregistrării și confirmării se aplică potrivit art. 10 din Lege.
- (2) În REP se înscriu, cu marcarea temporală, cel puțin:
 - a) înregistrarea (identificator unic REP; număr/dată);
 - b) confirmarea (data/ora, canalul, conținut minim, operator/rol);
 - c) solicitarea și primirea clarificărilor;
 - d) suspendarea și reluarea cursului;
 - e) prelungirea (motivare și noua dată-limită);
 - f) transmiterea către entitatea competentă și informarea petiționarului;
 - g) emiterea și comunicarea deciziei;
 - h) evenimentele incidente (inclusiv indisponibilități).
- (3) Data-limită a termenului general se calculează potrivit art. 13 din Lege; data-limită se menționează în confirmare și se înscrie în REP.
- (4) Exporturile probatorii din REP (status/stadiu și jurnale de audit) se semnează/sigilează

electronic și se marchează temporal, potrivit art. 17 din Lege și art. 15 alin. (9)–(10) din prezenta anexă.

Art. 10. Petiții greșit îndreptate și conflicte de competență

- (1) Regimul verificării competenței, transmiterii către entitatea competentă, informării petiționarului și conflictelor negative se aplică potrivit art. 11 din Lege.
- (2) În REP se înscriu, cu marcarea temporală: verificarea competenței; transmiterea externă și informarea petiționarului; împărțirea pe competențe; transmiterea internă; sesizarea și soluționarea conflictului negativ; eventualele reveniri. Jurnalizarea accesărilor și operațiunilor se păstrează nemodificabilă.
- (3) Pentru depuneri pe multiple canale sau redepuneri, se marchează legături între înregistrări în scopul de-duplicării și trasabilității.

Art. 11. Conexarea petițiilor și reiterarea

- (1) Regimul conexării și al petițiilor repetate se aplică potrivit art. 12 din Lege.
- (2) Fiecare petiție conexată își păstrează numărul de înregistrare; dosarul conexat primește un identificator distinct; legăturile dintre înregistrări (ID-uri) se marchează în REP, indicând petiția „ancoră”, data și temeiul conexării.
- (3) Se poate emite o decizie administrativă unică care identifică petițiile acoperite și motivele comune; decizia se comunică individual fiecărui petiționar, fără divulgarea datelor celorlalți.
- (4) Campaniile de petiționare pot fi comunicate și prin anunț public rezumativ; comunicările către petenți indică modalitatea de acces la informațiile publicate.
- (5) În REP se înscriu, cu marcarea temporală: decizia de conexare (inclusiv identificatorul dosarului și ID-urile), motivarea conexării, conținutul deciziei unice și comunicările individuale, respectiv clasificarea ca repetată sau nota de analiză a elementelor noi.

Art. 12. Termene de soluționare, suspendare și prelungire

- (1) Regimul termenelor, al clarificărilor (suspendare) și al prelungirii se aplică potrivit art. 13 din Lege.
- (2) Se instituie praguri minime de alertă internă: T-10 zile, T-3 zile și T-1 zi înainte de data-limită. Generarea alertelor, măsurile dispuse și eventualele escaladări se consemnează în REP.
- (3) Când obiectul permite, entitatea poate emite decizie parțială pentru aspectele ce pot fi soluționate în termenul aplicabil, urmând decizie de completare pentru chestiunile rămase; mențiunile se înscriu în REP.
- (4) În caz de conexare, respectarea termenelor nu este afectată; cel puțin petiția ancoră se soluționează în termenul aplicabil.
- (5) În REP se înscriu, cu marcarea temporală: data-limită inițială; solicitarea și primirea clarificărilor; suspendarea și reluarea cursului; prelungirea (motivarea și noua dată-limită); opțiunea de decizie parțială și decizia de completare; alertele și măsurile dispuse.

Art. 13. Decizia administrativă asupra petiției

- (1) Regimul emiterii, conținutului, comunicării și căilor de atac se aplică potrivit art. 14 din Lege.
- (2) Înainte de soluționare, entitatea delimitează toate chestiunile supuse analizei; delimitarea se consemnează în REP. Decizia se pronunță explicit asupra fiecărei chestiuni; pentru fiecare se indică soluția, motivarea pe scurt și, după caz, măsurile și termenele de executare. Chestiunile excluse se menționează în decizie, cu motivele excluderii.
- (3) Dacă din cuprinsul petiției rezultă ambiguități, clarificările se solicită în termenul

prevăzut la art. 13 alin. (3) din Lege; în lipsa solicitării în termen, interpretarea se face în sensul examinării pe fond a chestiunilor rezultante.

- (4) Când se dispun măsuri cu termen de executare, executarea se consemnează în REP; petiționarul este informat cu privire la îndeplinire.
- (5) Erorile materiale evidente se îndreaptă din oficiu sau la cerere, prin act de îndreptare; dacă decizia a omis chestiuni delimitate, entitatea emite decizie de completare. Pentru chestiunile omise se aplică termenele art. 13 din Lege, calculate de la comunicarea deciziei parțiale.
- (6) În REP se înscriu, cu marcarea temporală: delimitarea chestiunilor; emiterea și comunicarea deciziei; măsurile/termenele dispuse și executarea acestora; decizia parțială și decizia de completare; actul de îndreptare.

Art. 14. Interzicerea tăcerii administrative. Monitorizare și remedii operative

- (1) Interdicția tăcerii administrative și remediile prevăzute de Lege se aplică potrivit art. 15 din Lege.
- (2) În REP se activează sistemul intern de monitorizare a termenelor, cu alerte T-10/T-3/T-1. Generarea alertelor, destinatarii, măsurile dispuse și rezultatul se înregistrează cu marcaj temporal.
- (3) Lipsa proiectului de decizie/validărilor la T-3 sau absența acțiunilor de remediere la T-1 constituie risc de tăcere administrativă și determină escaladarea automată potrivit procedurilor interne: notificarea conducătorului structurii, informarea incident managerului procedural și activarea planului de remediere internă.
- (4) În maximum 24 de ore de la escaladare se stabilește un plan de remediere internă (obiective, responsabili nominalizați, etape operaționale, termene intermediare și măsuri imediate), care se înscrie în REP și se actualizează până la închiderea cauzei.
- (5) În caz de depășire a termenului, entitatea emite cu prioritate decizia și transmite, concomitent, informare corectivă (menționând depășirea, cauza succintă, data comunicării deciziei, măsurile de remediere și drepturile petiționarului inclusiv remediere administrativă și compensație). Toate se înscriu în REP.
- (6) Cererile de remediere administrativă se soluționează cu prioritate în termenul prevăzut de Lege; procedurile interne stabilesc fluxul prioritar și responsabilitățile.
- (7) În REP se mențin, cu marcarea temporală nemodificabilă, înregistrările privind: alertele de termen, escaladările, planurile de remediere, comunicările către petiționar, depășirile și informările corective, cererile de remediere administrativă și soluțiile, cererile de compensație și deciziile aferente, precum și hotărârile judecătorești definitive și probele de executare.

CAPITOLUL III. Registrul electronic al petițiilor (REP)

Art. 15. Cerințe generale pentru Registrul electronic al petițiilor (REP)

- (1) Fiecare entitate instituie și utilizează REP pentru evidență, monitorizare și trasabilitate, potrivit art. 17 din Lege și Cap. III din prezenta anexă.
- (2) Câmpuri minime obligatorii: identificator unic REP și număr/dată; canalul de depunere și datele de contact; obiectul pe scurt; compartimentul/funcționarul responsabil; termenul aplicabil și data-limită; mențiuni privind clarificări/suspendare și prelungire; mențiuni privind transmițeri (intern/extern); statusul curent; data deciziei și rezumatul soluției; data comunicării și dovada; măsuri dispuse/termene și executare; legături între identificatori (conexări/redepuneri/depuneri multiple); evenimente incidente.
- (3) Statusuri standard: primit; înregistrat; transmis intern; transmis altor entități; în clarificare (suspendat); în analiză; în prelungire; decizie emisă; decizie comunicată; în executare; închis; clasat/respins.

- (4) Toate operațiunile sunt marcate temporal, cu păstrarea istoricului modificărilor și a jurnalelor în condiții de imutabilitate (mecanisme WORM sau echivalente) și integritate probatorie.
- (5) Se utilizează identificatori și legături între înregistrări pentru trasabilitate (conexare, transmitere, depuneri multiple sau redepuneri).
- (6) Accesul la REP se acordă pe roluri, cu segregarea atribuțiilor; autentificarea este robustă; accesările sunt jurnalizate.
- (7) Petiționarul poate consulta online stadiul petiției printr-un mecanism securizat, fără divulgarea datelor cu caracter personal ale terților.
- (8) Securitatea comunicațiilor și a datelor se asigură prin mecanisme adecvate (cel puțin TLS pentru acces extern), conform cadrului tehnic național.
- (9) REP permite exporturi probatorii (status/stadiu și jurnale), semnate/sigilate electronic și marcate temporal; exporturile includ cel puțin evenimentele, identificatorii, marcajele temporale și utilizatorii/rolurile tehnice.
- (10) REP susține extragerea de date agregate și anonimizate pentru raportarea publică trimestrială prevăzută la art. 18 din Lege.
- (11) Prelucrarea datelor în REP se realizează cu respectarea art. 19 din Lege (temeiuri, minimizare, transparență, retenție și arhivare, securitate, acces pe roluri și jurnalizare; interfețele publice nu expun date personale).
- (12) Detaliile tehnice privind jurnalizarea, backup, retenție, arhivare, continuitate și restaurare, precum și interfețele standard și interoperabilitatea se stabilesc la art. 16–17 din prezenta anexă.

Art. 16. Jurnalizare, backup, retenție, arhivare, continuitate și restaurare

- (1) REP jurnalizează automat și nemodificabil autentificări, înregistrări, modificări de câmp/status, transmițeri, confirmări, clarificări (suspendare/relansare), prelungiri, emiteri/comunicări de decizii, executări de măsuri, conexări/de-duplicări, indisponibilități și remedieri, exporturi, operațiuni de administrare. Fiecare eveniment conține utilizator, acțiune, rezultat, marcă temporală, sursă și obiectul afectat; jurnalele sunt protejate împotriva alterării și accesibile exclusiv pe rol „audit”.
- (2) Înscrierile electronice relevante sunt păstrate cu mecanisme de integritate (hash/semnătură). Exporturile în scop probator respectă lanțul de custodie (cine, ce, când, amprentă), care se jurnalizează.
- (3) Copii de siguranță complete se realizează cel puțin zilnic; se menține o copie separată logic/fizic, cu politici anti-ștergere și criptare la stocare; transferul de backup se face pe canale securizate; accesul la copii este controlat și jurnalizat. Până la actualizarea nomenclatorului, copiile se păstrează rotațional cel puțin 6 luni, cu o copie lunară păstrată minimum 24 luni.
- (4) Restaurări de probă se efectuează cel puțin trimestrial; se întocmesc procese-verbale cu rezultate și timpi, păstrate și jurnalizate.
- (5) Planul de continuitate stabilește RPO de maximum 24 ore și RTO de maximum 48 ore pentru funcțiile critice; prevede comutare pe medii alternative, responsabilități, priorități și canale alternative; exerciții anuale documentate.
- (6) Retenția și arhivarea se stabilesc prin nomenclatorul propriu de arhivă. Până la actualizare, se aplică minime orientative:
 - a) înregistrări REP și documente aferente: minimum 5 ani de la închiderea petiției;
 - b) jurnale de audit: minimum 3 ani;
 - c) certificate și dovezi ale indisponibilităților: minimum 2 ani. La împlinirea termenelor, datele se arhivează sau se anonimizează/șterg, cu documentarea și jurnalizarea operațiunilor.
- (7) Disponibilitatea REP se monitorizează; indisponibilitățile se gestionează conform art. 8

(anunț, canal alternativ, jurnal public). Incidentele de securitate/integritate se gestionează și, după caz, se notifică potrivit RGPD; se consemnează în REP/gestiune documentară.

- (8) Accesul petiționarului la stadiu este limitat la informațiile prevăzute la art. 15 alin. (7); extinderile necesită DPIA și măsuri compensatorii documentate.

Art. 17. Interoperabilitatea registrului electronic al petițiilor (REP) și interfețele standard

(1) Principii

Interoperabilitatea REP se asigură cu respectarea legalității schimbului de date, a principiilor minimizării și necesității de a cunoaște, a securității prin proiectare și prin configurare, a trasabilității complete și a standardizării tehnice și semantice, potrivit cadrului național aplicabil.

(2) Arhitectură de conectare

Conectarea REP la alte sisteme publice se realizează, cu prioritate, prin platformele și mecanismele naționale de interoperabilitate, în condițiile cadrului normativ specific. Interfețele bilaterale directe sunt permise numai dacă sunt prevăzute de lege ori de acorduri interinstituționale și respectă cerințele prezentei anexe.

(3) Cerințe pentru interfețe (API)

Interfețele utilizate pentru schimbul de date:

- a) dispun de documentație tehnică actualizată, incluzând descrierea punctelor de acces, metodelor, schemelor de date și codurilor de eroare;
- b) utilizează formate standardizate de mesaje și codificări unitare;
- c) sunt gestionate prin versionare controlată și politici de retragere etapizată;
- d) aplică mecanisme rezonabile de limitare a traficului și de protecție împotriva abuzurilor.

(4) Autentificare și autorizare

Accesul la interfețe se realizează prin mecanisme standardizate de autentificare și autorizare, cu control pe roluri și scop, gestionarea securizată a credențialelor și revizuirea periodică a drepturilor de acces.

(5) Minimarea datelor

Schimbul de date este limitat la informațiile strict necesare scopului legitim declarat, în special:

- a) metadate privind stadiul (număr de înregistrare, status, termene, marcaje temporale), pentru informarea asupra stadiului;
- b) date indispensabile stabilirii/transmiterii competenței ori executării măsurilor;
- c) excluderea datelor terților sau a informațiilor confidențiale, în lipsa unui temei legal expres.

(6) Integritate și origine

Pentru schimburile care conțin acte administrative ori certificate sau alte înscrisuri oficiale, se utilizează mecanisme care asigură integritatea și identificarea originii, potrivit cadrului juridic aplicabil (inclusiv semnătură sau sigiliu electronic, după caz).

(7) Trasabilitatea schimburilor

Toate schimburile de date prin interfețe sunt jurnalizate cu elemente minime de trasabilitate (identificator solicitant, scop, punct de acces, amprentă a conținutului, cod și momentul răspunsului); jurnalele sunt protejate împotriva modificării și accesibile doar rolurilor autorizate, în corelare cu art. 16.

(8) Securitatea comunicațiilor

Comunicațiile se realizează prin canale securizate; se aplică controale de validare a intrărilor/ieșirilor, politici de actualizare a componentelor și testări periodice, potrivit politicilor de securitate ale entității și cadrului național în vigoare. Incidentele sunt

gestionate și, după caz, notificate conform legii.

(9) Niveluri operaționale

Interfețele pentru consultarea stadiului asigură, cel puțin:

- a) o disponibilitate lunară de 99,5%;
- b) timpi medii de răspuns adecvați naturii operațiunii;
- c) anunțarea prealabilă a ferestrelor de mentenanță și indicarea canalelor alternative aplicabile.

(10) Guvernanța modificărilor

Modificările cu impact asupra compatibilității se anunță cu un termen de preaviz rezonabil, cu menținerea, pe o perioadă determinată, a versiunilor anterioare. Documentația tehnică se actualizează concomitent.

(11) Interoperabilitatea semantică

Maparea câmpurilor și a valorilor utilizează, după caz, vocabularul și nomenclatoarele standardizate la nivel național; corespondențele sunt descrise în documentația interfețelor.

(12) Conformare cu infrastructurile naționale

Dacă REP este găzduit ori interconectat prin infrastructuri naționale desemnate, se respectă standardele impuse de acestea privind jurnalizarea, securitatea, interoperabilitatea și performanța.

CAPITOLUL IV. Protecția datelor și securitatea informațiilor

Art. 18. Protecția datelor și securitatea informațiilor în REP și fluxurile aferente

- (1) Regimul protecției datelor se aplică potrivit art. 19 din Lege. Prezentele dispoziții detaliază exclusiv aspecte operaționale/tehnice.
- (2) Se prelucrează exclusiv datele strict necesare; accesul la REP se acordă pe roluri (necesitatea de a cunoaște), cu autentificare robustă și jurnalizare a accesărilor; personalul este ținut de confidențialitate.
- (3) Comunicațiile și schimburile de date sunt securizate; se aplică politici de actualizare, măsuri anti-malware, controale de validare; copiile de siguranță și restaurarea se realizează conform art. 16 din prezenta anexă.
- (4) Pentru actele administrative/certificate sau alte înscrisuri oficiale, se utilizează mecanisme care asigură integritatea și identificarea originii (semnătură/sigiliu electronic, după caz).
- (5) Operatorul evaluează necesitatea efectuării DPIA; responsabilul cu protecția datelor este implicat în proiectare, avizare și monitorizare.
- (6) Interfața de consultare a stadiului expune exclusiv datele prevăzute la art. 15 alin. (7) din prezenta anexă; orice extindere este supusă testului de necesitate/proporționalitate și, după caz, DPIA.
- (7) Incidentele care afectează confidențialitatea, integritatea sau disponibilitatea datelor sunt gestionate prin proceduri interne; dacă este cazul, se notifică potrivit cadrului aplicabil; evenimentele și măsurile se consemnează în sistemele de jurnalizare/gestiune documentară, în corelare cu art. 16.

CAPITOLUL V. Transparență și raportare publică

Art. 19. Raportarea publică trimestrială și transparența datelor

- (1) Regimul raportării publice trimestriale se aplică potrivit art. 18 din Lege. Prezentele dispoziții stabilesc formatele și cerințele tehnice minime.
- (2) Raportul se publică în cel mult 30 de zile de la încheierea trimestrului, în format HTML/PDF și, concomitent, în format deschis (CSV sau JSON), într-o secțiune dedicată, cu

link permanent, versiune, data publicării și perioada de raportare.

- (3) Datele se extrag din REP, cu consecvența indicatorilor în timp; raportul nu conține date cu caracter personal sau informații re-identificabile; datele sunt agregate și anonimizate.
- (4) Erorile se rectifică de îndată; se păstrează istoricul versiunilor, cu menționarea modificărilor; rapoartele și fișierele în format deschis rămân accesibile minimum 5 ani.
- (5) Responsabilități: consolidare date (relații cu publicul); export și format deschis (IT); verificare și aprobare publicare (responsabil conformare).
- (6) Se pot publica indicatori suplimentari relevanți, cu respectarea alin. (3) și a comparabilității în timp.

CAPITOLUL VI. Remedii administrative și compensație

Art. 20. Remedierea administrativă – procedură

- (1) Remedierea administrativă se poate solicita pentru depășirea termenelor legale, omisiunea de a se pronunța, refuzul nejustificat de primire/înregistrare/transmitere ori neexecutarea măsurilor dispuse.
- (2) Cererea se depune pe orice canal prevăzut la art. 8 și cuprinde: numărul petiției inițiale, identitatea petiționarului, descrierea neregulii și remediul solicitat, date de contact.
- (3) Cererea se înregistrează distinct în REP și se leagă de petiția inițială; se transmite confirmarea potrivit art. 9.
- (4) În 2 zile lucrătoare se verifică admisibilitatea; rezultatul se înscrie în REP.
- (5) Cererea se soluționează cu prioritate în cel mult 10 zile lucrătoare.
- (6) Structura responsabilă dispune măsurile corective necesare (emitere/comunicare decizie, decizie de completare, transmitere, executare măsuri), cu termene ferme.
- (7) Soluțiile posibile sunt: admiterea cu indicarea măsurilor și termenelor; respingerea motivată; constatarea remedierii intervenite și închiderea procedurii. Soluția se comunică pe suport durabil, cu dovada primirii.
- (8) Admiterea nu afectează dreptul la căi de atac; remedierea nu suspendă/întrerupe termenele de sesizare a instanței, dacă legea nu prevede altfel.
- (9) Dacă sunt întrunite condițiile pentru compensația forfetară, soluția indică posibilitatea și modul de depunere a cererii; aceasta se gestionează conform articolului dedicat.
- (10) Cererile multiple privind aceeași petiție se conexează și se soluționează unitar; dacă există acțiune în instanță cu obiect identic, cererea se clasează ca rămasă fără obiect.
- (11) În REP se înscriu: înregistrarea, verificarea admisibilității, măsurile dispuse, soluția și comunicarea, precum și executarea măsurilor.
- (12) Procedura este scutită de taxe.

Art. 21. Compensația forfetară – procedură și calcul

- (1) Dreptul la compensația forfetară și condițiile de acordare se aplică potrivit art. 23 din Lege. Remedierea administrativă se realizează potrivit art. 26 din Lege.
- (2) Cererea de compensație se depune prin oricare dintre canalele prevăzute la art. 8 din prezenta anexă și se înregistrează distinct în REP, legată de petiția inițială; la înregistrare se generează confirmarea potrivit art. 10 din Lege.
- (3) Conținut minim: identificatorul petiției inițiale; identitatea petiționarului; perioada de întârziere; date pentru plată; documente justificative, dacă există.
- (4) Verificare admisibilitate: în termen de 5 zile lucrătoare se verifică competența, existența condițiilor legale și a eventualelor perioade de suspendare/prelungire legală; rezultatul se înscrie în REP.
- (5) Nota de calcul: în caz de admitere, nota de calcul indică metoda aplicată, perioada reținută, eventualele perioade excluse și aplicarea plafonului legal; nota de calcul se anexează deciziei și se înscrie în REP.

- (6) Termen de soluționare: cererea se soluționează prin decizie motivată în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la înregistrare, potrivit art. 23 alin. (6) din Lege.
- (7) Plata: în caz de admitere, plata se efectuează în termenul prevăzut de Lege; dovada plății se atașează în REP; în caz de neplată în termen, se datorează dobânda legală penalizatoare, potrivit Legii.
- (8) Excluderi și limitări: se aplică cele prevăzute la art. 23 alin. (4)–(5) din Lege; datele agregate privind cererile/plățile se includ în raportarea trimestrială, fără date cu caracter personal.
- (9) Evidențe REP: înregistrarea cererii; verificarea admisibilității; nota de calcul; decizia; dovada plății ori motivarea respingerii.

Art. 22. Cooperarea în contenciosul administrativ și executarea hotărârilor

- (1) Se desemnează un punct unic de contact cu instanțele, responsabil de documentație, reprezentare și executare.
- (2) Dosarul administrativ transmis instanței cuprinde cel puțin: petiția, înscrierile relevante din REP (confirmări, clarificări, suspendări, prelungiri, transmisii, decizia și comunicarea), nota de delimitare, jurnalul indisponibilităților (dacă e cazul), corespondența relevantă și actele tehnice.
- (3) Reprezentarea în instanță este asigurată de reprezentantul legal/consilierul juridic ori de reprezentare externă; mandatul poate include soluționare amiabilă, în limitele legii.
- (4) Remedierea administrativă completă poate fi propusă și după sesizarea instanței; măsurile și comunicările se consemnează în REP.
- (5) În REP se înscriu: numărul dosarului, instanța/secția, termenele, întâmpinările/punctele de vedere, soluțiile pe scurt și stadiul executării hotărârii.
- (6) Hotărârile definitive se execută în termenele dispuse; se întocmește și implementează planul de executare (măsuri, responsabili, termene, dovezi), consemnat în REP și comunicat părții.
- (7) Dacă s-au stabilit penalități pentru neexecutare, se informează conducerea și se monitorizează zilnic conformarea; toate măsurile se înscriu în REP.
- (8) Când executarea depinde de alte entități, acestea sunt notificate în scris cu hotărârea, măsurile și termenul; răspunsurile și acțiunile se consemnează în REP.
- (9) Trimestrial se raportează intern situația litigiilor, cauzele principale și măsurile de prevenție; datele pot alimenta raportarea publică în format agregat, fără date personale.
- (10) Transmiterea documentației către instanțe se face cu respectarea temeiului legal și a principiilor de protecție a datelor; în documentele publice nu se divulgă date peste minimul necesar.

CAPITOLUL VII. Conformare și control intern

Art. 23. Conformare și control intern

- (1) Responsabilități. Fiecare entitate desemnează, prin act intern, responsabilul de conformare procedurală (RCP), punctele de contact pe compartimente și persoana de legătură cu structurile juridic/resurse umane. Datele de contact se comunică intern și se mențin actualizate.
- (2) Declanșarea controlului intern. RCP inițiază control intern de conformare cel puțin în următoarele situații:
 - a) depășiri nejustificate ale termenelor legale sau tăcere administrativă;
 - b) confirmări ori decizii administrative neconforme cerințelor Legii/anexei;
 - c) lipsa ori întârzierea înscrierilor obligatorii în REP sau abateri de la cerințele de jurnalizare/trasabilitate;
 - d) nerespectarea obligațiilor privind indisponibilitățile canalelor electronice;

- e) recurență de minimum 3 cazuri similare într-un trimestru.
- (3) Notă de conformare. Controlul intern se documentează prin notă de conformare (fapte; dispoziții încălcate; cauze; măsuri corective/preventive propuse; termene; responsabilități); nota se înregistrează și se referențiază în REP pentru petițiile incidente.
- (4) Termene. Controlul intern se finalizează în cel mult 20 de zile lucrătoare de la declanșare, respectiv în 10 zile lucrătoare pentru riscuri ridicate. Măsurile corective pe fluxul petițiilor se aplică prioritar, fără a aștepta finalizarea notei.
- (5) Interacțiunea cu răspunderea disciplinară. Dacă se conturează indicii de abatere disciplinară, RCP sesizează structurile competente potrivit cadrului aplicabil, transmițând documentația relevantă. Măsurile de remediere procedurală și de conformare continuă în paralel, fără a afecta drepturile petiționarilor și termenele legale.
- (6) Cazuri interinstituționale. Când neregulile privesc fluxuri interinstituționale, RCP notifică entitățile implicate, propune măsuri de prevenție și consemnează corespondența; conducerea poate aproba acorduri de bună practică.
- (7) Trasabilitate. Toate acțiunile de conformare și documentele aferente se consemnează cu marcarea temporală în REP sau în sistemul de gestiune documentară integrat cu REP și sunt supuse auditului intern periodic.
- (8) Raportare internă. RCP raportează trimestrial conducerii statisticile de conformare, cauzele, măsurile adoptate și planul de prevenție; datele agregate pot fi incluse în raportarea publică trimestrială prevăzută la art. 19, fără date cu caracter personal.
- (9) Instruire. Entitatea asigură instruirii inițiale și anuale privind termenele legale, utilizarea REP, emiterea deciziilor administrative, prevenirea tăcerii administrative, remedierea/compensația, protecția datelor, conformitatea și etica; evidența instruirilor se păstrează.
- (10) Delimitare față de sancțiuni. Măsurile disciplinare nu se dispun în temeiul prezentei anexe; aplicarea sancțiunilor disciplinare/contravenționale se realizează exclusiv potrivit legii. Măsurile de conformare nu pot restrânge drepturile petiționarilor și nu pot modifica termenele legale.
- (11) Corelări. Dispozițiile prezentului articol se aplică în corelare cu art. 16–17 (jurnalizare, integritate, backup, continuitate), art. 18–19 (protecția datelor și raportare), art. 15 alin. (6) din Lege (mecanisme interne de monitorizare), art. 30 din Lege (calendar și declarația de conformare) și regimul contravențiilor prevăzut la art. 21 din Lege.

CAPITOLUL VIII. Dispoziții tranzitorii și finale

Art. 24. Dispoziții tranzitorii și finale

- (1) Intrarea în vigoare. Prezenta anexă se aplică de la data intrării în vigoare a actului normativ de bază care o aprobă.
- (2) Proceduri și REP la nivel minim (90 de zile). În termen de 90 de zile de la intrarea în vigoare: a) se actualizează și aprobă procedurile interne privind primirea, înregistrarea, confirmarea, transmiterea și soluționarea petițiilor, conform prezentei anexe; b) se configurează REP la nivel minim (identificator unic, câmpuri minime, statusuri standard, marcarea temporală, jurnalizare nemodificabilă, acces pe roluri, praguri de alertă T-10/T-3/T-1); c) se publică procedurile pe pagina de internet, cu versiune și data intrării în vigoare.
- (3) Migrarea datelor (180 de zile). În termen de 180 de zile de la intrarea în vigoare:
 - a) se migrează în REP petițiile deschise și metadatele esențiale ale petițiilor închise în ultimele 12 luni;
 - b) se întocmesc documentele de recepție a migrării și procedurile de corecție a neconcordanțelor;
 - c) se păstrează trasabilitatea (legături între ID-uri vechi/noi).

- (4)** Interfețe și interoperabilitate (180 de zile). În termen de 180 de zile de la intrarea în vigoare, interfețele tehnice se aliniază cerințelor de interoperabilitate ale REP (inclusiv fișe API); modificările cu impact asupra compatibilității se notifică partenerilor instituționali cu preaviz rezonabil; documentația tehnică se actualizează concomitent. Pentru entitățile încadrate ca micro-structuri, termenul se poate prelungi potrivit art. 30 alin. (4) din Lege.
- (5)** Raportarea publică. Primul raport trimestrial conform art. 19 din prezenta anexă se publică pentru trimestrul complet imediat următor perioadei prevăzute la alin. (2); raportul include date agregate și anonimizate extrase din REP.
- (6)** Instruirea personalului (60 de zile). În termen de 60 de zile de la intrarea în vigoare se finalizează instruirea personalului implicat privind aplicarea Legii și a prezentei anexe, protecția datelor, securitatea informațiilor și utilizarea REP; evidențele instruirilor se păstrează.
- (7)** Audit intern de conformare (12 luni). La 12 luni de la intrarea în vigoare se desfășoară un audit intern de conformare privind aplicarea prezentei anexe; se întocmește un plan de remediere cu termene și responsabili; concluziile auditului se păstrează.
- (8)** Armonizare și abrogări. Instrucțiunile/procedurile interne contrare prezentei anexe se abrogă în măsura conflictului; actele compatibile se armonizează în 90 de zile; se menține istoricul versiunilor și data intrării în vigoare a fiecărei versiuni.
- (9)** Protecția datelor și probatoriu. Implementarea măsurilor de la alin. (2)–(7) se realizează cu respectarea art. 18 din prezenta anexă și a Legii; operațiunile de migrare, configurare, instruire și audit se consemnează cu marcarea temporală în REP/sistemul de gestiune documentară integrat.
- (10)** Declarația de conformare. Publicarea „Declarației de conformare” și actualizările sale se realizează potrivit art. 30 din Lege; mențiunile aferente se înscriu în REP (data, responsabil, stadiu).
- (11)** Continuitate. Până la operaționalizarea integrală a REP, entitățile utilizează registre electronice provizorii cu elementele minime prevăzute la art. 17 din Lege; datele se migrează în REP la operaționalizare, cu păstrarea valorii probatorii.
- (12)** Revizuire. Prezenta anexă se revizuieste în 24 de luni sau mai devreme în caz de modificări legislative ori disfuncționalități semnificative constatate în aplicare.

Inițiator,

--

Senator al României
Chestor al Senatului