



## EXPUNERE DE MOTIVE

Sistemul de feedback de la cetățeni pentru instituțiile și autoritățile publice presupune instituirea unui mecanism prin care cetățenii beneficiari de servicii publice să poată evalua experiența pe care au avut-o pe parcursul obținerii serviciilor publice în cauză. Sistemul de feedback presupune completarea unor formulare de către cetățeni, formulare care să fie trimise beneficiarilor, la alegere, fie prin mijloace electronice (telefon, e-mail) sau prin poștă.

La fiecare 6 luni, instituțiile și autoritățile publice vor analiza feedback-ul primit de la cetățeni și vor publica pe site-urile proprii rapoartele care să cuprindă analizele lor. Dacă, în urma analizării rezultatelor, instituția sau autoritatea publică constată că există probleme recurente cu privire la, spre exemplu, timpul de așteptare al cetățenilor pentru a beneficia de un anumit serviciu public, aceasta poate lua măsuri concrete pentru a remedia problema identificată.

Instituțiile și autoritățile publice vor fi obligate să pună la dispoziția cetățenilor rapoartele care conțin rezultatele analizelor lor. Aceste rapoarte vor fi incluse în lista documentelor și a informațiilor pe care toate instituțiile și autoritățile publice trebuie să le publice din oficiu, pentru a asigura transparența și accesul la informații de interes public, conform Legii nr. 544/2001.

În 2016 a fost aprobat Ordinul Ministrului Sănătății nr. 150 privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice<sup>1</sup>, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I nr. 18 din 09 ianuarie 2017. Ordinul prevede implementarea mecanismului de feedback al pacientului în unitățile sanitare publice din sistemul de sănătate românesc. Astfel, după ce au beneficiat de tratament, pacienții primesc un chestionar cu 10 întrebări prestabilite, prin care se evaluează experiența pe care au avut-o în unitățile sanitare publice. La primele 5 întrebări, pacientul trebuie să acorde o notă între 1-4 pentru spital, medici, asistenți medicali și curățenie. La următoarele 5 întrebări, pacientul trebuie să răspundă cu DA/NU la întrebări referitoare la procesul medical în sine, inclusiv dacă au fost sesizate fapte de corupție sau nu.

În 2021 a fost adoptată Legea nr. 46, pentru completarea Legii nr. 62/2019 privind activitatea consulară, prin care au fost introduse evaluările oferite de cetățeni ca parte obligatorie în procesul de evaluare a activității consulare desfășurate de Ministerul Afacerilor Externe. “(1) Activitatea consulară este coordonată metodologic și evaluată în baza unui set unitar de criterii, cantitative și calitative, inclusiv pe baza sugestiilor primite din partea cetățenilor cu privire la activitatea

---

<sup>1</sup> Ordinul nr. 150/2016 privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice, <https://lege5.ro/App/Document/ge2dcmzrgq3a/ordinul-nr-1501-2016-privind-aprobarea-implementarii-mecanismului-d-e-feedback-al-pacientului-in-spitalele-publice>



ROMANIA

consulară, de către departamentul de specialitate din cadrul Ministerului Afacerilor Externe. Obiectivele, criteriile, modalitatea de analiză a sugestiilor cetățenilor și procedura de evaluare se stabilesc prin ordin al ministrului afacerilor externe.

(2) Evaluările, sugestiile și propunerile, asumate de petenți, primite de la cetățeni, sunt procesate prin intermediul Sistemului informatic pentru managementul integrat al serviciilor pentru cetățeni (SIMISC).”<sup>2</sup>

Prin urmare, având în vedere că feedback-ul de la cetățeni a fost implementat deja în două sectoare publice: sănătate și asistență consulară, propunem instituirea acestuia pentru toate instituțiile și autoritățile publice, cu scopul de a crește transparența evaluării și a îmbunătățirii serviciilor publice oferite cetățenilor.

**În numele inițiatorilor,**

**Dep. Alin-Gabriel APOSTOL**



Dep. Diana Stoica, USR



---

<sup>2</sup> Art. 16 din Legea nr. 62/2019 privind activitatea consulară  
<https://lege5.ro/App/Document/gmzdqmbwgu3a/legea-nr-62-2019-privind-activitatea-consulara>