



PARLAMENTUL ROMÂNIEI

CAMERA DEPUTAȚILOR

SENATUL

LEGE

Privind codul de bune practici al instituțiilor publice din România în raport cu cetățenii sau reprezentanții persoanelor juridice

Parlamentul României adoptă prezenta lege.

Art. 1

Prezenta lege are ca scop instituirea codului de bune practici al instituțiilor publice din România în relațiile de comunicare cu cetățenii, persoane fizice sau reprezentanți ai persoanelor juridice.

Art. 2

În înțelesul prezentei legi, prin instituție publică din România se înțelege orice instituție care, prin activitatea pe care o desfășoară, intră în contact cu cetățeanul.

Art. 3

Angajații instituțiilor publice din România, indiferent de postul pe care îl ocupă, sunt obligați să trateze cu profesionalism și seriozitate cetățeanul cu care intră în contact și să îl îndrume în rezolvarea problemelor în cel mai scurt timp.

Art. 4

Cetățeanul persoană fizică sau reprezentantul persoanei juridice este obligat să respecte normele interne impuse de către instituția publică referitoare la comportamentul în interiorul instituției, relațiile cu angajații, limbajul folosit sau în relațiile de corespondență cu instituția.

Art. 5

Soluționarea cererilor cetățenilor se va efectua cu celeritate, în maxim 20 zile calendaristice, prin asumarea răspunderii de către angajat.

Art. 6

În cazul formării de aglomerații la ghișeele de relații cu publicul, conducătorul unității sau persoana desemnată de acesta este obligat să ia măsuri în vederea amenajării de noi ghișee și de asigurare a personalului necesar pentru funcționarea acestora.

Art. 7

În situația în care se primesc sesizări întemeiate privind conduita neconformă a angajaților instituțiilor publice, în înțelesul Art. 3, conducătorii acestora vor lua măsuri privind răspunderea angajatului, prin diminuarea salariului de bază pentru o perioadă determinată, transferul angajatului pe un alt post, conform pregătirii precum și concedierea pentru motive ce țin de persoana salariatului, cu respectarea legislației muncii în vigoare.

Art. 8

Instituțiile publice vor comunica persoanelor fizice sau juridice române, în scris, la ultimul domiciliu sau sediu cunoscut, obligativitatea de plată a unor sume sau de depunere a documentelor necesare, în funcție de situație, oferind un termen de grație, ce nu poate depăși 30 de zile de la data primirii adresei de comunicare.

Art. 9

Comunicarea dintre instituțiile publice din România și persoanele fizice și juridice se va efectua prin orice mijloace legale, inclusiv prin mijloace electronice reprezentate de SMS sau e-mail.

Art. 10

Constituie abatere, sub sancțiunile prevăzute de Art. 7, fapta angajatului unei instituții publice de a aplica persoanei fizice sau juridice amendă contravențională pentru nerespectarea unor obligații de natură financiară sau referitoare la depunerea în termen a unor documente, fără înștiințarea prealabilă celor din urmă referitor la respectarea termenelor stabilite de lege.

Art. 11

La data intrării în vigoare a prezentei legi, se abrogă orice dispoziții contrare acesteia.

Această lege a fost adoptată de Parlamentul României, cu respectarea prevederilor art. 75 și ale art. 76 alin (2) din Constituția României, republicată.