



# PARLAMENTUL ROMÂNIEI

## SENAT

### 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**

**Senatul adoptă prezentul proiect de 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.

**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 alocă resurse financiare și umane necesare.

**Acest proiect de lege se consideră adoptat de Senat în forma inițială, în condițiile articolului 75 alineatul (2) teza a III-a din Constituția României, republicată.**

**p. PREȘEDINTELE SENATULUI**

**MIRCEA ABRUDEAN**

## 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; 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