

## Livrabil nr. 6

**Documentul de prezentare a celor 2 mecanisme elaborate - unul de coordonare între MCSI și instituțiile implicate în e-comerț și unul de cooperare a MCSI cu părțile interesate (stakeholderi)**

**Versiune finală**

## Cuprins

1. Introducere .....	9
2. Bune practici în mecanismele de colaborare și coordonare .....	12
3. Definierea cerințelor aferente adoptării unui nou cadru procedural în vederea implementării cu succes a două noi mecanisme - unul de colaborare cu stakeholderii și altul de coordonare între instituțiile responsabile de domeniul e-comerț .....	22
3.1. Analiza rezultatelor cercetării calitative cu privire la cadrul procedural instituțional de coordonare și colaborare, corespunzător activității de comerț electronic .....	22
3.2. Coordonarea inter-instituțională. ....	24
3.3. Procedurile și relații de informare inter-instituționale și de coordonare existente .....	26
3.3.1. Responsabilități generale de coordonare, colaborare și informare ale MCSI conferite de legislație .....	26
3.3.2. Proceduri de coordonare și informare inter-instituționale încheiate între MCSI și alte instituții .....	27
3.3.3. Proceduri de cooperare și protocoale încheiate între alte instituții cu atribuții în domeniul comerțului electronic .....	29
3.4. Cerințe pentru mecanismul de coordonare ce urmează a funcționa între MCSI și celelalte instituții responsabile în domeniul comerțului electronic .....	49
3.4.1. Cerințe pentru succesul mecanismului de coordonare .....	54
3.4.2. Etape ale formalizării mecanismului de coordonare .....	55
3.5. Cerințe pentru mecanismul de colaborare ce urmează a funcționa între MCSI și diferiți stakeholderi .....	56
3.5.1. Cerințe pentru succesul mecanismului de colaborare cu stakeholderii .....	57
3.5.2. Etape ale formalizării mecanismului de colaborare .....	58
3.5.3. Procedura pentru implementarea mecanismului de colaborare cu stakeholderii .....	59
3.5.4. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru .....	61
4. Propunerea de proceduri și metodologii concrete de colaborare și schimb de informații între autoritățile publice implicate în dezvoltarea comerțului electronic . ....	63
4.1. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru modificarea cadrului de reglementare incident domeniului comerțului electronic . ....	64

4.1.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică .....	65
4.1.2. Componenta Grupului de lucru legislativ (GL) .....	65
4.1.3. Conducerea Grupului de lucru legislativ (GL) .....	65
4.1.4. Durata funcționării Grupului de lucru legislativ GL .....	65
4.1.5. Scop .....	65
4.1.6. Domeniul de aplicare .....	66
4.1.7. Documente de referință.....	66
4.1.8. Etapele de lucru ale procedurii .....	66
4.1.9. Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru legislativ (GL) .....	67
4.1.10. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru legislativ (GL) .....	67
4.1.11. Procedura de consultare scrisă.....	69
4.1.12. Arhivarea documentelor GL .....	70
4.2. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru digitalizarea platformei SAL și integrarea portalului SAL în platforma ANPC .....	70
4.2.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică .....	70
4.2.2. Componenta Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) .....	71
4.2.3. Conducerea Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) .....	71
4.2.4. Durata funcționării Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) .....	71
4.2.5. Scop .....	72
4.2.6. Domeniul de aplicare .....	72
4.2.7. Documente de referință.....	72
4.2.8. Etapele de lucru ale procedurii .....	72
4.2.9. Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) .....	73
4.2.10. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) .....	73
4.2.11. Procedura de consultare scrisă.....	75
4.2.12. Arhivarea documentelor GLCI .....	76
4.3. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare .....	76

4.3.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică .....	77
4.3.2. Componenta Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) .....	77
4.3.3. Conducerea Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) .....	78
4.3.4. Durata funcționării Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) .....	78
4.3.5. Scop .....	78
4.3.6. Domeniul de aplicare .....	78
4.3.7. Documente de referință.....	78
4.3.8. Etapele de lucru ale procedurii .....	79
4.3.9. Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) .....	79
4.3.10. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) .....	80
4.3.11. Procedura de consultare scrisă.....	82
4.3.12. Arhivarea documentelor GLCI .....	83
4.4. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic .....	83
4.4.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică .....	83
4.4.2. Componenta Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC) .....	84
4.4.3. Conducerea Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC) .....	84
4.4.4. Durata funcționării Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC) .....	84
4.4.5. Scop .....	84
4.4.6. Domeniul de aplicare .....	85
4.4.7. Documente de referință.....	85
4.4.8. Etapele de lucru ale procedurii .....	85

4.4.9. Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC).....	86
4.4.10. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC).....	87
4.4.11. Procedura de consultare scrisă.....	89
4.4.12. Arhivarea documentelor GLC.....	89
4.5. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru creșterea competențelor resursei umane.....	90
4.5.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică.....	90
4.5.2. Componenta Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU).....	90
4.5.3. Conducerea Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU).....	91
4.5.4. Durata funcționării Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU).....	91
4.5.5. Scop.....	91
4.5.6. Domeniul de aplicare.....	91
4.5.7. Documente de referință.....	91
4.5.8. Etapele de lucru ale procedurii.....	92
4.5.9. Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU).....	92
4.5.10. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU).....	93
4.5.11. Procedura de consultare scrisă.....	95
4.5.12. Arhivarea documentelor GLRU.....	95
4.6. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori.....	96
4.6.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică.....	96
4.6.2. Componenta Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF).....	96
4.6.3. Conducerea Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF).....	97
4.6.4. Durata funcționării Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF).....	97
4.6.5. Scop.....	97
4.6.6. Domeniul de aplicare.....	98

4.6.7.	Documente de referință.....	98
4.6.8.	Etapele de lucru ale procedurii .....	98
4.6.9.	Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF) .....	99
4.6.10.	Organizarea reuniunilor Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF) .....	99
4.6.11.	Procedura de consultare scrisă.....	102
4.6.12.	Arhivarea documentelor GLTF.....	102
5.	Proceduri elaborate pentru stabilirea mecanismului de coordonare între MCSI și restul autorităților publice implicate în dezvoltarea comerțului electronic .....	102
5.1.	Decizia de constituire a Comitetului De Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic .....	105
5.2.	Anexa I la Decizia de constituire a Comitetului De Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic - Instituțiile reprezentate în Comitetul de Monitorizare a implementării Politicii Publice în domeniul comerțului electronic .....	107
5.3.	Anexa II la Decizia de constituire a Comitetului De Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic - Structura Grupurilor și Sub-Grupurilor de Lucru înființate pentru implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic.....	108
5.4.	Procedura operațională de organizare și funcționare a comitetului de monitorizare a implementării politicii publice în domeniul comerțului electronic.. .....	109
5.4.1	Scop .....	109
5.4.2	Domeniul de aplicare .....	110
5.4.3	Documente de referință.....	110
5.4.4	Etapele de lucru ale procedurii .....	110
5.5.	Anexele procedurii interne - instrumentele necesare operaționalizării procedurii interne - Structura Minutei reuniunilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic.....	114
6.	Concluzii.....	115
7.	Anexa 1 - Ghiduri de interviu utilizate în cercetarea cantitativă.....	117
7.1	Ghid de interviu pentru operatorii economici .....	117
7.2	Ghid de interviu pentru clienții comerțului electronic .....	118
7.3	Ghid de interviu pentru mediul academic .....	118
7.4	Ghid de interviu ONG-uri.....	119
7.5	Obiective si rezultate .....	120
8.	Anexa 2 - Bune practici internaționale identificate .....	121

8.1	Colaborarea între instituțiile publice și stakeholderii privați sau asociații ale societății civile .....	121
8.2	Colaborarea dintre instituții și mediul privat în societatea informațională ... ..	123
8.2.1	Bune practici identificate în Marea Britanie .....	124
8.2.2	Bune practici identificate în Olanda .....	131
8.2.3	Bune practici identificate în Polonia .....	132
8.2.4	Bune practici identificate în Ungaria.....	133
8.2.5	Bune practici identificate în Spania .....	136
8.2.6	Bune practici identificate în Bulgaria .....	138
8.3	Mecanisme de coordonare inter-instituțională .....	139
8.4	Mecanisme de colaborare inter-instituțională .....	147
8.5	Alte exemple de bună practică identificate .....	151
8.5.1	Acord de cooperare de bună credință.....	151
8.5.2	Scrisorile de avertizare.....	152
8.5.3	Acțiunea coordonată a UE privind platformele media sociale - termenii și condițiile.....	152
8.5.4	Informarea consumatorilor .....	153
8.5.5	Mystery Shopping Uniunea Europeană .....	153
8.5.6	DigComp pentru consumatori.....	154
9.	Anexa 3 - Preferința părților interesate asupra modalităților de colaborare cu instituțiile publice implicate în dezvoltarea e-comerț .....	155
9.1	Preferințele operatorilor economici privind modalitățile de colaborare cu instituțiile publice. ....	156
9.2	Preferințele clienților de comerț electronic privind modalitățile de colaborare cu instituțiile publice. ....	162
9.3	Preferințele mediului academic privind modalitățile de colaborare cu instituțiile publice. ....	168
9.4	Preferințele ONG-urilor relevante privind modalitățile de colaborare cu instituțiile publice. ....	174

## Abrevieri

ANAF	Agenția Națională de Administrare Fiscală
AADR	Agenția pentru Agenda Digitală a României
ANCOM	Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații
ANPC	Agenția Națională pentru Protecția Consumatorilor
ANSPDCP	Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal
ASF	Autoritatea de Supraveghere Financiară
BNR	Banca Națională a României
CC	Consiliul Concurenței
CE	Comisia Europeană
CERT-RO	Centrul Național de Răspuns la Incidente de Securitate Cibernetică
DESI	Digital Economy and Society Index, Indicele economiei și societății digitale
ECC	Centrul European al Consumatorilor din România
HG	Hotărârea Guvernului
ICI	Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică
IGPR	Inspectoratul General al Poliției Române
IMM	Intreprinderi Mici și Mijlocii
INS	Institutului National de Statistică
L	Legea
MCSI	Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale
MEN	Ministerul Educației Naționale
MFP	Ministerul Finanțelor Publice
MMACA	Ministerul pentru Mediul de Afaceri, Comerț și Antreprenoriat
MS	Ministerul Sănătății
MT	Ministerul Turismului
OG	Ordonanța Guvernului
OUG	Ordonanța de Urgență a Guvernului
ORDA	Oficiul Român pentru Drepturile de Autor
PF	Poliția de Frontieră Română
PL	Politia Locală
SAL	Soluționarea Alternativă a Litigiilor
SNADR	Strategia Națională Agenda Digitală pentru România 2020,
SOL	Soluționarea Online a Litigiilor
TIC	Tehnologia Informației și Comunicațiilor
UE	Uniunea Europeană



# 1. Introducere

Prezentul livrabil a fost elaborat în cadrul proiectului “Îmbunătățirea normelor, procedurilor și mecanismelor necesare MCSI în vederea continuării dezvoltării sectorului de comerț electronic” cod SIPOCA 18, implementat de Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale (MCSI). Proiectul are ca obiectiv general stimularea dezvoltării eficiente și sigure a sistemului de comerț electronic, prin îmbunătățirea capacității administrative a MCSI, responsabil cu coordonarea și îndeplinirea liniilor strategice de dezvoltare a comerțului electronic prevăzute în SNADR 2020. Obiectivele specifice ale acestui proiect sunt:

- Creșterea calității reglementarilor în domeniul comerțului electronic prin realizarea unei analize pertinente a cadrului normativ existent și formularea unor propuneri de îmbunătățire a acestuia.
- Îmbunătățirea mecanismelor de coordonare și colaborare ale MCSI în vederea implementării eficiente și eficace a liniilor de acțiune în domeniul comerțului electronic prevăzute în SNADR 2020.

În cadrul proiectului, MCSI și-a propus obținerea următoarelor rezultate:

- Elaborarea unei propuneri de politică publică în domeniul e-comerț (inclusiv evaluarea ex-ante a acesteia), în colaborare cu instituțiile care reglementează acest domeniu;
- Elaborarea unei analize exhaustive a cadrului normativ actual din domeniul comerțului electronic național;
- Elaborarea unei analize de impact cu privire la necesitatea creării/desemnării unei autorități de certificare a magazinelor on-line de încredere;
- Elaborarea unui plan de acțiuni până în 2020 realizat în domeniul comerțului electronic conform metodologiei comune de planificare strategică;
- Crearea a două mecanisme, unul de coordonare între MCSI și instituțiile implicate în e-comerț și unul de cooperare a MCSI cu părțile interesate;
- Asigurarea de cunoștințe și abilități îmbunătățite ale reprezentanților administrației publice cu atribuții în domeniul comerțului electronic prin realizarea de sesiuni de formare și a unei conferințe naționale.

Pentru atingerea acestor rezultate au fost definite o serie de activități, a căror derulare să concure la obținerea rezultatelor dorite. Astfel, au fost definite în cadrul proiectului activități care să asigure o analiză a cadrului normativ actual în domeniul comerțului electronic, care au presupus identificarea tuturor reglementărilor aplicabile, identificarea posibilelor suprapuneri, sincope, inconsistențe legislative și a măsurilor necesare de corectare a acestor neajunsuri legislative. De asemenea, au fost analizate componentele sistemului de comerț electronic care creează dificultăți pentru operatori și/sau utilizatori precum și posibilele abuzuri specifice comerțului electronic și litigiile care au apărut între diverși participanți la actul de comerț electronic, pentru a identifica măsuri de corectare a acestor neajunsuri. Un pas

fierec pentru completarea informațiilor rezultate din analizele anterior menționate și pentru realizarea unei analize exhaustive a cadrului normativ actual din domeniul comerțului electronic national a fost identificarea instituțiilor publice care au anumite roluri, atribuții și responsabilități în domeniul comerțului electronic, fie acestea de reglementare, fie de monitorizare și control.

Livrabilul a fost elaborat pe baza analizelor efectuate în cadrul activităților:

- A.11 ”Definirea cerințelor aferente adoptării unui nou cadru procedural in vederea implementării cu succes a doua noi mecanisme - unul de colaborare cu stakeholderii si altul de coordonare între instituțiile responsabile de domeniul e-comerț”,
- A.12 ”Propunerea de proceduri si metodologii concrete de colaborare si schimb de informații între autoritățile publice implicate in dezvoltarea comerțului electronic”,
- A.13 ”Set de proceduri elaborate pentru stabilirea mecanismului de coordonare între MCSI si restul autorităților publice implicate in dezvoltarea comerțului electronic”,
- A.14 ”Analiza celor mai bune practici cu privire la mecanismele de colaborare existente la nivel european in domeniul e-comerț si in domenii apropiate”,
- A.15 ”Studiu in detaliu cu privire la preferința părților interesate asupra modalităților de colaborare cu instituțiile publice implicate in dezvoltarea e-comerț”.

care s-au concretizat în livrabilele intermediare următoare:

- Raport cu privire la definirea cerințelor aferente adoptării unui nou cadru procedural în vederea implementării cu succes a două noi mecanisme - unul de colaborare cu stakeholderii și altul de coordonare între instituțiile responsabile de domeniul e-comerț.
- Raport cu privire la propunerea de proceduri și metodologii concrete de colaborare și schimb de informații între autoritățile publice implicate în dezvoltarea comerțului electronic, cum ar fi ANCOM, ANPC, ANAF, AADR, ONRC, Consiliul Concurenței, CERT.RO sau ASF.
- Raport cu privire la setul de proceduri elaborate pentru stabilirea mecanismului de coordonare între MCSI și restul autorităților publice implicate în dezvoltarea comerțului electronic.
- Raport cu privire la analiza celor mai bune practici cu privire la mecanismele de colaborare existente la nivel european în domeniul e-comerț și în domenii apropiate.
- Studiu privind preferința părților interesate asupra modalităților de colaborare cu instituțiile publice implicate în dezvoltarea e-comerț.

Livrabilul de față analizează mijloacele și metodele de colaborare și de coordonare a eforturilor în domeniul comerțului electronic, între instituțiile responsabile în

domeniul comerțului electronic, dar și între aceste instituții și alte persoane interesate sau care activează în acest domeniu (i.e. stakeholderii).

Fiecare dintre activitățile ce au condus la definirea etapelor ce trebuie urmate în vederea implementării celor două mecanisme ce fac obiectul acestui livrabil, au avut la baza o metodologie prestabilită, constând în realizarea unei cercetări de birou și a unei cercetări calitative pe baza interviurilor susținute fie cu reprezentanții instituțiilor publice interesate în domeniul comerțului electronic, fie cu stakeholder-ii din mediul privat.

Un element esențial în vederea definirii cerințelor aferente adoptării unui nou cadru procedural în vederea implementării cu succes a două noi mecanisme a fost etapa de identificare a procedurilor existente cât și a relațiilor de informare inter-instituționale prezente la nivel național și delimitarea corectă a acestora în vederea eliminării riscului de omitere a mecanismelor relevante existente la data efectuării cercetării.

În vederea realizării propunerilor de proceduri și metodologii concrete de colaborare între autoritățile publice implicate în domeniul comerțului electronic, s-a pornit de la revizuirea listei de instituții și autorități publice care sunt implicate în dezvoltarea comerțului electronic, așa cum se stabilește prin propunerea de politică publică și s-a continuat cu stabilirea instituțiilor participante în cadrul fiecărui mecanism de colaborare / coordonare în funcție de rolul și atribuțiile specifice pe care acestea le dețin în domeniul comerțului electronic.

Elaborarea setului de proceduri pentru stabilirea mecanismului de coordonare între MCSI și restul autorităților publice implicate în domeniul comerțului electronic a debutat prin definirea etapelor necesare stabilirii mecanismelor de coordonare între instituțiile implicate în comerțul electronic și a continuat cu dezvoltarea unor instrumente principale de coordonare, precum: decizia de constituire a Comitetului De Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic - elementul vital pentru funcționarea întregului mecanism de coordonare, procedura internă de funcționare a Comitetului De Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic și anexele procedurii interne - instrumentele necesare operaționalizării procedurii interne.

Pe parcursul tuturor etapelor anterioare a fost avută în vedere cercetarea de birou realizată în scopul analizării celor mai bune practici cu privire la mecanismele de colaborare existente la nivel european în domeniul e-comerț și în domenii apropiate. În urma demersului de cercetare de birou, pentru verificarea și confirmarea ipotezelor fundamentate anterior, s-au derulat interviuri cu o serie de instituții publice cu responsabilități în domeniu, cu scopul de a valida și completa concluziile emise pe parcursul activității de cercetare.

Analiza rezultată pe baza activităților menționate în cele de mai sus, a fost concentrată în special asupra următoarelor elemente: instituțiile implicate în

proiecte specifice comerțului electronic, procedurile și mecanismele de colaborare utilizate, nivelului de sprijin și comunicare între instituțiile relevante, nivelul de acces la informații colectate de către alte instituții, incidența utilizării informațiilor colectate de către alte instituții,

În același timp, au fost avute în vedere rezultatele cercetării calitative realizate cu reprezentanții diverșilor participanți instituționali la circuitul comerțului electronic, precum și cu reprezentanții domeniului privat (ghiduri de interviu în Anexa 1). În urma derulării cercetării, s-a realizat analiza datelor obținute atât din cercetarea de birou cât și din cercetarea calitativă, prin metode de analiză cantitativă și calitativă.

Ulterior, rezultatele au fost sintetizate în raportul de analiză, care integrează factorii considerați a determina preferința părților interesate pentru o anumită modalitate de colaborare cu instituțiile publice implicate în dezvoltarea comerțului electronic.

## 2. Bune practici în mecanismele de colaborare și coordonare

Informațiile au devenit un avantaj competitiv vital care joacă un rol central în economia digitală și stau la baza multor modele de afaceri de comerț electronic. Deși legăturile dintre protecția consumatorilor și protecția vieții private (și securitatea) au fost mult timp neclare, multe dintre provocările actuale se interpun cu reglementările legale privind protecția consumatorilor, protecția datelor și concurența. Anumite practici pot încălca simultan legile privind protecția consumatorilor, confidențialitatea și concurența. Situația poate deveni și mai dificilă atunci când practica își are originea într-un sector cu propriul cadru de reglementare și autoritate de aplicare (de exemplu, sănătate, comunicații, servicii financiare, mass-media, servicii juridice etc.).

În mod tradițional, autoritățile de reglementare și profesioniștii însărcinați cu supravegherea acestor probleme provin dintr-o serie de instituții, dar, există o suprapunere tot mai mare a provocărilor de structură și organizaționale cu care se confruntă. Acest lucru creează necesitatea de a descompune abordarea tradițională a "silozului" și de a promova mecanisme de guvernare coordonate diferit în aceste domenii.

Sute de parteneriate au fost create în întreaga lume în ultimele două decenii, unele dintre funcționând doar o scurtă perioadă de timp. Dintre aceste parteneriate, unele s-au concentrat asupra obiectivelor locale, în timp ce altele au încercat să

coordoneze zonele de politică globală în regiuni mari cu o populație de milioane de locuitori<sup>1</sup>.

Există parteneriate care și-au îndreptat activitatea în primul rând spre mediul de afaceri, în timp ce altele s-au axat pe aspectele legate de piața forței de muncă sau de problemele sociale. Abordarea ascendentă poate fi un principiu cheie, însă este bine să ne amintim că un număr mare de parteneriate au fost create ca parte a unei strategii guvernamentale centrale care să sprijine implementarea programelor la nivel local. Au fost realizate multe studii pe această temă, care demonstrează că un parteneriat este un instrument valoros sau un model "organizațional" creat cu scopul de a depăși punctele slabe ale cadrului politic și de guvernare.

Cu toate acestea, parteneriatele se confruntă cu un număr de obstacole precum: dificultatea procesului de înființare și susținere pe termen lung, necesitatea voinței politice și a resurselor și susceptibilitatea privind obținerea rezultatelor.

Trăim în societăți complexe în care organismele politice în vigoare par adesea că nu reușesc să ofere soluții satisfăcătoare pentru un număr din ce în ce mai mare de probleme. Dar acest lucru nu înseamnă neapărat că aceste organisme în forma actuală urmează să fie schimbate, deoarece:

- a) Instituțiile existente sunt rezultatul dezvoltării istorice și reflectă echilibrul diferitelor grupuri de interese din cadrul societății; prin urmare, acestea nu sunt ușor de modificat
- b) este greu de anticipat dacă schimbarea unui organism politic va conduce la un nivel mai înalt de satisfacție.

Astfel, în mod natural, există o anumită rezistență la reformele la scară largă. Dar, deși nu se anticipează modificări ale sistemelor administrative actuale, parteneriatele acestora cu mediul privat pot contribui foarte mult la îmbunătățirea performanței acestora: parteneriatele bazate pe interese comune oferă un mecanism pentru organizațiile private, în special pentru a lucra împreună și pentru a-și adapta politicile cu scopul de a identifica mai bine nevoile oamenilor în mediul economic actual. Prin urmare, parteneriatele sunt un instrument-cheie al guvernării.

Parteneriatul dintre instituțiile publice și mediul privat este de obicei creat cu scopul de a reuni toți actorii relevanți dintr-un domeniu care pot contribui la îmbunătățirea unei situații date de pe picior egal. Acest principiu aparent simplu ridică o serie de probleme diferite. În primul rând, reunirea tuturor actorilor relevanți nu este o sarcină ușoară, din prisma faptului că implică ca în jurul unei singure mese să existe nu doar instituții guvernamentale diferite (de obicei de diferite niveluri) - dintre care multe se confruntă sau se ignoră în mod tradițional -

---

<sup>1</sup> <https://www.oecd.org/cfe/leed/36279186.pdf>, 2006, OECD, Parteneriate de succes - Ghid

dar și partenerii sociali, antreprenori, ONG-uri, reprezentanți ai sectorului educațional și științific, reprezentanți ai societății civile și mulți alții.

În elaborarea unui cadru de reglementare, autoritățile responsabile cu aplicarea legii concurenței și agențiile de reglementare pentru protecția consumatorilor și protecția datelor ar trebui să împărtășească câteva obiective comune, cum ar fi promovarea încrederii în piață, protejarea dreptului consumatorului de a alege și bunăstarea consumatorilor. Realizarea acestor obiective comune și evitarea unor abordări incoerente vor necesita o cooperare și un dialog strâns între agențiile de reglementare.

Autoritatea pentru Piețe și Concurență din Marea Britanie oferă un exemplu de bună practică în acest sens, fiind o autoritate care a recunoscut modul în care "complexitatea piețelor de informații face din ce în ce mai dificil rolul autorităților de reglementare: "Pentru a răspunde acestei provocări, Autoritatea pentru Piețe și Concurență se angajează să lucreze împreună cu alte autorități în mod eficient și să colaboreze pentru a se asigura că va adopta o abordare coerentă și unitară a aplicării în acest domeniu".

Analizând modul în care autoritățile publice colaborează cu mediul privat și societatea civilă în implementarea politicilor publice, se desprind următoarele aspecte ce merită luate în considerare:

### **Colectarea de informații cu privire la segmentele ce necesită o atenție sporită**

Consumatorii, companiile și alte părți interesate pot utiliza feedback-ul pentru a notifica și a informa guvernele despre problemele pe care le-au experimentat în piață sau despre care au luat cunoștință. Feedback-ul poate lua diverse forme, inclusiv solicitări deschise și reclamații.

Solicitările deschise sunt invitații adresate părților interesate de a sugera arii care justifică luarea în considerare a unor investigații de către autoritățile de protecție a consumatorilor. Acestea pot apărea prin intermediul proceselor consultative stabilite cu părțile interesate sau într-un mod informal.

Reclamațiile obținute prin procese formale sunt folosite în majoritatea țărilor. Persoanele fizice, grupurile de indivizi sau alte părți interesate pot folosi aceste reclamații pentru a atrage atenția autorităților de protecție a consumatorilor.

Jurnalismul de investigație poate fi și el o sursă importantă de informații privind performanța pieței. Organizațiile și asociațiile consumatorilor din multe țări evaluează piețele și produsele, publicându-și constatările în publicații periodice.

În Marea Britanie, "super-plângerea" este un mecanism formal creat în secțiunea 11 din Legea privind companiile din 2002. Aceasta permite asociațiilor consumatorilor

să depună o plângere formală - în legătură cu "orice caracteristică sau combinație de caracteristici a pieței din Marea Britanie pentru bunuri sau servicii care poate sau pare a afecta în mod semnificativ interesele consumatorilor"- către autoritățile de reglementare relevante, care sunt obligate să investigheze și să răspundă în consecință.

## **Educația, conștientizarea și competența digitală a consumatorului**

În ciuda beneficiilor și oportunităților comerțului electronic, consumatorii de astăzi operează pe piețe caracterizate prin complexitate. Consumatorii tranzitează o perioadă de schimbări dinamice, în care inovația tehnologică transformă modul în care aceștia accesează și plătesc produsele și serviciile. Aceste tendințe creează necesitatea unei educații ridicate a consumatorilor, care să îi poată sprijini atunci când navighează în complexitatea economiei digitale și să-i înzestreze cu gama de aptitudini, cunoștințe și instrumente necesare pentru protejarea propriilor interese. Inițiativele de sprijinire a educației consumatorilor și a competențelor digitale vor juca un rol esențial în acest sens.

Educația consumatorilor poate fi definită ca un proces de dezvoltare și îmbunătățire a competențelor și cunoștințelor necesare pentru a face alegeri bine informate și fundamentate. Aceasta poate contribui la dezvoltarea gândirii critice și la creșterea gradului de conștientizare, permițând astfel consumatorilor să devină mai proactivi. Este, de asemenea, un mijloc important de construire a încrederii pe care consumatorii trebuie să o dobândească în piețele complexe, îmbunătățind astfel rezultatele acestora și sporind bunăstarea consumatorilor. În dezvoltarea conștiinței consumatorilor, informațiile pot fi utilizate nu numai pentru a informa, ci și pentru a "împinge" comportamentul consumatorilor spre rezultate pozitive.

Competența digitală se referă la cunoștințele și abilitățile specifice pe care consumatorii trebuie să le dobândească pentru a accesa economia digitală. Aceasta presupune dezvoltarea unei conștientizări a drepturilor și responsabilităților consumatorilor în ceea ce privește comerțul electronic. De asemenea, consumatorii trebuie să știe cum să-și protejeze informațiile personale și ale celorlalți, precum și viața privată, în timp ce navighează online și cum să recunoască și să se protejeze de riscurile implicite. Educația efectivă în timp util este esențială pentru dezvoltarea competențelor necesare.

**Guvernele și părțile interesate, funcționarii guvernamentali și comercianții trebuie să colaboreze pentru a educa consumatorii despre comerțul electronic și pentru a încuraja luarea deciziilor în cunoștință de cauză.** De asemenea trebuie să depună eforturi pentru a spori gradul de conștientizare a comercianților și a consumatorilor cu privire la cadrul de protecție a consumatorilor, inclusiv drepturile și obligațiile acestora, la nivel național și transfrontalier.

Conștientizarea și inițiativele educaționale pot fi dezvoltate și implementate numai de către guvern sau în colaborare cu părțile cheie interesate, inclusiv consumatorii și asociațiile consumatorilor, comercianții, instituții de învățământ și mass-media. Guvernele pot, de asemenea, să încurajeze comercianții și grupurile de consumatori să desfășoare singure propriile campanii de conștientizare. **Inițiativele comune pot fi deosebit de eficiente, deoarece partenerii pot comunica de multe ori mai eficient cu publicul țintă, bazându-se pe experiențe, resurse și cunoștințe specifice.** Implicarea industriei poate consolida în continuare mesajele și pot oferi suport în procesul de diseminare. Colaborarea cu educatori, cum ar fi școli, licee, universități și asociații de profesori, poate, de asemenea, să contribuie la realizarea eficientă a programelor de educație formală.

Nivelurile de alfabetizare a consumatorilor au implicații importante pentru politica de protecție a consumatorilor și trebuie luate în considerare atunci când se selectează și se elaborează instrumente politice pentru a rezolva o problemă.

În considerarea concluziilor extrase din exemplele de bună practică examinate în cadrul prezentei analize, au fost elaborate și vor fi propuse spre implementare la nivelul politicii publice în domeniul comerțului electronic o serie de demersuri având ca obiectiv educația, conștientizarea și competența digitală a consumatorului.

## **Modalitatea de reacție la sesizările primite din partea asociațiilor de consumatori**

Autoritățile de protecție a consumatorilor utilizează o gamă largă de informații pentru a deschide investigații. Analiza OECD arată că în majoritatea țărilor consumatorii utilizează plângerile drept mod de a soluționa o problemă. O altă metodă răspândită este cea a plângerilor depuse de asociațiile consumatorilor, iar mulți utilizează rapoarte mass-media și reclamații din partea companiilor.

În unele țări, investigațiile sunt inițiate la inițiativa autorităților de protecție a consumatorilor, inclusiv pe baza recomandărilor personalului. Acest lucru implică faptul că, pentru a-și îndeplini responsabilitățile, autoritățile de protecție a consumatorilor trebuie să dispună de un număr corespunzător de angajați cu competențe și expertiză. În unele cazuri, este esențial de luat în calcul și importanța cooperării naționale și internaționale în domeniul protecției consumatorilor.

Atunci când prejudiciul consumatorului este asociat cu o conduită într-un domeniu extrem de tehnic sau în legătură cu o tehnologie emergentă sau un model de afaceri perturbator pe care o autoritate nu o cunoaște sau care necesită tehnici noi de colectare a informațiilor sau metode de analiză, poate fi o provocare pentru autoritățile de protecție a consumatorilor. Acest lucru poate fi valabil mai ales în cazul piețelor digitale care evoluează rapid și în care convergența tehnologiilor și a datelor estompează limitele sectorului tradițional și standardele de reglementare. În aceste situații, autoritatea poate fi capabilă să continue acțiunea prin colaborarea



cu alte organisme guvernamentale pe o bază interdisciplinară și / sau prin recrutarea de expertiză temporară sau permanentă din mediul privat.

Având în vedere impactul transformator pe care îl are tehnologia internetului și a tehnologiilor digitale asupra experiențelor consumatorilor din majoritatea sectoarelor economiei, poate fi util ca autoritățile să înființeze divizii specializate care să le permită înțelegerea problemelor care apar și capacitatea lor de a le soluționa.

Având în vedere exemplele de bună practică examinate în cadrul prezentei analize, au fost elaborate și vor fi propuse spre implementare la nivelul politicii publice în domeniul comerțului electronic o serie de demersuri având ca obiectiv întărirea capacității instituționale a diferiților actori prezenți în sfera comerțului electronic. În acest sens, au fost elaborate măsuri și sub-măsuri concrete în cuprinsul Obiectivului specific 3 - Cadru instituțional întărit pe funcțiile aferente comerțului electronic - din cadrul Propunerii de politică publică.

## **Autoreglementarea industriei**

Autoreglementarea comerțului electronic poate contribui la prevenirea prejudiciilor aduse consumatorilor și la promovarea unei funcționări îmbunătățite a pieței în mai multe moduri. Un set de norme ale industriei poate, de exemplu, să ofere sprijin comercianților în punerea în aplicare a cerințelor legale existente. De asemenea, poate depăși cerințele legale pentru a aborda domenii în care există deficiențe de piață și nu au fost întreprinse acțiuni de reglementare - probabil din cauza resurselor limitate sau a constrângerilor legale.

Succesul inițiativelor de autoreglementare depinde de o serie de factori, printre care: i) forța angajamentelor asumate de participanți; ii) reprezentativitatea asociațiilor profesionale; (iii) măsura în care participanții aderă la angajamente; și iv) consecințele nerespectării angajamentelor.

Avantajele autoreglementării sunt deosebit de relevante pentru caracteristicile economiei digitale și includ:

- Mai multă flexibilitate: în mod frecvent, codurile de conduită ale asociațiilor profesionale la noile provocări pot fi ajustate mai repede și mai ușor decât reglementările guvernamentale - a căror modificare poate constitui un proces greoi și poate conduce la obstacole procedurale semnificative.
- Rezolvarea rapidă a lacunelor de reglementare: schimbările rapide pe care comercianții și consumatorii le întâlnesc pe piețe pot necesita modificarea sau actualizarea regulilor existente. Cu toate acestea, procesele guvernamentale pentru schimbarea reglementărilor pot dura mult timp.
- Expertiză tehnică superioară: expertiza tehnică superioară a industriilor le poate poziționa pentru a se adapta regulilor și orientărilor către situații specifice.

Aceste avantaje sugerează că autoreglementarea poate juca un rol important în oferirea de răspunsuri agile la dezavantajele emergente ale consumatorilor în economia digitală în plină ascensiune.

Autoreglementarea poate fi, de asemenea, fi utilă la nivel internațional ca mijloc de abordare a problemelor care pot fi mai greu de abordat prin cooperarea interguvernamentală; și pot contribui la garantarea faptului că consumatorii beneficiază de o măsură de protecție în cazul tranzacțiilor transfrontaliere.

Cu toate acestea, autoreglementarea poate prezenta și provocări. Succesul codurilor de conduită depinde în mod critic de puterea prevederilor acestora și de măsura în care companiile aderă la scheme.

Pe baza concluziilor prezentate și a exemplelor de bună practică identificate au fost elaborate și vor fi propuse spre implementare la nivelul politicii publice în domeniul comerțului electronic măsuri în cuprinsul Obiectivului specific 3 - Cadru instituțional întărit pe funcțiile aferente comerțului electronic, Măsura 5. Dezvoltarea comunicării instituțiilor publice cu părțile participante la comerțul electronic: furnizori, consumatori, distribuitori - din cadrul Propunerii de politică publică.

## **Implicarea ONG-urilor în elaborarea politicilor**

Implicarea cetățenilor<sup>2</sup> în procesul de elaborare a politicilor poate fi sprijinită prin diverse mecanisme, printre care: informații despre lansarea procesului de pregătire a unei politici, planurile și termenele agreeate, furnizarea de versiuni draft ale proiectelor de consultare cu ONG-uri și alte părți interesate, inclusiv participarea unor ONG-uri în grupuri de lucru care dezvoltă conceptul de politică și proiectul de lege de la început.

Participarea la procesul de luare a deciziilor, la nivelul Parlamentului, poate fi realizată prin faptul că permite ONG-urilor să participe la discuții în comisiile parlamentare sau să elaboreze rapoarte privind procesul de consultare care să reflecte contribuția ONG-urilor și a părților interesate.

Deschiderea proceselor de participare către ONG-uri și a părților interesate poate avea multe beneficii. În primul rând, procesul poate duce la politici / legi echitabile care să reflecte nevoile reale și să fie îmbogățite cu experiență și expertiză suplimentară. Procesul participativ poate, de asemenea, facilita dialogul și consensul în privința problemelor, poate asigura legitimitatea soluțiilor adoptate și garantează conformitatea.

Participarea la procesul de elaborare a politicilor și a legilor poate, de asemenea, să crească sentimentul de proprietate în rândul părților interesate și responsabilitatea pentru punerea în aplicare a dispozițiilor.

---

<sup>2</sup> <http://dev01.icnl.org/research/journal/vol10iss4/vol10iss4.pdf#page=43>, The International Journal of Not-for-Profit Law, Volume 10, Number 4, August 2008

În considerarea celor de mai sus, la nivelul politicii publice în domeniul comerțului electronic au fost elaborate și vor fi propuse spre implementare la nivelul politicii publice în domeniul comerțului electronic măsuri în cuprinsul Obiectivului specific 3 - Cadru instituțional întărit pe funcțiile aferente comerțului electronic, Măsura 5. Dezvoltarea comunicării instituțiilor publice cu părțile participante la comerțul electronic: furnizori, consumatori, distribuitori - din carul Propunerii de politică publică.

### **Condiții minime pentru stabilirea unui parteneriat cu mediul privat**

Este necesar ca în momentul în care instituțiile publice decid colaborarea cu stakeholder-ii privați, să definească foarte clar scopul parteneriatului, obiectivele relației de parteneriat și aria de acoperire a acestuia. În lipsa acestor elemente, parteneriatul poate cădea într-o zonă a derizoriului, iar membri săi vor încerca să își urmărească o serie de interese personale.

De asemenea, este necesar să se stabilească încă de la început care este natura juridică a relației, împreună cu orice alte cerințe de funcționare ale parteneriatului. Aceasta implică stabilirea structurii de conducere a parteneriatului (inclusiv cum sunt numiți colaboratorii din instituții, cum își pierde calitatea de colaborator), a modului de lucru în cadrul parteneriatului și a răspunderii celor ce duc la îndeplinire măsurile parteneriatului.

Instituțiile publice vor dori să stabilească în mod clar care este rolul lor în relația cu partenerul - de furnizor de informații, rol consultativ, finanțator etc.

Mai mult, se dovedește necesară pentru buna funcționare a unei astfel de relații a aspectelor privind activitatea de raportare asupra activității din cadrul parteneriatului și a modului în care, în cadrul parteneriatului, sunt luate deciziile strategice cu privire la viitorul parteneriatului, cu detalieri în timp.

Experiența internațională ne arată că acest gen de relație poate lua diverse forme, în funcție de nevoile de la nivel național, în funcție de cutume și de contextul politico-economic, însă o bună funcționare a relației de colaborare între instituțiile publice cu atribuții într-un domeniu și actorii interesați de acel domeniu este dificil de stabilit în lipsa elementelor de mai sus.

În lipsa unor obiective clare, de exemplu, sau în lipsa stabilirii rolurilor partenerilor, orice parteneriat, oricât de nobile ar fi scopurile lui, riscă să nu funcționeze și, mai mult, pe termen lung, să afecteze funcționarea altor viitoare relații de parteneriat prin destrămarea încrederii între parteneri.

Bunele practici internaționale demonstrează că este deosebit de utilă păstrarea unei flexibilități ridicate în definirea modalităților de colaborare, în formare a parteneriatelor între mediul public și cel privat. De aceea, așa cum se poate vedea pe parcursul documentului, chiar și atunci când parteneriatele între mediul public și cel privat au ca și scop definirea unei politici sau identificarea celor mai bune metode de implementare a ei, cei care nu fac parte din relația de parteneriat pot

doar să ceară actorilor parteneriatului respectarea unui set general de reguli sau principii, fără a stabili ei înșiși regulile / normele de funcționare.

Aspecte precum frecvența de întâlnire a formelor diverse de parteneriat, durata întâlnirilor sau subiectele discutate în cadrul acestora - sunt elemente ce trebuie definite de către parteneri înșiși, în funcție de nevoia căreia vor să îi răspundă și toți ceilalți factori pe care au obligația / răspunderea / nevoia de a îi lua în considerare.

Mai mult, este important de avut în vedere, în definirea componenței parteneriatelor, în decizia privitoare la implicarea unor membri în activitățile de colaborare că evitarea partenerilor de discuție dificili duce la o lipsă de aprobare și susținere a politicilor pe termen lung și că o colaborare cu mediul privat care se bazează pe contactele individuale și recunoașterea reciprocă a membrilor prezintă riscul clientelismului și nu prevede o structură permanentă și transparentă.

În considerarea celor de mai sus, la nivelul politicii publice în domeniul comerțului electronic au fost elaborate și vor fi propuse spre implementare la nivelul politicii publice în domeniul comerțului electronic măsuri în cuprinsul Obiectivului specific 3 - Cadru instituțional întărit pe funcțiile aferente comerțului electronic, Măsura 5. Dezvoltarea comunicării instituțiilor publice cu părțile participante la comerțul electronic: furnizori, consumatori, distribuitori.

### **Colaborarea între instituțiile publice și stakeholderii privați sau asociații ale societății civile. Bune practici propuse în vederea adoptării unui nou cadru procedural în domeniul e-comerț**

În urma analizei derulate și pe baza cazuisticii internaționale examinate cu privire la cele mai bune practici, din perspectiva mecanismelor de colaborare existente la nivel European în domeniul e-comerț și în domenii apropiate, un număr de trei mecanisme au fost evidențiate și propuse cu titulatura de model de bună practică în implementare.

Astfel, modelele de cadru colaborativ identificate ca bună practică și apreciate ca având potențial de preluare și implementare la nivel național, prin raportare la cadrul instituțional actual sunt următoarele:

- a) Marea Britanie (Consiliul Hampshire) - procedură de cooperare cu două platforme majore de comerț electronic, în baza căreia ofițerii pentru standardele comerciale primesc reclamații privind produsele nesigure comercializate online prin intermediul sistemelor de alertă, cum ar fi RAPEX.
- b) Marea Britanie (Cabinetului Primului Ministru al Marii Britanii) - What Works Network, o rețea de centre organizată cu participarea unui grup de experți de top cu expertiză în metode experimentale și cvasi-experimentale de analiză, a căror misiune este să asiste funcționarii publici ce elaborează politici publice să decidă asupra unei politici pe baza unor evidențe clare asupra a ceea ce

funcționează (what works) sau nu funcționează, folosind metoda studiilor aleatorii în mediu controlat și/sau alte metode de analiză.

- c) Polonia (Cabinetului Primului Ministru al Poloniei) - Stabilirea indicelui RESPECT care acoperă un portofoliu de companii listate care au adoptat standarde CSR. Grupul pentru problemele CSR propune soluții care să permită coordonarea acțiunilor CSR ale organismelor de conducere administrativă și identifică bune practici de CSR în alte state, având misiunea de a crea condiții pentru o comunicare eficientă între toate părțile implicate în procesul de promovare a CSR.

Modul în care se propune implementarea acestor modele de bune practici la nivel național este detaliat în prezentul livrabil (capitolul "Definirea cerințelor aferente adoptării unui nou cadru procedural în vederea implementării cu succes a două noi mecanisme - unul de colaborare cu stakeholderii și altul de coordonare între instituțiile responsabile de domeniul e-comerț")

### **Concluziile cercetării cantitative privind preferința părților interesate asupra modalităților de colaborare cu instituțiile publice implicate în dezvoltarea e-comerț**

Din analiza răspunsurilor primite în cadrul cercetării noastre, putem extrage câteva elemente importante ce trebuie reținute pentru a putea îmbunătăți colaborarea dintre instituțiile publice implicate în comerțul electronic, și mediul privat, fie că vorbim de operatori economici, consumatori, societatea civilă, mediul academic:

- Principalul impediment identificat de cele 3 grupuri țintă respondente (operatori economici, consumatori și mediul academic) pentru a avea o colaborare cu instituțiile statului este reprezentat de lipsa de reacție sau reacția întârziată, incompletă, de formă a instituțiilor la comunicările primite din afara acestora.
- Al doilea cel mai des invocat impediment al colaborării îl reprezintă lipsa legitimității comunicării on-line (e-mail, aplicație mobilă). Comunicarea online (email, formular contact) este, de cele mai multe ori, uni-direcțională (mediu extern către instituție), lipsește confirmarea, feedback-ul, răspunsul competent primit de la instituție. Acest aspect descurajează colaborările viitoare.

Dincolo de aceste două deficiențe majore identificate de toate grupurile respondente, valabile nu doar în domeniul comerțului electronic, formalizarea colaborării dintre instituțiile statului și stakeholderii activității de comerț electronic, precum și modele de bună practică ce ar fi recomandate pentru a fi implementate în România, sunt detaliate în cadrul prezentului raport care redă analiza cu privire la mecanismele de colaborare existente la nivel european în domeniul e-comerț și în domenii apropiate.

Modul în care se propune implementarea acestor modele de bune practici la nivel național este detaliat în cadrul prezentului material (capitolul "Definirea cerințelor

aferente adoptării unui nou cadru procedural în vederea implementării cu succes a două noi mecanisme - unul de colaborare cu stakeholderii și altul de coordonare între instituțiile responsabile de domeniul e-comerț”).

### **3. Definirea cerințelor aferente adoptării unui nou cadru procedural în vederea implementării cu succes a două noi mecanisme - unul de colaborare cu stakeholderii și altul de coordonare între instituțiile responsabile de domeniul e-comerț**

Definirea cerințelor aferente cadrului procedural reprezintă etapa de bază și absolut necesară în vederea implementării mecanismului de coordonare între instituțiile responsabile de domeniul e-comerț.

Determinarea acestor cerințe a presupus parcurgerea unor etape strict delimitate, astfel cum este prezentat mai jos:

#### **3.1. Analiza rezultatelor cercetării calitative cu privire la cadrul procedural instituțional de coordonare și colaborare, corespunzător activității de comerț electronic**

Studiul realizat a inclus derularea unor activități de tip interviu la care au participat reprezentanți ai instituțiilor cu rol de reglementare, respectiv cu atribuții directe sau indirecte în zona comerțului electronic. Chestionarul a fost aplicat în perioada martie - decembrie 2018. Activitatea de analiză derulată a inclus elaborarea și stabilirea grilei de interviu (chestionar), respectiv identificarea și selectarea persoanelor intervievate.

Realizarea cercetării calitative a avut rolul de a identifica în concret aspectele relevante, rezultate din practica entităților ori persoanelor intervievate, cu privire la cadrul procedural instituțional de coordonare și colaborare, corespunzător activității de comerț electronic.

În acest sens, aplicarea metodologiei calitative structurate și semi-structurate au avut rolul de a determina, de a confirma și de a completa concluziile izvorâte din

componenta de cercetare secundară (cercetarea de baze de date, examinarea și analiza studiilor și a rapoartelor de specialitate relevante, prezentate în cadrul prezentei analize), respectiv din analiza de birou derulată cu privire la problematica avută în vedere.

În realizarea studiului s-au realizat o serie de interviuri cu reprezentanți ai mediului de afaceri, ai instituțiilor publice, astfel:

Instituțiile respondente au fost:

- Oficiul Național al Registrului Comerțului (ONRC)
- Ministerul pentru Mediul de Afaceri, Comerț și Antreprenoriat
- Consiliul Național de Soluționare a contestațiilor (CNSC)
- CN Poșta Română
- Agenția Națională pentru Achiziții Publice (ANAP)
- ANAF - Direcția Generală Antifraudă Fiscală
- ANAF - Direcția Generală a Vămirilor
- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)
- Banca Națională a României (BNR)
- Ministerul Turismului (MT)

Principala concluzie este aceea că deși cadrul instituțional este considerat suficient de clar și organizat din perspectiva cadrului de colaborare și cooperare existent, acesta este afectat de unele probleme de implementare, din perspectiva mecanismelor instituționale prevăzute la nivelul eventualelor protocoale ori normative existente.

## **Principalele concluzii ale cercetării**

La întrebarea corespunzătoare colaborării dintre MCSI și instituțiile din care provin, marea majoritate a respondenților au calificat colaborarea dintre instituția din care provin și MCSI ca fiind foarte bună.

O serie de reprezentanți ai instituțiilor examinate, respectiv 11 din 19, între care ANAF, CNSC, ANAP, ONRC au apreciat că între instituțiile indicate și ANPC nu există o relație de colaborare. În acest sens, premisele colaborării instituționale sunt individualizate la nivelul protocoalelor anterior examinate, concluzia desprinsă în acest sens fiind aceea că reprezentanții instituțiilor în cauză nu cunosc detaliile relevante cu privire la existența și aplicabilitate unui astfel de cadru de colaborare instituțională.

Pe de altă parte, la întrebarea privitoare la tipul de colaborare între instituția din care provin și ANAF, 10 din 19 respondenți au calificat această colaborare ca fiind una foarte bună (chiar în lipsa unor protocoale corespunzătoare la nivel instituțional).

În continuare, majoritatea instituțiilor publice au menționat că folosesc în cadrul comunicării și comunicării instituționale adrese scrise transmise prin poștă/fax, respectiv adrese scrise transmise pe canale electronice de comunicare.

La întrebarea privitoare la nivelul de utilitate a mecanismelor de colaborare existente între instituții, 12 dintre respondenți au răspuns că aceste mecanisme sunt utile într-o mare măsură, informațiile necesare fiind obținute într-un termen mai scurt, cu un grad de acuratețe ridicat și utile în realizarea activității specifice instituțiilor în cauză.

Totodată, la întrebarea privitoare la nivelul de acces pentru instituțiile examinate la informațiile colectate în cadrul altor instituții, respondenții au apreciat că un astfel de acces este asigurat într-o măsură moderată, accesul efectiv la respectivele baze de date fiind apreciat ca fiind greoi de către reprezentanții ANAF.

Rugate să precizeze, în baza informațiilor pe care le dețin, care sunt motivele pentru care bazele de date menționate nu sunt accesate, una dintre opiniile exprimate a menționat că datele care alcătuiesc informația necesară trebuie prelucrate pentru a obține efectiv informațiile necesare. Totodată, într-o altă opinie, informațiile se furnizează cu întârziere, în forme incompatibile sau compatibile parțial cu diversele sisteme utilizate și doar ulterior formulării de solicitări scrise.

## 3.2. Coordonarea inter-instituțională.

În prezent, coordonarea reprezintă un efort central, de mare actualitate în cadrul mișcărilor de reformare a sectorului public la nivel european și internațional.

Coordonarea în contextul organizatoric al sectorului public poate fi privită ca o aliniere deliberată a sarcinilor și eforturilor instituțiilor pentru a atinge un obiectiv definit.

Scopul coordonării este de a crea o mai mare coerență în politica și de a reduce redundanța, lacunele și contradicțiile din cadrul politicilor și dintre acestea.

În limbaj comun, se folosesc pentru coordonare o serie de sinonime:

- Cooperare
- Coerență
- Colaborare
- Integrare

Coordonarea ca proces se realizează prin intermediul unor:

- Activități distincte
- Structuri specifice
- Proceduri dedicate



- Planuri cu diferite grade de formalizare denumite per ansamblu
  - instrumente de coordonare,
  - practici de coordonare,
  - mecanisme de coordonare.

Din perspectiva instrumentelor și a mecanismelor de coordonare pot fi identificate ca aplicații practice de tipul structurilor și procedurilor, după cum urmează:

- formale - concepute pentru a impune o armonizare clară între indivizi și/sau organizații (ex: agenții comune, sisteme informatice sau instrumente bugetare) sau
- practici informale și voluntare (ex: grupuri de lucru, schimb de informații)

Activitatea de coordonare presupune utilizarea unor categorii de mecanisme ierarhice, stimulente de piață, mecanisme de negociere specifice rețelelor, reguli de guvernare la niveluri multiple.

Totodată, activitatea de coordonare inter-organizațională poate fi predominant:

- *verticală* - între nivele diferite de guvernare
- *orizontală* - în cadrul acelorași nivele de guvernare, între zonele ministeriale.

Pe de altă parte coordonarea poate fi:

- voluntară și bazată pe documente normative, contracte sau norme și proceduri comune;
- rezultatul măsurilor de coerciție, prin utilizarea autorității ierarhice;
- rezultatul *stimulentelor*.

Din perspectiva practicilor și a modelelor generale de coordonare existente la nivel european și internațional, se identifică:

- “ghișeul unic” (one-stop-shop);
- coordonare prin intermediul cabinetului Primului Ministru;
- rețele inter și intra-organizaționale;
- obiective, proceduri și strategii comune;
- sisteme de schimb de informații;
- instrumente și proceduri specifice de administrare;
- acorduri de administrare (pe orizontală), parteneriate;
- grupuri de lucru (temporare, pe termen lung sau permanente);
- entități mixte specifice (consultative, executive sau de reglementare);
- funcții/desemnări specifice cu responsabilități de coordonare;
- unități speciale, strategice, agenții de administrare și colaborare sau consilii interguvernamentale;
- aranjamente politice transversale;
- programe de politici intersectoriale;
- soluții de guvernare digitală;
- instrumente bugetare specifice care impun atingerea obiectivelor comune.

### 3.3. Procedurile și relații de informare inter-instituționale și de coordonare existente

#### 3.3.1. Responsabilități generale de coordonare, colaborare și informare ale MCSI conferite de legislație

Conform prevederilor Hotărârii de Guvern nr. 36/2017 privind organizarea și funcționarea Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale, obiectivele instituționale ale Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale constau în:

- Definirea, implementarea, monitorizarea, evaluarea și coordonarea politicilor în domeniul său de competență, prin colaborare cu SGG;
- Definirea cadrului normativ metodologic, funcțional, operațional și financiar necesar implementării politicilor, inclusiv prin transpunerea normelor europene în domeniul comunicațiilor electronice, serviciilor poștale, tehnologiei informației, societății informaționale;
- Asigurarea coordonării celorlalte autorități publice în vederea realizării coerenței politicilor și implementării strategiilor guvernamentale în domeniile anterior menționate iar pentru tehnologia informației prin colaborare cu SGG;
- Asigurarea comunicării cu celelalte structuri ale administrației publice, cu sectorul privat și cu societatea civilă pentru a da consistență politicilor și strategiilor.

Totodată, în conformitate cu prevederile Hotărârii nr. 21/2017 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile Secretariatului General al Guvernului Secretariatul General al Guvernului (SGG), beneficiază de următoarele atribuții, ce apar ca având un caracter complementare celor prezentate anterior în sarcina MCSI:

- Îndeplinește funcția de coordonare interinstituțională pentru creșterea capacității autorităților centrale în domeniul elaborării, implementării și monitorizării strategiilor, politicilor publice și actelor normative;
- Coordonează domeniul tehnologiei informației la nivelul întregii administrații publice centrale, sens în care:
  - Asigură coordonarea interinstituțională în procesul de implementare și operaționalizare a strategiilor naționale în domeniul tehnologiei informației elaborate de MCSI;
  - Exerciță controlul asupra implementării proiectelor de tehnologia informației în ceea ce privește respectarea Strategiei naționale privind Agenda Digitală pentru România 2020.

De asemenea, cu caracter general, prin intermediul Direcției Coordonare Politici și Programe, SGG asigură coordonarea politicilor publice la nivelul administrației centrale, cu patru direcții de interes:

- îmbunătățirea procedurii de luare a deciziei în ședința Guvernului, prin reducerea disfuncționalităților din circuitul documentelor;
- dezvoltarea unui mecanism integrat de coordonare a procesului de planificare și elaborare a politicilor publice și întărirea capacității instituționale a Guvernului de formulare a politicilor, planificare strategică, comunicare și coordonare interministerială;
- creșterea eficienței activității Secretariatul General al Guvernului;
- eficientizarea comunicării interne și externe.

### 3.3.2. Proceduri de coordonare și informare inter-instituționale încheiate între MCSI și alte instituții

Pe parcursul analizei derulate au fost examinate mecanismele și procedurile de coordonare și informare inter instituțională existente între MCSI și alte instituții publice.

În acest sens, a fost identificat ca exemplu de bună practică de colaborare inter-instituțională, Comitetul director pentru e-guvernare, înființat prin decizia prim-ministrului nr. 169/2018<sup>3</sup>.

Respectivul Comitet a fost înființat în vederea asigurării unei coordonări integrate a acțiunilor și intervențiilor de e-guvernare la nivelul instituțiilor responsabile de implementarea, administrarea și funcționarea serviciilor publice electronice pentru cetățeni și mediul de afaceri aferente evenimentelor de viață, așa cum au fost acestea definite prin *Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2020*<sup>4</sup>. Comitetul director își desfășoară activitatea pe baza regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe care l-a aprobat în prima ședință de lucru.

Caracteristicile acestui model de colaborare interinstituțională ce sunt reclamate a fi la baza succesului funcționării acestuia sunt:

- Modul de constituire, respectiv emiterea unui document formal cu caracter obligatoriu pentru toate instituțiile implicate;
- Nivelul înalt la care a fost constituit, respectiv la nivel de Prim-ministru/ministru;
- Rangul înalt al membrilor Comitetului, respectiv Secretar de Stat sau înalt funcționar public;
- Stabilirea clară a unor obiective ale Comitetului, precum și detalierea practică a atribuțiilor sale, în textul deciziei Primului-ministru;
- Asigurarea secretariatului Comitetului la nivelul Secretariatului General al Guvernului;

<sup>3</sup> <https://lege5.ro/Gratuit/gi3tknrrgm3q/decizia-nr-169-2018-privind-constituirea-comitetului-director-pentru-e-guvernare>

<sup>4</sup> <http://comunicatii.gov.ro/wp-content/uploads/2016/02/Strategia-Nationala-Agenda-Digitala-pentru-Romania-2020-aprobata-feb-2015.doc>

- Obligatoritatea de a transmite informații periodice către Primul-ministru.

*Protocol de colaborare încheiat între ANCOM și Ministerul pentru Societatea Informațională (în prezent, Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale „MCSI”), privind stabilirea și supravegherea respectării condițiilor tehnice și economice de acces deschis la rețelele publice de comunicații electronice și la elemente de infrastructură realizate în cadrul proiectului Ro-NET.*

Scopul protocolului de colaborare<sup>5</sup> dintre cele două instituții vizează crearea cadrului de funcționare pentru cooperarea bilaterală și schimbul de informații cu privire la stabilirea condițiilor tehnice și economice de acces deschis la rețelele publice de comunicații electronice și la elementele de infrastructură realizate în cadrul Proiectului Ro-NET . În acest sens, ANCOM și MCSI se consultă și cooperează în ceea ce privește:

- a) stabilirea condițiilor tehnice și economice de acces deschis la rețelele publice de comunicații electronice, finanțate din fonduri publice în cadrul Proiectului;
- b) soluționarea sesizărilor transmise de către furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice care reclamă afectarea unui interes propriu prin nerespectarea de către operatorii beneficiari ai finanțării publice în cadrul Proiectului;
- c) stabilirea modului și procedurii de participare a ANCOM la acțiunile de control inițiate și derulate de MCSI având scop verificarea respectării condițiilor tehnice și economice de acces deschis.

Colaborarea dintre cele două părți se realizează, în principal, prin:

- a) schimburi de documente cu caracter profesional, privind:
  - proiecte de măsuri;
  - documente de analiză și fundamentare a soluțiilor propuse în cuprinsul proiectelor de măsuri;
  - sesizări ale solicitanților de acces;
  - răspunsuri la solicitările de informații adresate operatorilor beneficiari ai finanțării publice în legătură cu sesizările solicitanților de acces;
  - răspunsuri ale altor furnizori de rețele sau servicii de comunicații electronice în legătură cu aspecte din cuprinsul sesizărilor solicitanților de acces;
  - documente care conțin constatări ale unor stări de fapt;
  - documente care conțin opinii sau hotărâri asupra modului de interpretare a unor dispoziții legale sau contractuale, inclusiv hotărâri ale instanțelor naționale ori europene, decizii ale Comisiei Europene etc.;
- b) participarea ANCOM la acțiunile de control inițiate și derulate de către MCSI;

---

<sup>5</sup>[http://www.ancom.org.ro/uploads/files/9978/Protocol\\_de\\_Colaborare\\_MSI-ANCOM\\_Proiectul\\_Ro-NET.pdf](http://www.ancom.org.ro/uploads/files/9978/Protocol_de_Colaborare_MSI-ANCOM_Proiectul_Ro-NET.pdf).

- MCSI solicită în scris ANCOM participarea la o acțiune de control de regulă, cu cel puțin cinci zile lucrătoare înainte de data stabilită pentru aceasta, indicând locațiile și obiectivele controlului. Termenul poate fi mai scurt când circumstanțele impun efectuarea de verificări și, după caz, luarea de măsuri în regim de urgență, MCSI având obligația indicării circumstanțelor respective;
- c) constituirea unor echipe comune de experți pentru îndeplinirea obiectivelor protocolului, atunci când problemele supuse atenției părților semnatare prezintă o complexitate deosebită din punct de vedere economic, tehnice ori juridic.

Solicitarea de informații, cât și răspunsul se transmite, ca regulă, în scris. În situații excepționale, informațiile pot fi solicitate și verbal, răspunsul fiind primit în aceeași formă și sub rezerva transmiterii ulterioare, în scris, a solicitării și a răspunsului.

### *Protocol de colaborare între MCSI și Consiliul Concurenței*

Între MCSI și Consiliul Concurenței a fost încheiat un protocol de colaborare<sup>6</sup> cu scopul de a crea un cadru de cooperare bilateral care să asigure și să promoveze o economie de piață funcțională în domeniul comunicațiilor electronice și audiovizuale, al serviciilor poștale, al tehnologiei informației precum și în cel al serviciilor societății informaționale.

Se arată în cadrul comunicatului privitor la încheierea protocolului în cauză sunt stabilite „modalitățile prin care cele două instituții își vor coordona eforturile pentru aplicarea unitară a legislației generale din domeniul concurenței, cât și a celei specifice pentru domeniul comunicațiilor, în vederea protejării drepturilor și intereselor utilizatorilor finali”.

### **3.3.3. Proceduri de cooperare și protocoale încheiate între alte instituții cu atribuții în domeniul comerțului electronic**

Autoritățile publice naționale cu atribuții de reglementare și control în domeniul comerțului electronic, ori în domenii conexe cu implicații în sfera comerțului electronic au încheiat, în vederea facilitării comunicării fluxurilor de date și, totodată, soluționării într-un timp rezonabil a sarcinilor și atribuțiilor ce le revin, mai multe protocoale de colaborare ce presupun transmiterea de date, informații ori conlucrarea în domeniile de intervenție relevante, conform cadrului instituțional și de reglementare incident.

În urma analizei realizate, au fost identificate următoarele protocoale de colaborare publice ori informații referitoare la astfel de documente, încheiate între autoritățile publice, cu impact în domeniul comerțului electronic:

---

<sup>6</sup>[http://www.consiliulconcurenței.ro/uploads/docs/items/bucket1/id1976/com\\_protocol\\_cc\\_mccti\\_09\\_martie\\_2010.pdf](http://www.consiliulconcurenței.ro/uploads/docs/items/bucket1/id1976/com_protocol_cc_mccti_09_martie_2010.pdf)

## *Protocol de colaborare încheiat între Agenția Națională de Administrare Fiscală („ANAF”) și Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică („ICI”)*

Potrivit art. 1 din Protocol<sup>7</sup>, scopul acestuia este de „asigurarea cadrului de colaborare în vederea punerii la dispoziția A.N.A.F. a datelor necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor care îi revin privind colectarea veniturilor și prevenirea și combaterea evaziunii și fraudei fiscale”.

Obiectul protocolului de colaborare presupune transmiterea datelor de identificare ale deținătorilor domeniilor cu extensia .ro din baza de date a ICI București.

Din perspectiva modului de operare, compartimentul de specialitate RoTLD, din cadrul ICI București, asigură la nivel operațional un serviciu web prin care se vor transmite informațiile printr-o aplicație informatică de interogare domeniu/vizualizare răspuns asigurată de Direcția Generală Tehnologia Informației din cadrul A.N.A.F.

În baza protocolului este adoptată o procedură de lucru comună pentru realizarea schimbului de informații. Protocolul conține și o serie de informații cu privire la protecția datelor cu caracter personal, arătându-se totodată că acestea vor fi utilizate exclusiv pentru realizarea scopului protocolului. Procedura comună de lucru nu este stabilită însă efectiv prin intermediul protocolului.

## *Protocol de colaborare încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) și Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații („ANCOM”)*

Cu privire la activitatea de colaborare a celor două instituții, analiza realizată a condus la identificarea unui protocol, încheiat în anul 2018 între cele două autorități, strict pentru cooperarea bilaterală între cele două părți, în vederea îndeplinirii funcțiilor și atribuțiilor legale, cu accent pe drepturile și interesele utilizatorilor finali/consumatorilor.

Protocolul<sup>8</sup> în cauză are ca obiective și responsabilități:

- a) soluționarea petițiilor utilizatorilor finali/consumatorilor, care vizează competențele complementare ale ANCOM și ANPC. Conform art. 6 alin. 2 din protocol, competența este împărțită, în domeniul echipamentelor radio și cel al compatibilității electromagnetice după cum urmează: ANPC, în cazul produselor achiziționate de consumatori și ANCOM în celelalte cazuri.

---

<sup>7</sup> [https://static.anaf.ro/static/10/Anaf/legislatie/anexa\\_ordin\\_ici\\_14022017.pdf](https://static.anaf.ro/static/10/Anaf/legislatie/anexa_ordin_ici_14022017.pdf).

<sup>8</sup> [http://www.ancom.org.ro/uploads/files/9953/Protocol\\_ANCOM\\_ANPC\\_2018.pdf](http://www.ancom.org.ro/uploads/files/9953/Protocol_ANCOM_ANPC_2018.pdf).

Protocolul vizează, printre altele, și redirecționarea petițiilor, în vederea soluționării totale sau parțiale, în situațiile în care au fost depuse petiții la una dintre cele două autorități, iar cealaltă autoritate este competentă în mod exclusiv ori parțial, după caz. În situația în care soluționarea petiției este de competența ambelor autorități, fiecare din ele va transmite celeilalte modalitate de soluționare a aspectelor asupra cărora se pot pronunța.

- b) desfășurarea activității de supraveghere și control asupra activității furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, în cazul în care aceștia aduc atingere drepturilor sau intereselor utilizatorilor finali/consumatorilor. Protocolul stabilește faptul că agenții constatatori ai celor două autorități pot participa la acțiuni comune de control. Se mai arată că în situația în care ANCOM desfășoară o acțiune de control, în care expertiza ANPC se consideră necesară, ANCOM va înștiința ANPC și va transmite acesteia, în copie, documentele relevante cu 5 zile lucrătoare înainte de data programată pentru acțiunea comună, urmând ca în 3 zile lucrătoare de la data primirii înștiințării, ANPC va transmite numele persoane ce urmează să participe la acțiunea de control, și, eventual, dacă va considera necesar, un punct de vedere cu privire la obiectul acțiunii de control.
- c) informarea utilizatorilor finali, prin intermediul web-site-urilor ANPC și ANCOM, mass-media, apariții publice și la cererea consumatorilor ori a altor instituții precum și desfășurarea de acțiuni comune de informare, la inițiativa oricăreia dintre ANPC și ANCOM. Activitatea de informare desfășurată de ANCOM are ca obiectiv principal informarea utilizatorilor asupra drepturilor acestora, asupra mijloacelor prin care își pot proteja drepturile, precum și asupra oportunităților oferite de piața de comunicații electronice și servicii poștale. În ceea ce privește informarea realizată de ANPC, aceasta cuprinde, printre altele, informații cu privire la produsele și serviciile care prezintă riscuri pentru sănătatea și securitatea lor sau care le pot afecta interesele economice. Acestea două autorități pot desfășura și acțiuni comune de informare a publicului, la inițiativa oricăreia instituții.
- d) verificarea contractelor-cadru, încheiate între utilizatorii finali/consumatori și furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice;
- e) consultări privind proiectele de acte normative referitoare la drepturile utilizatorilor finali/consumatorilor;
- f) coordonarea și schimbul de informații în activitatea de supraveghere a pieței și controlul în domeniul echipamentelor radio și al compatibilității electromagnetice;
- g) informarea reciprocă cu privire la activitățile de control desfășurate în domeniile de activitate ce privesc activitatea ambelor părți.

Totodată, în baza protocolului, s-a stabilit faptul că autoritățile se vor informa reciproc asupra inițiativelor legislative în domeniile relevante de activitate în

vederea realizării unei armonizării adecvate, precum și asupra evoluțiilor care pot prezenta importanță pentru oricare dintre părți.

De asemenea, între autoritățile în cauză există un alt protocol, încheiat în anul 2010, potrivit comunicatului disponibil la adresa: [http://www.ancom.org.ro/8-februarie-2010\\_4006](http://www.ancom.org.ro/8-februarie-2010_4006).

Printre obiectivele acestui protocol, potrivit comunicatului, se numără:

- a) soluționarea petițiilor utilizatorilor finali;
- b) supravegherea și controlul activităților furnizorilor în situația în care aceștia nu respectă drepturile sau interesele utilizatorilor, încalcă clauzele contractuale sau prevederile privind informarea corectă a utilizatorilor;
- c) verificarea contractelor-cadru încheiate între utilizatori și furnizori;
- d) consultări privind proiecte de acte normative referitoare la drepturile utilizatorilor.

Nu s-a reușit identificarea conținutului acestui protocol. Totuși, este posibil ca acesta să își fi încetat aplicabilitatea în lumina prevederilor art. 36 al protocolului încheiat la nivelul anului 2018 și menționat în cele de mai sus.

### *Protocol de colaborare încheiat între ANAF-Direcția Regională Vamală București („DGV”) și ANCOM*

În urma examinării documentației publice disponibile, precum și în urma consultării informațiilor publicate la nivelul Monitorului Oficial al României, a fost identificat un protocol<sup>9</sup> de colaborare instituțională încheiat în anul 2015 între DGV și ANCOM.

Scopul protocolului de colaborare în cauză este reprezentat de eficientizarea cooperării dintre cele două instituții în vederea asigurării că produsele reglementate la nivelul UE, care intră pe piața unică și sunt declarate pentru regimul de punere în liberă circulație, îndeplinesc cerințele esențiale ce indică un nivel ridicat de protecție a sănătății și a siguranței, precum și a altor interese publice garantând în același timp funcționarea pieței interne și oferind un cadru pentru supravegherea pieței.

Prin intermediul protocolului se va contribui la asigurarea unui schimb de informații eficient între DGV și ANCOM pentru aplicarea în mod corespunzător a dispozițiilor Secțiunii 3 „Controale privind produsele care intră pe piața comunitară” din Regulamentul nr. 765/2008, cu respectarea principiilor acestuia.

Formele de colaborare stabilite la nivelul protocolului sunt:

---

<sup>9</sup> [http://www.ancom.org.ro/uploads/files/9986/PROTOCOL\\_directia\\_generala\\_a\\_vamilor\\_ANCOM.pdf](http://www.ancom.org.ro/uploads/files/9986/PROTOCOL_directia_generala_a_vamilor_ANCOM.pdf).



- a) Informarea reciprocă în legătură cu legislațiile care le reglementează competențele;
- b) Schimburi de date/informații;
- c) Schimburi de experiență la nivel de conducere și/sau la nivel de specialiști;
- d) Organizarea și participarea la instruirii, seminare sau acțiuni operaționale comune, cu respectarea competențelor conferite de lege, dacă acestea sunt necesare în vederea exercitării atribuțiilor lor legale;
- e) Alte subiecte asupra cărora autoritățile competente pot conveni.

Autoritățile s-au angajat să-și pună la dispoziție datele/informațiile solicitate de cealaltă parte în termenul prevăzut în scrisoarea de solicitare de date/informații sau în orice alt termen convenit de comun acord, cu respectarea cadrului legal în vigoare. Metodologia de implementare a schimbului de date și informații este descrisă ca fiind efectuată în baza unor solicitări efectuate în scris, inclusiv prin poștă electronică, iar în situații excepționale, datele și informațiile vor putea fi solicitate verbal, conform art. 4 din acest protocol.

Pentru îndeplinirea scopului protocolului, ANCOM:

- a) informează DGV cu privire la categoriile de produse din domeniul său de activitate la care s-au identificat riscuri grave ori neconformități, astfel cum sunt precizate de legislația în materie, respectiv Regulamentul (CE) nr. 765/2008, pentru a putea fi identificate transporturile ce pot conține astfel de produse. Se vor transmite, pe cât posibil, informații privind denumirea produsului, poziție tarifară, țara de origine, o descriere sumară a neconformității/riscului;
- b) pune la dispoziție DGV indicatori de risc cu caracter general pentru categoriile de produse din domeniul său de activitate care să sprijine DGV în dezvoltarea analizei de risc pentru identificarea transporturilor ce conțin produse periculoase sau neconforme;
- c) va transmite DGV măsura dispusă în scris într-un termen optim, astfel încât să fie respectat termenul de trei zile lucrătoare, atunci când este notificată de DGV că a suspendat punerea în liberă circulație a unui transport de produse pentru care lucrătorii vamali au suspiciunea că prezintă un risc grav sau o neconformitate.

Pentru îndeplinirea scopului protocolului, DGV:

- a) la solicitarea regimului de punere în liberă circulație a produselor, în cazul suspiciunilor că acestea ar putea prezenta un risc grav sau o neconformitate prevăzută de legislația în materie, DGV se adresează/notifică imediat ANCOM, concomitent cu dispunerea măsurii de suspendare a punerii în liberă circulație, în vederea efectuării controlului de conformitate de către aceasta;
- b) atunci când există o suspiciune de risc sau neconformitate cu privire la produsele din domeniul reglementat, DGV va pune la dispoziția ANCOM date/informații cu privire la importurile acestor categorii de produse;

- c) DGV va permite persoanelor desemnate de ANCOM să examineze produsele pentru care DGV a suspendat punerea în liberă circulație și a notificat ANCOM în vederea efectuării controlului de conformitate, în baza regulamentului nr. 765/2008. Pentru acordarea liberului de vamă pentru operațiunile de punere în liberă circulație a produselor se va avea în vedere decizia ANCOM. Dacă în termen de 3 zile lucrătoare de la suspendarea punerii în liberă circulație autoritatea vamală nu primește nicio notificare referitoare la decizia luată de autoritatea de supraveghere a pieței, produsele vor fi puse în liberă circulație, dacă sunt îndeplinite celelalte condiții legale.

### *Protocol de colaborare încheiat între ANAF și Oficiul Național al Registrului Comerțului („ONRC”)*

Conform comunicatului de presă din data de 24.09.2007, disponibil la adresa <https://www.onrc.ro/index.php/ro/media-content?id=279>, cele două instituții au încheiat un protocol de colaborare prin care ANAF transmite către Oficiile Registrului Comerțului informații necesare în vederea înregistrării în Registrul Comerțului a diferitelor operațiuni care privesc societățile din România.

Astfel de informații privesc date precum cele referitoare la cazierile fiscale ale persoanelor care urmează a fi numite ca organe de conducere în cadrul societăților.

### *Protocol de colaborare încheiat între Consiliul Concurenței și ANCOM*

Protocolul<sup>10</sup> încheiat între instituțiile în cauză are ca scop crearea cadrului de funcționare pentru cooperarea bilaterală și schimbul de informații cu privire la concurența din sectoarele comunicațiilor electronice, comunicațiilor audiovizuale și serviciilor poștale, în conformitate cu atribuțiile și competențele specifice prevăzute de legislația în vigoare pentru cele două părți.

În vederea aplicării protocolului, Consiliul Concurenței și ANCOM se vor consulta și coopera prin:

- a) sprijin reciproc în crearea și menținerea unei economii de piață funcționale în sectoarele comunicațiilor electronice audiovizuale și serviciilor poștale;
- b) colaborarea în efectuarea studiilor și analizelor de piață, în vederea cunoașterii cât mai exacte a piețelor din domeniile comunicațiilor electronice, comunicațiilor audiovizuale și serviciilor poștale din România;
  - o la solicitarea uneia dintre părți, cealaltă îi va pune la dispoziție informațiile pe care le deține privind piețele relevante identificate, analizele de piață efectuate și orice alte studii, rapoarte ori analize realizate în aria de interes indicată de solicitant;

---

<sup>10</sup> [http://www.ancom.org.ro/uploads/files/9952/protocol\\_CC\\_ANCOM.pdf](http://www.ancom.org.ro/uploads/files/9952/protocol_CC_ANCOM.pdf).

- c) asigurarea aplicării efective a legislației din domeniul concurenței, în vederea prevenirii și descurajării practicilor anticoncurențiale care au ca obiect sau pot avea ca efect restrângerea, împiedicarea sau denaturarea concurenței pe piețele de comunicații electronice, comunicații audiovizuale și servicii poștale sau pe o parte a acestora;
  - o o parte poate investiga acte sau fapte care au fost, în prealabil, autorizate sau impuse de către cealaltă parte ori asupra căroră cealaltă parte s-a pronunțat prin adoptarea unei decizii sau prin luarea unor măsuri, acte ori fapte similare acestora. Partea care desfășoară investigația va solicita punctul de vedere al celeilalte părți și va lua în considerare răspunsul transmis;
- d) supravegherea funcționării piețelor de comunicații electronice, comunicații audiovizuale și servicii poștale în vederea identificării situațiilor de încălcare a prevederilor naționale și/sau comunitare în domeniul concurenței și a legislației din domeniul comunicațiilor electronice, comunicațiilor audiovizuale și serviciilor poștale, pentru luarea măsurilor necesare, potrivit competențelor celor două autorități și pentru corelarea acestora;
  - o în cazul în care una dintre părți consideră că o investigație ar fi de competența ambelor părți ori doar a celeilalte părți, îi va transmite acesteia informațiile relevante privind cazul investigat, respectiv, autorul sesizării și părțile implicate, prevederile legale privind competența părții sesizate și cele aplicabile fondului cauzei, descrierea succintă a cazului, problemele identificate privind un eventual conflict pozitiv de competență;
- e) mediatizarea și informarea agenților economici care activează pe piețele de comunicații electronice, comunicații audiovizuale și servicii poștale, cu privire la măsurile luate în cazurile de încălcare a legislației naționale și/sau comunitare din domeniul concurenței;
- f) consultări reciproce, atât la nivelul conducerii, cât și între experți, asupra unor probleme curente apărute în legătură cu funcționarea piețelor de comunicații electronice, comunicații audiovizuale și servicii poștale ori asupra unor probleme sensibile din punct de vedere concurențial.

Informațiile vor fi furnizate de către părți în scris, cu indicarea informațiilor cu caracter confidențial. Acestea pot fi transmise și verbal în primă fază iar, ulterior, se va reveni în scris.

### *Protocol de colaborare încheiat între Consiliul Național al Audiovizualului („CNA”) și ANCOM*

Scopul protocolului<sup>11</sup> menționat este reprezentat de crearea cadrului de funcționare pentru cooperarea bilaterală și schimbul de informații în domeniul comunicațiilor

---

<sup>11</sup> [http://www.ancom.org.ro/uploads/files/9985/PROTOCOL\\_ANCOM\\_CNA.pdf](http://www.ancom.org.ro/uploads/files/9985/PROTOCOL_ANCOM_CNA.pdf).

audiovizuale și comunicațiilor electronice întru îndeplinirea atribuțiilor și competențelor celor două instituții precum și pentru asigurarea unei abordări unitare a domeniului comunicațiilor audiovizuale în exercitarea atribuțiilor specifice.

În acest sens, părțile vor coopera prin:

- a) sprijin reciproc în desfășurarea activităților din aria de competență din sectorul comunicațiilor audiovizuale;
- b) colaborarea în efectuarea analizelor privind cesiunile unor drepturi conferite prin licențe audiovizuale și licențe de emisie sau, respectiv, licențe de utilizare a frecvențelor radio în sistem digital terestru;
- c) cooperarea în asigurarea aplicării efective a legislației din domeniul comunicațiilor audiovizuale, în vederea prevenirii și descurajării practicilor nelegale, în limitele competențelor atribuite prin dispozițiile legale;
- d) cooperarea pentru mediatizarea și informarea persoanelor care activează în domeniul comunicațiilor audiovizuale, cu privire la măsurile luate în cazul încălcării legislației naționale și/sau comunitare din domeniul comunicațiilor audiovizuale;
- e) consultări reciproce, atât la nivelul conducerii, cât și între experți, asupra unor probleme curente apărute în legătură cu aplicarea Legii nr. 504/2002, precum și a legislației secundare adoptate în temeiul acesteia ori în legătură cu aplicarea legislației din domeniul comunicațiilor electronice care privește atribuțiile fiecărei părți.

Prin intermediul protocolului se urmărește atingerea următoarelor obiective:

- a) asigurarea unei abordări unitare a domeniului comunicațiilor audiovizuale în exercitarea atribuțiilor specifice;
- b) schimbul eficient de informații între părți, în vederea îndeplinirii atribuțiilor legale ale fiecăreia.

Pentru atingerea scopului acestui protocol, CNA și ANCOM își vor pune la dispoziție informații privind:

- cesiunea licențelor audiovizuale și a licențelor de emisie sau a celor de utilizare a frecvențelor radio în sistem digital terestru,
- retragerea/suspendarea licențelor audiovizuale și a licențelor de emisie/licențelor de utilizare a frecvențelor radio în sistem digital terestru;
- comunicarea frecvențelor identificate de ANCOM, în vederea scoaterii la concurs;
- comunicarea unor parametri prevăzuți în licența audiovizuală și în licența de emisie.

## *Protocol încheiat între Institutul Național de Statistică („INS”) și ANCOM*

Protocolul<sup>12</sup> precizat reglementează modalitățile de desfășurare a schimbului reciproc de date statistice, în scopul valorificării informațiilor statistice în interesul ambelor părți și al întregirii fondului național de date statistice.

Informațiile statistice furnizate de ANCOM către INS cuprind, printre altele la cerere, lista furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice și de servicii poștale: CUI, denumire, adresa de corespondență.

Instituțiile în cauză colaborează și prin:

- a) Crearea de baze de date comune pentru scopuri statistice;
- b) Culegerea comună sau coordonată a datelor.

### *Protocoale încheiate de ANPC cu diverse instituții*

Conform comunicatului de presă al ANPC din data de 21.07.2015, disponibil la adresa <http://www.anpc.gov.ro/articol/649/protocoale-2014>, autoritatea a încheiat în anul 2014 protocoale de colaborare cu mai multe instituții, precum:

- a) Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor („ANSVSA”), pentru aplicarea uniformă a Regulamentului European privind siguranța alimentelor și a hranei pentru animale și a Regulamentului European privind controalele oficiale efectuate pentru a asigura verificarea conformității cu legislația privind hrana pentru animale și produsele alimentare și cu normele de sănătate animală și de bunăstare a animalelor;
- b) Agenția Națională de Turism și Asociația Națională a Agențiilor de Turism, care privește pachetele de servicii turistice, reglementate în România prin Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în scopul creșterii nivelului calitativ al serviciilor turistice și protecției drepturilor consumatorilor, pentru întărirea relațiilor de cooperare reciproc avantajoase și a interpretării și aplicării unitare a prevederilor legale privind protecția drepturilor turiștilor;
- c) Protocolul de colaborare în vederea asigurării respectării drepturilor și intereselor consumatorilor și creșterii gradului de protecție al acestora - nu este indicată autoritatea cu care a fost încheiat.
- d) Protocol privind colaborarea între ANPC și Jandarmeria Română pe linia siguranței consumatorilor și prevenirii infracțiunilor și a altor fapte care aduc atingere ordinii publice și normelor de conviețuire socială.

---

<sup>12</sup> [http://www.ancom.org.ro/uploads/links\\_files/conventie\\_colaborare\\_INS.pdf](http://www.ancom.org.ro/uploads/links_files/conventie_colaborare_INS.pdf)

## *Protocoale de colaborare încheiate între Consiliul Concurenței și ANPC*

Conform unui comunicat de presă al Consiliului Concurenței din data de 21.07.2007, disponibil la adresa [http://www.consiliulconcurenței.ro/uploads/docs/items/bucket1/id1216/stiri\\_725.pdf](http://www.consiliulconcurenței.ro/uploads/docs/items/bucket1/id1216/stiri_725.pdf), a fost încheiat un protocol între cele două autorități.

Principalele direcții de colaborare constau în organizarea de acțiuni comune și în identificarea situațiilor de încălcare a reglementărilor din domeniul concurenței cu impact semnificativ asupra intereselor consumatorilor. Deoarece conținutul protocoalelor nu a putut fi identificat, în lipsa altor informații, nu se cunoaște dacă cele două documente se află actualmente încă în vigoare, nefiind estimabil nici impactul asupra domeniului relevant.

## *Protocol de Colaborare între Agenția Națională pentru Întreprinderile Mici și Mijlocii și Cooperatie (în prezent MMACA) și Oficiul Român pentru Drepturile de Autor*

În baza acestui protocol<sup>13</sup>, entitățile au stabilit următoarele obiective:

- a) Promovarea în mediul de afaceri românesc, a avantajelor și profitului ce pot fi obținute ca urmare a înlăturării riscurilor, prin familiarizarea cu prevederile legislației de protecție a drepturilor de autor și a drepturilor conexe;
- b) Intensificarea diseminării informațiilor, stimularea și flexibilitatea fluxurilor informaționale în domeniu;
- c) Stimularea utilizării eficiente a măsurilor de protecție oferite de legislația drepturilor de autor și a drepturilor conexe în activitatea IMM-urilor.

Astfel, se prevede în cadrul protocolului, printre direcțiile principale ale colaborării, următoarele:

- a) Realizarea în colaborare, conform propunerilor OMPI, a unui studio național privind dezvoltarea sistemului proprietății intelectuale și valorificarea acestuia la nivelul IMM-urilor, pe baza Strategiei Naționale în Domeniul Proprietății Intelectuale;
- b) Sprijinirea cu informații specifice privind dreptul de autor și drepturile conexe în promovarea comerțului electronic pentru integrarea IMM-urilor din România în problematica europeană a societății informaționale;
- c) Colaborare în informarea mediilor de afaceri românești privind stadiul alinierii legislației românești din domeniul proprietății intelectuale la cea europeană și necesitatea implementării Acquis-ului comunitar în România, precum și măsurile ce se impun la nivelul întreprinderilor mici și mijlocii.

---

<sup>13</sup> [http://www.aippimm.ro/articol/protocoale/interne/animmc\\_ord](http://www.aippimm.ro/articol/protocoale/interne/animmc_ord)

Metodologia de lucru aferentă protocolului se referă la:

- a) Elaborarea programelor anuale de acțiuni comune care sa pună în practica prevederile Protocolului;
- b) Participarea conducerii ORDA si ANIMMC (MMACA) la analizele periodice pe teme de interes comun si elaborarea liniilor directoare strategice de colaborare;
- c) Constituirea de grupe mixte de lucru pentru elaborarea si punerea in practica a acțiunilor prevăzute in programele comune.

*Protocol de Colaborare între Agenția Națională pentru Întreprinderile Mici și Mijlocii și Cooperatie (în prezent MMACA) și Oficiul de Stat pentru Invenții și Mărci („OSIM”)*

În mod similar protocolului prevăzut la punctul 16. de mai sus, a fost încheiat un protocol între MMACA și OSIM. Obiectivele acestui protocol<sup>14</sup> sunt:

- a) familiarizarea mediului de afaceri romanesc cu prevederile legislației protecției proprietății intelectuale in general si ale proprietății industriale in special;
- b) intensificarea diseminării informațiilor, stimularea si flexibilitatea fluxurilor informaționale in domeniul proprietății industriale;
- c) stimularea aplicării brevetelor de invenție si folosirii mărcilor înregistrate în activitatea IMM-urilor, pe baza evaluării activelor necorporale.

Printre direcțiile principale de acțiuni se numără:

- a) Organizarea unor manifestări interactive (seminare, mese rotunde, cursuri etc.) si a unor stagii pe tema proprietății intelectuale in scopul aprofundării prevederilor legislației in domeniul protecției proprietății industriale in domeniul de afaceri;
- b) Sprijinirea cu informații specifice proprietății industriale in promovarea comerțului electronic pentru integrarea IMM-urilor din Romania in platformele electronice constituite la nivel European.

Metodologia de lucru, în baza acestui protocol, constă în:

- a) Elaborarea programelor Anuale de acțiuni comune care sa pună in practica prevederile protocolului;
- b) Participarea conducătorilor OSIM si ANIMMC (MMACA) la analizele periodice pe teme de interes comun si elaborarea liniilor directoare strategice de colaborare;
- c) Constituirea de grupe mixte de lucru pentru elaborarea si punerea in practica a acțiunilor prevăzute in programele comune.

---

<sup>14</sup> [http://www.aippimm.ro/articol/protocoale/interne/animmc\\_osim](http://www.aippimm.ro/articol/protocoale/interne/animmc_osim)

## Oficiul Român pentru Drepturile de Autor

Conform informațiilor disponibile la adresa: <http://www.orda.ro/default.aspx?pagina=319> Oficiul Român pentru Drepturile de Autor („ORDA”) are încheiate o serie de protocoale cu diverse instituții precum Inspectoratul General al Poliției - Institutul pentru Cercetarea și Prevenirea Criminalității, Institutul Național de Criminologie, Autoritatea Națională a Vămirilor, Inspectoratul General al Poliției de Frontieră Române, Oficiul Național al Registrului Comerțului, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, Agenția Națională de Administrare Fiscală, Inspectoratul General al Poliției Române, Institutul Național de Statistică.

Totuși, conținutul protocoalelor nu a putut fi identificat, și nici obiectul acestora, neexistând informații disponibile pe site, motiv pentru care nu se poate analiza relevanța acestora și nici dacă acestea mai sunt aplicabile.

- a) Totuși, potrivit unui comunicat de presă, disponibil la adresa: <http://www.orda.ro/default.aspx?pagina=404>, în ceea ce privește protocolul încheiat între ORDA și ANAF, acesta are ca obiect colaborarea „celor două instituții pentru elaborarea unor planuri de acțiune comună în vederea identificării, prevenirii, constatării și sancționării faptelor ce constituie încălcări ale legislației în domeniu, pentru asigurarea respectării dreptului de autor și plății corecte a obligațiilor fiscale către stat. Cele două instituții au convenit, de asemenea, să facă schimb de informații și să colaboreze pentru corecta interpretare și aplicarea unitară a legislației. S-a mai convenit, printre altele, desfășurarea în comun a unor programe de prevenire a pirateriei în domeniul dreptului de autor și drepturilor conexe, în scopul conștientizării publicului”.
- b) Totodată, potrivit articolului de presă disponibil la adresa: <http://www.optimalmedia.ro/stire-justitie--afaceri-interne/protocol-de-colaborare-intre-oficiul-roman-pentru-drepturile-de-autor-si-jandarmeria-romana/1619>, în ceea ce privește protocolul încheiat cu Jandarmeria Română, „principalul scop al protocolului îl reprezintă colaborarea în vederea asigurării unui cadru unitar de acțiune pentru prevenirea și combaterea faptelor ce aduc atingere dreptului de autor și drepturilor conexe, arata un comunicat al Jandarmeriei”. De asemenea, se mai arată că „semnatarii documentului mai au în vedere realizarea unui schimb operativ de date și informații, atât la nivelul celor două instituții centrale, cât și la nivelul structurilor teritoriale ale Jandarmeriei Române, organizarea și desfășurarea în comun a unor activități de pregătire profesională de către specialiștii ORDA, și personalul Jandarmeriei Române, desfășurarea în comun a unor programe de prevenire a pirateriei în domeniul dreptului de autor și drepturilor conexe, în scopul conștientizării publicului”.



## *Protocol de colaborare încheiat de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) cu Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor („ANSVSA”).*

Protocolul a fost încheiat în anul 2014, pentru aplicarea uniformă a Regulamentului European privind siguranța alimentelor și a hranei pentru animale și a Regulamentului European privind controalele oficiale efectuate pentru a asigura verificarea conformității cu legislația privind hrana pentru animale și produsele alimentare și cu normele de sănătate animală și de bunăstare a animalelor.

În baza protocolului menționat, cele două instituții cooperează în vederea efectuării unor acțiuni comune de control, la inițiativa uneia dintre părți. Aceste acțiuni privesc respectarea legislației privind protecția consumatorilor și a legislației sanitar-veterinare și pentru siguranța alimentelor, precum și în vederea asigurării unei reacții rapide care să permită prevenirea sau diminuarea efectelor negative produse de eventualele incidente alimentare.

Colaborarea dintre cele două instituții presupune:

- a) Crearea unui grup de coordonare alcătuit din două persoane din fiecare instituție, cu rol de pregătire și coordonare a activităților comune de control desfășurate;
- b) Elaborarea, comunicarea și stabilirea unui program comun de control cu caracter inopinat;
- c) Acordarea de sprijin reciproc în orice altă situație impusă în vederea respectării legislației sanitar-veterinare și pentru siguranța alimentelor și a legislației privind protecția consumatorilor;
- d) Elaborarea, în urma acțiunilor de control în comun, de rapoarte;
- e) Analizarea, trimestrial și ori de câte ori este nevoie, a programelor de control și a rezultatelor obținute ca urmare a controalelor comune;
- f) Înștiințarea organelor abilitate, în urma controalelor individuale realizate de către ANSVSA ori de ANPC, în situațiile în care se consideră că faptele sunt de competența altor entități;
- g) Elaborarea de puncte de vedere comune care să fie transmise către mass-media și, dacă este cazul, către alte părți interesate, în cazul unui incident alimentar care prezintă sau ar putea prezenta un risc probabil asupra consumatorilor;
- h) Informarea publică, în cadrul acțiunilor comune, în mod unitar, clar și coerent, în cazul unui eventual incident alimentar, după consultarea, informarea și agrearea prealabilă a părților;
- i) Crearea unei platforme de colaborare privind informarea și educarea consumatorilor cu scopul de a crește încrederea acestora în siguranța alimentară.

În cuprinsul protocolului se menționează că acesta are o durată de un an, cu prelungire anuală automată.

### *Protocol de colaborare încheiat de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) cu Institutul Național de Statistică („INS”)*

Din informațiile furnizate nu s-a putut determina momentul încheierii protocolului în cauză.

Din perspectiva obiectului, protocolul în cauză reglementează modalitățile de desfășurare a schimbului reciproc de date statistice, în scopul valorificării informațiilor statistice în interesul ambelor părți și al întregirii fondului național de date statistice.

### *Protocol de colaborare încheiat de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) cu Asociația pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal („APDCP”)*

Protocolul examinat a fost încheiat în anul 2018, având ca obiectiv promovarea drepturilor consumatorilor și mărirea gradului de conștientizare a posibilităților pe care consumatorii le au în vederea exercitării eficiente a drepturilor de care aceștia dispun.

Conform prevederilor documentului examinat, pentru îndeplinirea scopului acestui acord, cele două entități:

- a) Vor promova în toate mediile și pe orice suport drepturile de care consumatorii dispun;
- b) Vor organiza acțiuni de conștientizare de către consumatori a drepturilor pe care aceștia le au, în conformitate cu prevederile legale în materie de consum;
- c) Vor acorda îndrumări privind posibilitățile pe care le au consumatorii în vederea protejării drepturilor lor;
- d) Vor promova către populație mesaje ale Președintelui ANPC.

### *Protocol de colaborare încheiat de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) cu Asociația Națională a Agențiilor de Turism din România („ANAT”)*

Protocolul examinat a fost încheiat la nivelul anului 2009, cu scopul de a dezvolta cooperarea bilaterală și colaborarea în vederea respectării drepturilor și intereselor consumatorilor și creșterii gradului de protecție al acestora, prin intermediul parteneriatului public-privat.

Pentru aducerea la îndeplinire a scopului protocolului, instituțiile utilizează următoarele mijloace de colaborare:

- a) Organizarea unor seminare pentru specializarea personalului ANPC în domeniul practicii și reglementărilor internaționale privind activitatea de turism;
- b) Efectuarea de către ANPC, la cererea membrilor ANAT, a unor acțiuni de consiliere a operatorilor economici cu privire la aplicarea prevederilor legale din domeniul protecției consumatorilor;
- c) Informarea periodică a ANAT cu privire la rapoarte de sinteză elaborate de ANPC în urma controalelor tematice și despre situația reclamațiilor înregistrate la nivel național;
- d) Sprijinirea ANPC de către ANAT cu date referitoare la membrii săi, atunci când inspectorii ANPC întâmpină dificultăți în cercetarea reclamațiilor primite de la consumatori;
- e) Propunerea în comun ori sprijinirea inițiativelor de elaborare sau modificare a unor acte cu caracter normativ de interes pentru protecția consumatorilor de servicii turistice;
- f) Anunțarea ANAT de către ANPC despre începerea acțiunilor tematice de control; acestea vor fi, în principal, cu scop de prevenție și reparație, nu de sancționare;
- g) Aducerea la cunoștința agențiilor de turism de către ANPC a informației obligatorii și a condițiilor minime care trebuie afișate de agențiile de turism în sediile lor pentru informarea consumatorilor, respectiv, indicarea listei minime de documente pe care acestea trebuie să le prezinte comisarului ANPC în cazul controlului.

În cuprinsul protocolului se menționează că acesta are o durată de un an, cu prelungire anuală automată.

### *Protocol de colaborare încheiat de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) cu Ministerului Turismului („MT”)*

Protocolul examinat a fost încheiat la nivelul anului 2017, creând cadrul legal prin care cele două instituții colaborează în scopul asigurării activităților proactive de informare, educare și protejare a consumatorilor cu privire la drepturile acestora, prin:

- a) Distribuirea de materiale informative cu privire la drepturile turiștilor, care să ajungă în mod direct în posesia celor interesați, prin intermediul a 109 Centre Naționale de Informare și Promovare Turistică;
- b) Realizarea de acțiuni comune de control în vederea protejării turiștilor;
- c) Desfășurarea de activități de informare a consumatorilor privind drepturile lor, consilierea operatorilor economici cu privire la legislația din domeniul de competență al fiecărei dintre cele două instituții;
- d) Asigurarea unei colaborări active cu privire la schimbul reciproc de informații și date legate de existența unei încălcări privind legislația din domeniul protecției consumatorilor și legislația din domeniul turismului;

- e) Asigurarea schimbului de informații de interes reciproc, precum și utilizarea mass-media pentru informare privind desfășurarea unor acțiuni comune celor două instituții.

În cuprinsul protocolului se menționează că acesta are o durată de un an, cu prelungire anuală automată.

### *Protocol de colaborare încheiat de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) cu Consiliul Concurenței („CC”)*

Protocolul examinat a fost încheiat la nivelul anului 2009, acesta reglementând dezvoltarea cooperării bilaterale și colaborarea în vederea respectării drepturilor și intereselor consumatorilor și creșterii gradului de protecție al acestora.

Obiectivele protocolului vor fi aduse la îndeplinire prin:

- a) Cooperarea în vederea informării experților proprii, a operatorilor economici și a consumatorilor, cu privire la reglementările în domeniul concurenței și al protecției consumatorilor, precum și a măsurilor luate în situațiile de încălcare a legislației din aceste domenii;
- b) Consultarea reciprocă cu privire la probleme curente apărute în aplicarea legislației în domeniul concurenței;
- c) Sprijin reciproc în vederea protecției și promovării intereselor consumatorilor, prin mijloacele specifice fiecărei autorități, decurgând din aplicarea dispozițiilor legale în vigoare în propriul domeniu;
- d) Identificarea situațiilor de încălcare a reglementărilor din domeniul concurenței, cu impact semnificativ asupra intereselor consumatorilor;
- e) Cooperare pentru mediatizarea și informarea consumatorilor și a comunității de afaceri cu privire la măsurile luate în cazurile de încălcare a prevederilor Legii Concurenței nr. 21/1996, care afectează semnificativ interesele consumatorilor;
- f) Promovarea schimbului de informații și de experiență în relațiile cu organizațiile și instituțiile internaționale de profil;
- g) Schimburi de informații și documente cu caracter profesional, inclusiv proiecte de acte normative, în scopul coordonării acțiunilor întreprinse, conform competențelor fiecărei părți;
- h) Transmiterea de informații de interes comun pentru una dintre părți, primite de către cealaltă parte;
- i) Organizarea de seminare, colocvii, mese rotunde, în vederea informării și educării consumatorilor cu privire la regulile de concurență.

În cuprinsul protocolului se menționează că acesta are o durată de un an, cu prelungire anuală automată.

### *Protocol de colaborare încheiat de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) cu Oficiul Național al Registrului Comerțului („ONRC”)*

Protocolul examinat a fost încheiat la nivelul anului 2010, acesta stabilind condițiile prin care se asigură către ANPC și structurile sale teritoriale accesul gratuit la informațiile privind datele înregistrate în registrul comerțului computerizat, prin serviciul RECOM online al ONRC, în baza unui cont de acces personalizat.

În cuprinsul protocolului se menționează că acesta are o durată de un an, cu prelungire anuală automată.

### *Protocol de colaborare încheiat de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) cu Direcția Generală Anticorupție („DGA”)*

Documentul ce instituie cadrul de cooperare în cauză a fost încheiat în anul 2017, cu scopul de a crea cadrul legal în vederea:

- a) Schimbului de date și informații pentru elucidarea cazurilor de interes comun, precum și cu privire la factorii de risc sau vulnerabilități în domeniul care face obiectul colaborării;
- b) Participării la programe de perfecționare a pregătirii profesionale, în domenii de interes reciproc;
- c) Derulării de activități preventiv-educative prin schimb de expertiză în domeniul achizițiilor publice, licitații, concesiuni și atribuiri directe sau alte forme cu grad de vulnerabilitate;
- d) Acordării de expertiză de specialitate în vederea realizării la nivelul ANPC a unor analize de riscuri și vulnerabilități în scopul identificării premiselor favorizante pregătirii sau săvârșirii unor fapte de corupție, analizării unor fenomene și tendințe ce privesc prevenirea și săvârșirea faptelor de corupție;
- e) Sesizării ANPC de către DGA în cazul în care se constată încălcarea legislației din domeniul protecției consumatorilor.

În cuprinsul protocolului se menționează că acesta are o durată de un an, cu prelungire anuală automată.

### *Protocol de colaborare încheiat de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) cu Autoritatea Națională pentru Turism („ANT”) și Asociația Națională a Agențiilor de Turism din România („ANAT”)*

Protocolul în cauză a fost încheiat în anul 2014, având ca obiect să dezvolte cooperarea și colaborarea între autoritățile statului și ANAT, în calitate de

reprezentant al agențiilor de turism, pentru respectarea drepturilor și intereselor consumatorilor și creșterii gradului de protecție al acestora.

Colaborarea dintre entități va avea loc prin:

- a) Efectuarea, de către ANT și ANPC, în comun, de acțiuni tematice sau inopinate de control pentru verificarea respectării de către operatorii economici a dispozițiilor legale de fond privind protecția consumatorilor, respectiv, acestea vor informa preventiv ANAT despre desfășurarea acțiunilor tematice de control;
- b) Informarea reciprocă de către ANT și ANPC cu privire la unele încălcări ale legislației privind protecția consumatorilor, constatate prin activitatea fiecărei instituții;
- c) Analizarea periodică, de către ANT și ANPC a situațiilor cu privire la cauzele care au generat sau favorizat încălcări ale dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor;
- d) Efectuarea de propuneri, de către ANT și ANPC de modificare și/sau elaborare în comun de acte normative în domeniu;
- e) Acordarea de consiliere către ANAT, de către ANT și ANPC, în vederea realizării unui contract-cadru privind serviciile turistice, contract pe care ANAT îl va recomanda agențiilor turistice membre.

În cuprinsul protocolului se menționează că acesta are o durată de un an, cu prelungire anuală automată.

### *Comitete de Monitorizare și Consilii Consultative*

Una din formele uzitate în practica europeană, precum și în practica românească de a asigura o platformă structurată de colaborare între instituții publice și categorii largi de stakeholderi sunt reprezentate de comitete și consilii consultative. Acest tip de mecanisme este deosebit de eficace fie pentru fundamentarea unor demersuri strategice care adună reprezentanți ai tuturor grupurilor de interese specifice unui domeniu și/mai ales al unei teme, vizând armonizarea intereselor tuturor acestor grupuri în atingerea unui țel comun.

Existența unor astfel de comitete a devenit prioritate strategică la nivelul Uniunii Europene, având în vedere degradarea generală a percepției cetățeanului european asupra utilității și relevanței modului în care sunt alocate și utilizate resurselor financiare ale Uniunii. Pentru a îmbunătăți întregul proces de finanțare a programelor cu finanțare europeană, Comisia a decis fundamentarea întregului proces pe platforme cât mai largi de colaborare:

- **Acorduri de parteneriat** - acorduri încheiate între Comisia Europeană (CE) și reprezentanții fiecărui Stat Membru al Uniunii Europene, care statuează o poziție de parteneri efectivi între părțile semnatare ale acordului. În ciuda optimismului inițial, eficiența acestei noi abordări (care a înlocuit vechea formulă a

Memorandumului de Finanțare care statua rolul de finanțator al CE și respectiv de recipient/beneficiar de sprijin financiar al Statului Membru) s-a dovedit discutabilă; astfel, în propunerile pentru noul Cadru Financiar Multianual este și aceea de a se renunța la Acordul de Parteneriat.

- **Comitetul de Coordonare Pentru Managementul Acordului de Parteneriat (CCMAP)** - reprezintă o structură de largă reprezentativitate fără personalitate juridică, cu rol decizional și strategic în monitorizarea modului în care este implementat Acordul de Parteneriat. În perioada curentă, în mod evident activitatea CCMAP este concentrată asupra formulării unei poziții cât mai coerente a României asupra noului Cadru Financiar Multianual pentru perioada următoare de programare, respectiv a condițiilor
- **Comitete de monitorizare** - înființate ca structuri naționale de tip partenerial, fără personalitate juridică, cu rol decizional și strategic în monitorizarea eficacității implementării Programelor Operaționale finanțate din instrumentele structurale. (ex. Programul Național pentru Dezvoltare Rurală: (<http://www.pndr.ro/implementare-pndr-2014-2020/comitet-monitorizare/regulament-cm-pndr-2014-2020.html>))

Trebuie menționat că aceste forme de colaborare au fost înființate în baza obligațiilor stabilite prin Regulamentele de implementare ale instrumentelor structurale, ca și condiții prealabile în vederea accesării fondurilor europene. Ele au roluri decizionale fundamentale atât în procesul de negociere a alocărilor de fonduri pentru România și a structurării acestora pe programe operaționale din perspectivă sectorială și teritorială (alocare pe regiuni), cât și în monitorizarea implementării programelor respective.

Pornind de la această abordare și având în vedere faptul că bunăstarea generală a unei națiuni este indisolubil legată de nivelul de dezvoltare economică al acesteia, care la rândul său este condiționată de nivelul de competitivitate al respectivei economii, în România a fost înființat:

- **Comitetul Interministerial pentru Competitivitate (CIC)**

Astfel, Guvernul a aprobat, la propunerea Ministerului Economiei, Comerțului și Relațiilor cu Mediul de Afaceri, înființarea Comitetului Interministerial pentru Competitivitate (CIC). Crearea acestui comitet reprezintă o etapă asumată de România în cadrul planului de acțiuni pentru îndeplinirea condiționalității ex-ante în domeniul "Cercetare și inovare" .<sup>15</sup>

Comitetul Interministerial pentru Competitivitate are ca principale obiective:

- va promova un cadru instituțional adecvat pentru coordonarea politicilor publice cu impact asupra competitivității economiei la nivel național,

---

<sup>15</sup> <http://gov.ro/ro/guvernul/sedinte-guvern/comitetului-interministerial-pentru-competitivitate-condus-de-viceprim-ministru-ministru-economiei-comertului-i-relatiilor-cu-mediul-de-afaceri>

- va monitoriza evoluțiile sectoriale,
- va formula direcții strategice pentru îmbunătățirea potențialului de competitivitate.

Comitetul va avea următoarele atribuții:

- Sprijinirea implementării și realizarea monitorizării Strategiei Naționale pentru Competitivitate (SNC) 2015-2020 și asigurarea conexiunilor cu strategiile complementare;
- Elaborarea, sub coordonarea MECRMA, a unui Raport anual care va conține o analiză privind stadiul atingerii obiectivelor din Strategia Națională de Competitivitate și recomandări pentru îndeplinirea obiectivelor de creștere a competitivității;
- Identificarea și promovarea politicile economice cu impact asupra competitivității, analizează proiectele legislative cu impact asupra SNC, formulează propuneri de îmbunătățire a legislației economico/sociale/alte domenii care urmăresc creșterea competitivității naționale, inclusiv din domeniul învățământului și cercetării, IMM-urilor și a mediului de afaceri;
- Asigurarea cooperării și schimbului de informații interinstituțional necesar procesului decizional la nivel guvernamental pentru implementarea și actualizarea SNC; identificarea posibilelor resurse financiare necesare implementării obiectivelor și priorităților asumate în SNC și propunerea de programe și proiecte adecvate;

Conducerea CIC este asigurată de viceprim-ministru, ministrul Economiei, Comerțului și Relațiilor cu Mediul de Afaceri și va fi format din reprezentanți ai ministerelor, la nivel de secretar de stat. Reuniunile CIC vor avea loc trimestrial și, după caz, în reuniuni extraordinare la inițiativa ministrului Economiei.

Componența Comitetului Interministerial pentru Competitivitate este următoarea:

- Ministerul Economiei, Comerțului și Relațiilor cu Mediul de Afaceri
- Ministerul Finanțelor Publice
- Ministerul Educației Naționale și Cercetării Științifice
- Autoritatea Națională pentru Cercetare Științifică și Inovare
- Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice
- Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale
- Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice
- Ministerul Comunicațiilor și pentru Societatea Informațională
- Ministerul Fondurilor Europene

Pe baza bunelor practici enumerate mai sus și mecanismul de implementare a politicii publice în domeniul comerțului electronic prevede un mecanism similar, respectiv un comitet de monitorizare și un ansamblu de grupuri și sub-grupuri de lucru structurate în conformitate cu natura măsurilor de politică publică.



### 3.4. Cerințe pentru mecanismul de coordonare ce urmează a funcționa între MCSI și celelalte instituții responsabile în domeniul comerțului electronic

Conform Strategiei Naționale privind Agenda Digitală pentru România 2020 (SNADR 2020), MCSI a fost desemnat ca responsabil cu coordonarea și îndeplinirea liniilor strategice de dezvoltare a comerțului electronic.

Conform analizelor efectuate în cadrul Proiectului, autorități publice implicate în activitatea de comerț electronic care se impun a fi cuprinse în mecanismul de coordonare sunt:

- 1. Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF)**, care deține o serie de atribuții cu privire la constatarea și sancționarea faptelor contravenționale din domeniul fiscal. În cadrul ANAF funcționează Direcția Generală a Vămirilor care deține în subordine direcții regionale vamale, în cadrul cărora sunt organizate birouri vamale de frontiera și birouri vamale de interior. Aceste autorități sunt responsabile de supravegherea comerțului internațional al Uniunii, de punerea în aplicare a dimensiunii exterioare a pieței interne, a politicii comerciale comune și a celorlalte politici comune ale Uniunii cu un impact asupra comerțului.  
Tot în cadrul ANAF funcționează și Direcția Generală Antifraudă Fiscală, cu atribuții de prevenire și combatere a actelor și faptelor de evaziune fiscală și fraudă fiscală și vamală.
- 2. Agenția pentru Agenda Digitală a României (AADR)**, care deține o serie de atribuții în legătură cu domeniul comerțului electronic, printre care: elaborarea și implementarea proiectelor pentru creșterea gradului de utilizare a tehnologiei informației și comunicațiilor de către cetățeni și mediul de afaceri, elaborarea și implementarea proiectelor pentru dezvoltarea societății informaționale (inclusiv comerț electronic).
- 3. Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF)**, care emite autorizații prealabile pentru desfășurarea activităților de asigurare ca parte a serviciilor societății informaționale, inclusiv a activităților de asigurare prin intermediul comerțului electronic.
- 4. Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)**, care deține atribuții în domeniul protecției datelor cu caracter personal, cu aplicare în sfera comerțului electronic.
- 5. Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM)**, care are conform competența de a constata și aplica sancțiunile prevăzute de OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorului în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și

completarea unor acte normative, atunci când acestea constau în fapte care vizează contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

- 6. Agenția Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)**, care are competențe în constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor pentru nerespectarea unor obligații, stabilite în sarcina operatorilor economici, referitoare la încheierea contractelor la distanță. Astfel, o parte dintre contravențiile constatate se referă la obligații nerespectate de operatori în domeniul comerțului electronic.
- 7. Centrul European al Consumatorilor din România (ECC)**, care oferă asistență consumatorilor în cazul litigiilor care decurg din contractele de vânzare sau de prestare de servicii transfrontaliere și reprezintă punctul de contact privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum.
- 8. Banca Națională a României (BNR)**, care are ca atribuție promovarea bunei funcționări a sistemelor de plăți atât în calitate de bancă centrală a României, cât și în calitate de membru al Sistemului European al Băncilor Centrale. Atribuțiile instituției în sfera comerțului electronic se pot exprima prin asigurarea bunei funcționări a sistemelor de plăți electronice.
- 9. Centrul Național de Răspuns la Incidente de Securitate Cibernetică (CERT-RO)**, care deține atribuții de expertizare și cercetare-dezvoltare în domeniul protecției infrastructurilor cibernetice. În urma adoptării la nivel național a cadrului normativ de natură a transpune legislația comunitară enunțată, autoritatea urmează a dobândi calitatea de punct unic de contact la nivel național, responsabil pentru coordonarea aspectelor legate de securitatea rețelelor și a sistemelor informatice și pentru cooperarea transfrontalieră la nivelul Uniunii, sens în care va adresa activități de audit de securitate pentru evaluarea securității rețelelor și a sistemelor lor informatice, inclusiv a politicilor de securitate documentate implementate de către operatorii de servicii esențiale.
- 10. Consiliul Concurenței (CC)**, care are calitatea de autoritatea națională în domeniul concurenței, deținând o serie de date cu privire la abuzurile și situațiile potențial generatoare de litigii din domeniul concurenței, cu aplicare în sfera comerțului electronic.
- 11. Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică (ICI)**, care are ca obiect principal de activitate efectuarea de cercetări științifice și dezvoltări tehnologice în domeniul tehnologiilor informației și comunicațiilor, suport al dezvoltării societății informaționale, având o viziune integrată a componentelor sistemelor de comerț electronic care creează dificultăți pentru operatori și/sau utilizatori ai schimburilor comerciale în sistem electronic.
- 12. Institutului National de Statistică (INS)**, care are misiunea de a satisface nevoile de informare ale tuturor categoriilor de utilizatori de date și informații statistice,

prin colectarea, producerea și diseminarea datelor în conformitate cu Legea organizării și funcționării statisticii oficiale în România.

**13. Ministerul Afacerilor Interne (MAI)**, care, prin structurile și personalul din subordine, joacă un rol important în controlarea, stabilirea și sancționarea faptelor contravenționale din domeniul comerțului electronic. Structurile din subordinea MAI care sunt implicate în procesul de implementare a politicii publice în domeniul comerțului electronic sunt:

**13.1. Inspectoratul General al Poliției Române (IGPR)**, din cadrul MAI, care deține o serie de atribuții cu privire la prevenirea și combaterea criminalității informatice, fiind astfel implicată în problematica abuzurilor și litigiilor din domeniul comerțului electronic.

**13.2. Poliția de Frontieră Română (PF)**, care face parte din MAI și care, în sfera comerțului electronic, asigură derularea corectă a traficului de persoane și mărfuri în punctele de trecere a frontierei.

**14. Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale (MCSI)** care, în calitate de autoritate de reglementare și supraveghere, are sarcina supravegherii și controlării respectării prevederilor legale din domeniul comerțului electronic. Printre atribuțiile sale se numără și primirea și soluționarea petițiilor ce sunt formulate de către consumatori prin intermediul organizațiilor abilitate, referitoare la săvârșirea de fapte ilicite prin care sunt afectate interesele colective ale consumatorilor, pentru Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic. MCSI va avea rol de coordonare a implementării politicii publice în domeniul comerțului electronic.

**15. Ministerul Finanțelor Publice (MFP)**, care elaborează strategia în domeniile: fiscal, bugetar, contabilitate publică, reglementări contabile, datorie publică, audit public intern, managementul investițiilor publice, domenii reglementate specific; elaborează legislația principală în domeniul impozitelor, taxelor și altor venituri ale bugetului general consolidat și în domeniul vamal; elaborează proiecte de norme metodologice necesare pentru aplicarea unitară a Codului fiscal, în colaborare și cu consultarea Agenției Naționale de Administrare Fiscală.

**16. Ministerul pentru Mediul de Afaceri, Comerț și Antreprenoriat (MMACA)**, care aplică strategia și Programul de guvernare în domeniile întreprinderilor mici și mijlocii, mediului de afaceri, comerțului, antreprenorialului și investițiilor străine, în concordanță cu cerințele economiei de piață și pentru stimularea inițiativei operatorilor economici.

**17. Ministerul Educației Naționale (MEN)**, care va analiza, împreună cu MCSI, adecvarea nivelului de competențe digitale la nivelul programei educaționale.

**18. Ministerul Sănătății (MS)**, care stabilește condițiile în care pot fi comercializate medicamente prin intermediul comerțului electronic, în acord cu Legea nr. 160/2018 pentru modificarea și completarea Legii farmaciei nr. 266/2008.

- 19. Ministerul Turismului (MT)**, care se organizează și funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, în subordinea Guvernului, care aplică strategia și Programul de guvernare în domeniul turismului în concordanță cu cerințele economiei de piață și pentru stimularea inițiativei operatorilor economici din domeniul de competență. Instituția primește atribuții și prin Ordonanța nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.
- 20. Oficiul Român pentru Drepturile de Autor (ORDA)**, care este unica autoritate de reglementare, supraveghere, autorizare, arbitraj și constatare tehnico-științifică în domeniul drepturilor de autor și al drepturilor conexe, având printre atribuții și controlul respectării legislației din domeniu, a funcționării și activității organismelor de gestiune colectivă, stabilind măsuri de intrare în legalitate sau aplicarea unor sancțiuni. Această instituție este adesea implicată în problematica abuzurilor și litigiilor din domeniul drepturilor de autor, cu aplicare în sfera comerțului electronic.
- 21. Poliția Locală (PL)**, care se organizează și funcționează ca un compartiment funcțional în cadrul aparatului de specialitate al primarului/primarului general sau ca instituție publică de interes local, cu personalitate juridică. În domeniul activității comerciale, poliția locală are următoarele atribuții: acționează pentru respectarea normelor legale privind desfășurarea comerțului stradal și a activităților comerciale; verifică existența autorizațiilor, a aprobărilor, a documentelor de proveniență a mărfii, a buletinelor de verificare metrologică pentru cântare, a avizelor și a altor documente stabilite prin legi sau acte administrative. Poliția Locală cooperează și acordă sprijin autorităților de control sanitar, de mediu și de protecție a consumatorilor; verifică respectarea obligațiilor ce revin operatorilor economici cu privire la afișarea prețurilor, a produselor comercializate și a serviciilor și sesizează autoritățile competente în cazul în care identifică nereguli; verifică și soluționează, în condițiile legii, petițiile primite în legătură cu activități de producție, comerț sau prestări de servicii desfășurate în locuri publice; constată contravenții și aplică sancțiuni pentru încălcarea normelor legale specifice realizării atribuțiilor stabilite în sarcina autorităților administrației publice locale.
- 22. Compania Națională Posta Română S.A.**, care este operatorul național din domeniul serviciilor poștale, furnizor unic de serviciu universal în orice punct de pe teritoriul României, obiectul principal de activitate fiind administrarea, dezvoltarea, exploatarea serviciilor de posta și colaborarea cu organizații similare străine în realizarea acestor servicii pe plan internațional. În sfera comerțului electronic, Posta Română îndeplinește formalități vamale în numele utilizatorilor de servicii poștale - persoane fizice destinatari ai trimiterilor poștale extra comunitare, precum și plata la autoritatea vamală a cuantumului drepturilor de import (taxe vamale, TVA și/sau accize) în vederea acordării liberului de vamă și punerea în liberă circulație a trimiterilor poștale internaționale.

În cadrul analizei de birou efectuată a reieșit faptul că este nevoie de o abordare a coordonării în sens larg, în sensul în care coordonarea trebuie să stea la baza procesului de elaborare și îmbunătățire a cadrului legal în materia comerțului electronic, dar și în ceea ce privește implementarea, aplicarea acestuia. Mai mult, este nevoie de coordonare atât pe orizontală, între instituții pe același nivel ierarhic, cât și pe verticală, între instituții pe niveluri diferite (i.e. ministere, agenții).

Din analiza rolului și atribuțiilor instituțiilor care activează în domeniul comerțului electronic reiese că:

- în prezent, aceste instituții nu au stabilite funcții specializate pentru comerțul electronic, inclusive cele care au funcții specifice legate de combaterea evaziunii, de identificarea și sancționarea fraudelor, a drepturilor consumatorului, a drepturilor de proprietate intelectuală;
- instituțiile publice nu posedă resursa umană în numărul și cu nivelul de competențe necesare pentru a monitoriza, controla și soluționa problemele specifice care apar în activitatea de comerț on-line; aceste instituții nu posedă la un nivel suficient nici capacitatea tehnică de a identifica practicile ilicite sau furnizorii de servicii on-line care încalcă legea;
- nu există un mecanism de cooperare între furnizorii de servicii de comerț electronic și instituțiile publice care să pună în acord problemele cu care se confruntă mediul privat, cu deciziile luate la nivel central, regional sau local;
- mecanismul de cooperare între instituțiile cu rol în supraveghere și control funcționează nesistematizat;
- nu există un nivel suficient de corelare între instituțiile care efectuează analize și propuneri de natură legislativă/administrativă sau chiar instituțională.

Politica publică în domeniul comerțului electronic urmărește să diminueze aceste deficiențe și se va constitui:

- ca un mijloc de dezvoltare a domeniului comerțului electronic, prin faptul că va conține măsuri care se adresează comercianților și consumatorilor,
- ca mijloc de întărire a funcției de monitorizare și control, prin faptul că va conține măsuri pentru dezvoltarea capacității instituțiilor publice care au atribuții directe sau indirecte în acest domeniu, pentru ca acestea să poată monitoriza domeniul comerțului electronic,
- ca mecanism de feedback pe termen lung, în așa fel încât politica publică sa nu rămână un demers punctual ci să ducă la îmbunătățirea capacității în funcție de performanță.

**Având în vedere cele de mai sus, propunem ca mecanism de coordonare între MCSI și celelalte instituții responsabile în domeniul e-comerț să aibă la bază asumarea și promovarea de către MCSI a rolului de entitate responsabilă cu coordonarea interinstituțională în scopul implementării măsurilor dispuse prin (propunerea de) politică publică în domeniul comerțului electronic, precum și a**

monitorizării îndeplinirii acestor măsuri și evaluarea rezultatelor- așa cum arată exemplele internaționale, în orice mecanism de coordonare este nevoie de un lider al coordonării, iar în contextul comerțului electronic, MCSI este alegerea naturală fiind titularul politicii publice. În acest context, identificăm potențiale variante:

- Desemnarea de către MCSI a unei structuri deja integrate în organigrama existentă pentru a prelua rolul de coordonator interinstituțional al implementării politicii publice, adăugându-i-se acesteia responsabilități corespunzătoare în Regulamentul de Organizare și Funcționare (ROF), precum și resurse umane suficiente și competente în acest sens;
- Desemnarea de către MCSI a unei entități distincte, subordonate sau aflate în coordonarea acestuia, pentru a prelua rolul de coordonator interinstituțional al implementării politicii publice, adăugându-i-se acesteia responsabilități corespunzătoare în ROF, precum și resurse umane suficiente și competente în acest sens.

**Dincolo de această atribuție a MCSI, pentru ca un mecanism de coordonare inter-instituțională să funcționeze, este nevoie de acord politic în acest sens și de autoritate instituțională.**

Astfel, MCSI, în calitatea sa de coordonator cu interes primar în implementarea politicii publice pentru comerț electronic, va avea și responsabilitatea de a aduce factorii de decizie din instituțiile implicate în activitatea de comerț electronic în echipa ce va contribui și urmări implementarea politicii publice. De la obținerea acordului politic, instituțional, la ghidarea instituțiilor respective în selectarea resurselor umane cele mai potrivite (expertiza, disponibilitate de timp, autoritate din partea instituției) din aparatul propriu, pentru a participa activ la acțiunile menite a duce la realizarea obiectivelor politicii publice.

Trebuie menționat faptul că resursele umane ce vor avea responsabilitatea de a participa la acțiunile de coordonare a implementării politicii publice, trebuie să aibă alocat timp anume pentru această activitate: timp pentru studierea diverselor documente, timp pentru pregătirea diverselor documente, puncte de vedere, timp pentru participarea la întâlniri, grupuri de lucru, ateliere de lucru, conferințe, raportări etc.

### 3.4.1. Cerințe pentru succesul mecanismului de coordonare

Indiferent de tipul de mecanism de coordonare ales spre a fi implementat, acesta este necesar să întrunească anumite condiții pentru a fi eficient, și anume:

- Formalizare;
- Obiective măsurabile;
- Cadru de timp clar definit;
- Responsabilități clare;
- Indicatori de performanță;
- Standarde de implicare la nivelul instituțiilor partenere;

- Răspundere pentru neîndeplinirea responsabilităților.

Recomandările anterioare sunt susținute de concluziile desprinse din opiniile exprimate în cadrul dezbaterilor derulate cu reprezentanți ai mai multor instituții implicate în buna desfășurare a comerțului electronic, derulate în luna decembrie 2018, dar și ca urmare a chestionarului distribuit către astfel de instituții, precum și ca urmare a activității de cercetare cantitativă. Cumulând toate aceste informații, a reieșit că există o serie de precondiții pentru ca un mecanism de coordonare interinstituțională să funcționeze:

1. Să fie formalizat. Cu cât nivelul de formalizare este mai înalt (i.e. Hotărâre de Guvern, Decizie a Prim-ministrului) cu atât mai mult crește gradul de implicare a instituțiilor partenere;
2. Să existe un echilibru între reprezentativitate (i.e. nominalizare/participare funcționari de rang înalt) și expertiză (experți tehnici în domeniul coordonat);
3. Să aibă obiective de lucru concrete, realiste, adaptabile pe măsura implementării mecanismelor de coordonare;
4. Să aibă orizonturi de timp ferme;
5. Să stabilească responsabilități clare; se impun diferite relații de responsabilitate și luarea în considerare a responsabilizării orizontale, ca modalitate de stimulare și ieșire a mecanismelor de coordonare orizontală din umbra responsabilității ierarhice verticale;
6. Să includă indicatori de performanță monitorizați periodic;
7. Să existe o structură de monitorizare a cadrului de coordonare;
8. Să beneficieze de o dimensionare corectă și asigurarea resurselor financiare și umane corespunzătoare.

### 3.4.2. Etape ale formalizării mecanismului de coordonare

Etapele formalizării mecanismului de coordonare sunt următoarele:

1. **Redactarea ori amendarea împreună cu autoritățile și instituțiile publice anterior menționate a **Protocoalelor de colaborare.****
2. **Stabilirea unui Comitet de Monitorizare a Implementării Politicii publice**, cu reprezentanți de nivel înalt al tuturor instituțiilor implicate.
3. **Stabilirea de grupuri de lucru pe teme distincte și - acolo unde este cazul - pe subgrupuri**, Grupurile de lucru tematice ar fi responsabile în fața Comitetului de Monitorizare cu care s-ar întâlni regulat pentru oferirea de status al implementării măsurilor din politica publică și pentru a supune dezbaterii și deciziei potențiale modificări, ajustări, evaluări ale acestora.
4. **Implementarea de instrumente de comunicare eficiente care să permită luarea cu operativitate a deciziilor.**

5. **Asigurarea transparenței inițiativelor**, a documentelor în lucru, a măsurilor adoptate și a stadiului de implementare a acestora, în vederea facilitării accesului entităților interesate din sectorul privat, cel non-profit și din cel academic și al încurajării formulării de observații și puncte de vedere.

Crearea unui spațiu online, interactiv, de comunicare multi-direcțională, respectiv o soluție virtuală care să ofere entităților interesate din mediul privat, non-profit și academic, acces la studii de caz, modele de practici de coordonare și colaborare, informații relevante în timp real, posibilitatea transmiterii de puncte de vedere și observații, posibilitatea de a pune întrebări și a răspunde la subiectele de interes în discuție, graficul lucrărilor grupurilor de lucru, inclusiv a celor la care este încurajată participarea entităților interesate, stadiul proiectelor, etc., ar fi o soluție mult așteptată și care ar deschide oportunități de colaborare, cooperare și învățare pentru toți cei ce ar accesa-o.

### 3.5. Cerințe pentru mecanismul de colaborare ce urmează a funcționa între MCSI și diferiți stakeholderi

În urma analizelor și consultărilor realizate a rezultat necesitatea implementării unui mecanism de colaborare între MCSI și diferiți stakeholderi (părți interesate) relevanți acestui domeniu.

Pentru mecanismul de colaborare cu stakeholderii a fost definită o Metodologie/procedură de colaborare, care detaliază modul de organizare și funcționare în cadrul mecanismului. Mecanismul de colaborare presupune înființarea unui Grup de Lucru distinct menit să înlănească activitatea de colaborare dintre MCSI și stakeholderi cu precădere din perspectiva și în corelare cu acțiunile prevăzute în Politica Publică în Domeniul Comerțului Electronic.

Scopul stabilirii mecanismului de colaborare între MCSI și părțile interesate este acela de a constitui:

- un mijloc de dezvoltare a domeniului comerțului electronic, prin faptul că se adresează comercianților și consumatorilor,
- un mecanism de feedback pe termen lung, în așa fel încât politica publică să nu rămână un demers punctual ci să ducă la îmbunătățirea capacității în funcție de performanță.

**Având în vedere cele de mai sus, propunem următorul mecanism de colaborare între MCSI și stakeholderii relevanți în domeniul e-comerț:**

Asumarea și promovarea de către MCSI a rolului de entitate responsabilă cu coordonarea cadrului de colaborare în scopul implementării măsurilor dispuse prin (propunerea de) politică publică în domeniul comerțului electronic, precum și a



monitorizării îndeplinirii acestor măsuri și evaluarea rezultatelor. În acest context, identificăm potențiale variante:

- Desemnarea de către MCSI a unei structuri deja integrate în organigrama existentă pentru a prelua rolul de coordonator al mecanismului de colaborare cu stakeholderii, adăugându-i-se acesteia responsabilități corespunzătoare în Regulamentul de Organizare și Funcționare (ROF), precum și resurse umane suficiente și competente în acest sens;
- Desemnarea de către MCSI a unei entități distincte, subordonate sau aflate în coordonarea acestuia, pentru a prelua rolul de coordonator al mecanismului de colaborare cu stakeholderii, adăugându-i-se acesteia responsabilități corespunzătoare în ROF, precum și resurse umane suficiente și competente în acest sens.

Resursele umane ce vor avea responsabilitatea de a participa la acțiunile de colaborare cu stakeholderii, trebuie să aibă alocat timp anume pentru această activitate: timp pentru studierea diverselor documente, timp pentru pregătirea diverselor documente, puncte de vedere, timp pentru participarea la întâlniri, grupuri de lucru, ateliere de lucru, conferințe, raportări, etc.

### 3.5.1. Cerințe pentru succesul mecanismului de colaborare cu stakeholderii

Mecanismul de colaborare ales spre a fi implementat va trebui să întrunească anumite condiții pentru a fi eficient, și anume:

- Formalizare;
- Obiective măsurabile;
- Cadru de timp clar definit;
- Indicatori de performanță.

Cerințele menționate în cele de mai sus sunt susținute de concluziile desprinse din opiniile exprimate în cadrul dezbaterilor derulate cu stakeholderii implicați în domeniul comerțului electronic precum și ca urmare a activității de cercetare cantitativă. În baza analizei astfel realizate, o serie de precondiții se impun în vederea operaționalizării mecanismului de colaborare cu stakeholderii:

1. Să fie formalizat. Cu cât nivelul de formalizare este mai înalt (i.e. Ordin de Ministru) cu atât mai mult crește gradul de implicare a instituțiilor partenere;
2. Să existe un echilibru între reprezentativitate (i.e. nominalizare/participare funcționari de rang înalt și reprezentanți ai stakeholderilor) și expertiză (experți tehnici în domeniul coordonat);
3. Să aibă obiective de lucru concrete, realiste, adaptabile pe măsura implementării mecanismelor de coordonare;
4. Să aibă orizonturi de timp ferme;

5. Să includă indicatori de performanță monitorizați periodic;
6. Să existe o structură de monitorizare a cadrului de colaborare.

### 3.5.2. Etape ale formalizării mecanismului de colaborare

Etapele formalizării mecanismului de colaborare sunt următoarele:

**1. Stabilirea unui Grup de lucru între MCSI și diferiți stakeholderi, cu reprezentanți de nivel înalt al tuturor entităților implicate.** Pentru identificarea cât mai precisă a ”părților interesate”, în cadrul proiectului au fost descrise detaliat toate modelele de afaceri incidente acestui domeniu economic. Pe baza acestora au fost definite următoarele categorii de stakeholderi - ”părți interesate” care operează în cadrul fiecăruia dintre cele 4 modele de afaceri (B2C, B2B, C2B, C2C):

- Părți interesate:
  - Cumpărători de servicii de comerț electronic
  - Furnizori de comerț electronic
- Reglementatori, supraveghetori ai pieței de comerț electronic: cele 22 de instituții publice menționate în cadrul Secțiunii 7.
- Deținători de expertiză în domeniu: mediul academic și instituțiile de cercetare relevante pentru comerț electronic. Deși acestea nu participă în mod direct în tranzacțiile comerciale încheiate în mediul virtual, ele pot contribui prin expertiza specifică la conturarea celor mai bune soluții de îmbunătățirii organizării și funcționării pieței comerțului electronic.

Unul din riscurile majore în buna funcționare a unei astfel de platforme de consultare între MCSI și stakeholderi este reprezentat de potențiala scădere a interesului părților vizate de a participa efectiv și/mai ales activ în procesul de colaborare; pentru a preveni materializarea unui astfel de risc precum și a consecințelor sale, vor trebui dezvoltate mecanisme de motivare:

- Pentru părțile interesate (cumpărători și furnizori) motivația principală este aceea de a-și vedea interesele protejate prin îmbunătățirea cadrului de reglementare și a măsurilor de protejare a acestor interese. De celeritatea cu care soluțiile agreeate de toate părțile vor fi transpuse în practică depinde eficacitatea întregii colaborări. Ca urmare, în funcție de cât de repede și de conform cu pozițiile părților interesate va reuși MCSI să aducă la îndeplinire inițiativele agreeate, colaborarea se va intensifica sau diminua.
- De asemenea, pentru persoanele care contribuie în mod activ și eficace la dezvoltarea mecanismului de colaborare vor trebui alocate resurse din partea MCSI sub forma unor indemnizații pentru participanți, astfel încât să asigure co-interesarea persoanelor nominalizate să participe în cadrul Grupului de lucru cât mai intens.

### 3.5.3. Procedura pentru implementarea mecanismului de colaborare cu stakeholderii

#### Preambul

*Mecanismul de colaborare cu stakeholderii este destinat să asigure platforma de armonizare a acțiunilor Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale (MCSI) cu nevoile concrete ale actorilor principali (stakeholderi) în domeniul comerțului electronic. De aceea, acest mecanism va trebui să fie unul permanent și va acoperi o varietate extrem de largă de tematici, în funcție de evoluția domeniului.*

#### **Categoriile de stakeholderi**

În cadrul acestui mecanism este esențial să fie asigurată o cât mai bună reprezentare a principalelor categorii de actori implicați în comerțul electronic:

- *Cumpărători* - reprezintă, în mod evident o vastă categorie de actori principali, cuprinzând practic toți cetățenii și companiile care aleg să își procure bunurile și serviciile de care au nevoie prin intermediul comerțului electronic. Pentru a putea un dialog eficient cu acest grup de actori, în cadrul Grupului de lucru va fi asigurată participarea celor care reprezintă interesele persoanelor fizice cumpărătoare, adică reprezentanții Agenției Naționale pentru Protecția Consumatorilor și respectiv ai Organizațiilor Non-Guvernamentale care și-au stabilit ca misiune protejarea intereselor consumatorilor. Trebuie menționat aici că nu există structuri similare de protecție a consumatorilor persoane juridice, de aceea reprezentarea cumpărătorilor persoane juridice companii va fi asigurată prin invitarea reprezentanților mediului de afaceri - ai asociațiilor de afaceri, patronate etc.
- *Furnizori de servicii de comerț electronic* - întrucât și acest actor are o cuprindere mare (un număr important de companii active în domeniu) consultarea acestora va fi realizată prin participarea reprezentanților asociațiilor de companii din domeniul comerțului electronic, aceștia având de altfel ca misiune reprezentarea intereselor membrilor asociației în relație cu terțele părți.
- *Mediul academic* - în considerarea rolului de contributor în sfera comerțului electronic prin intermediul expertizei specifice, în principal din perspectiva identificării soluțiilor optime de îmbunătățire a organizării și funcționării pieței comerțului electronic, reprezentanții mediului academic vor participa în cadrul mecanismului avut în vedere în calitate de observatori.

#### **Componența și conducerea Grupului de lucru pentru implementarea mecanismului de colaborare cu stakeholderii**

Rolul de coordonator în cadrul Grupului de lucru va fi asumat de către MCSI, în calitate sa de instituție responsabilă de formularea și implementarea politicii

publice în domeniul comerțului electronic. Reprezentarea MCSI în cadrul Grupului de lucru va fi asigurată conform metodologiei (Secțiunea 8 "Desemnarea de către MCSI a unei structuri deja integrate în organigrama existentă pentru a prelua rolul de coordonator").

În același timp, MCSI va asigura o reprezentanță echilibrată a fiecăreia dintre categoriile de stakeholderi menționată mai sus.

De asemenea, MCSI va trebui să asigure pe de o parte o reprezentare cât mai largă a fiecărei categorii de stakeholderi, menținând însă un număr de participanți care să permită derularea unor dezbateri eficiente; astfel un număr de 15 reprezentanți (câte 5 pentru fiecare categorie - MCSI, cumpărători, furnizori) ar asigura un astfel de echilibru.

În funcție de evoluția comerțului electronic, de apariția de noi asociații de furnizori de servicii de e-comerț și respectiv de organizații de apărare a drepturilor consumatorilor, componența Grupului de lucru poate fi lărgită.

Având în vedere rolul de coordonator de către MCSI, reuniunile Grupului de lucru vor fi prezidate de reprezentantul MCSI.

#### ***Durata funcționării Grupului de lucru***

Având în vedere misiunea Grupului de lucru (de a asigura o platformă de colaborare permanentă), acesta va funcționa permanent.

#### ***Scop***

Prezenta procedură stabilește modul în care se va organiza și va funcționa Grupul de lucru pentru implementarea mecanismului de colaborare cu stakeholderii, în vederea asigurării unei consultări periodice cu stakeholderii asupra:

- Evoluției domeniului comerț electronic, pentru a identifica în timp util provocările și oportunitățile cu care acesta se confruntă, atât din mediul intern - piața românească, dar și din cel extern - piața europeană și globală a comerțului electronic;
- Impactul acestor provocări și oportunități asupra fiecărei categorii de stakeholderi;
- Impactul dezvoltării cadrului de reglementare românesc și european adiacent comerțului electronic - protecția consumatorului, protecția datelor cu caracter personal, protecția drepturilor de autor etc.

#### ***Domeniul de aplicare***

Procedura se aplică tuturor membrilor Grupului de lucru pentru implementarea mecanismului de colaborare cu stakeholderii, precum și Secretariatului Grupului de lucru.

### ***Etapele de lucru ale procedurii***

Principalele etape sunt:

- Constituirea Grupului de Lucru pentru implementarea mecanismului de colaborare cu stakeholderi;
- Stabilirea agendelor pentru reuniunile bi-anuale ale Grupului de lucru cu o tematică precisă stabilită cu cel puțin 3 luni în avans și făcută publică pe site-ul MCSI
- Derularea reuniunilor Grupului de lucru;

### ***Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru***

Activitatea Grupului de lucru pentru implementarea mecanismului de colaborare cu stakeholderii este asistată de către un Secretariat tehnic, asigurat de către MCSI.

În acest scop, conducerea MCSI desemnează o persoană care să asigure funcționarea Secretariatului tehnic.

Atribuțiile Secretariatului tehnic al sunt, în principal, următoarele:

- Asigură pregătirea logistică și transmiterea invitațiilor de participare la reuniunile Grupului de lucru;
- Pregătește agenda întâlnirilor prin consultare cu Președintele Grupului de lucru;
- Transmite agenda către ceilalți membri și colectează punctele de vedere ale acestora asupra conținutului agendei transmise;
- Pregătește și diseminează minutele reuniunilor;
- Primește și asigură soluționarea corespondenței legate de activitatea Grupului de lucru;
- Asigură arhivarea, în format electronic a tuturor documentelor referitoare la organizarea și funcționarea Grupului de lucru.

## **3.5.4. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru**

### ***Reuniuni ordinare***

Grupul de lucru se reunește o dată la șase luni, cu posibilitatea organizării unor reuniuni suplimentare (extraordinare), în condițiile în care apar probleme deosebite în implementarea politicii publice, probleme care nu pot fi soluționate prin consultarea scrisă a membrilor Grupului de lucru.

Reuniunile Grupului de lucru nu au caracter public, iar relațiile Grupului de lucru cu terțe părți interesate se face prin intermediul Președintelui Grupului de lucru cu sprijinul Secretariatului Tehnic.

Toate comunicările între Grupul de lucru pentru implementarea mecanismului de colaborare cu stakeholderii și terțe părți sunt responsabilitatea Președintelui Grupului de lucru.

### ***Pregătirea reuniunilor Grupului de lucru***

- A. Președintele Grupului de lucru, asistat de Secretariatul tehnic va elabora propunerea de agendă a reuniunii și va stabili data exactă a desfășurării reuniunii în fiecare semestru.
- B. Secretariatul tehnic transmite către membrii Grupului de lucru invitațiile semnate de Președinte și propunerea de agendă, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înaintea datei reuniunii.
- C. Convocarea reuniunilor Grupului de lucru se face în scris, invitațiile fiind transmise prin e-mail, poștă, curier, sau fax.
- D. Propunerile de completare/modificare a agendei preliminare se adresează Secretariatului tehnic în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.
- E. Secretariatul tehnic centralizează și analizează propunerile de completare/modificare primite și supune agenda revizuită, după caz, aprobării Președintelui Grupului de lucru.
- F. Secretariatul tehnic primește totodată și centralizează confirmările de participare din partea membrilor Grupului de lucru.

### ***Redactarea minutelor reuniunii Grupului de lucru***

În termen de 3 zile lucrătoare de la data reuniunii, Secretariatul tehnic elaborează o Minută care sumarizează dezbaterile și deciziile adoptate de Grupul de lucru. Minuta este supusă avizării Președintelui Grupului de lucru și ulterior este transmisă (în format electronic) participanților, precum și membrilor care nu au fost prezenți.

### ***Reuniuni extraordinare***

Organizarea unor reuniuni extraordinare ale Grupului de lucru poate fi solicitată de către oricare dintre membrii Grupului de lucru sau de către Președinte. Președintele decide convocarea unei reuniuni extraordinare după consultarea membrilor Grupului de lucru. Procedura pentru organizarea acestor reuniuni este aceeași ca pentru reuniunile ordinare, cu excepția termenelor de convocare și transmitere a documentelor, care sunt reduse (în funcție de urgență).

### ***Procedura de consultare scrisă***

Deciziile Grupului de lucru pot fi luate și în afara cadrului reuniunilor ordinare sau extraordinare prin consultarea în scris a membrilor Grupului de lucru.

În aceste condiții, Secretariatul tehnic informează în scris membrii Grupului de lucru în legătură cu aspectele care fac obiectul consultării scrise și le solicită punct de vedere în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Comentariile primite în cadrul consultării scrise sunt centralizate de Secretariat și supuse analizei Președintelui Grupului de lucru.

Secretariatul tehnic transmite membrilor Grupului de lucru varianta finală a documentelor adoptate conform procedurii de consultare scrisă.

#### ***Arhivarea documentelor Grupului de lucru***

Secretariatul tehnic al Grupului de lucru va asigura arhivarea tuturor documentelor relevante pentru organizarea și funcționarea Grupului de lucru.

Arhivarea documentelor se va realiza atât în format fizic, cât și în format electronic.

Arhivarea documentelor va fi realizată de către Secretariatul tehnic în conformitate cu normele de arhivare prevăzute în Regulamentul de Organizare și Funcționare al Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale.

## **4. Propunerea de proceduri și metodologii concrete de colaborare și schimb de informații între autoritățile publice implicate în dezvoltarea comerțului electronic**

Procesul de propunere de proceduri și metodologii de concrete de colaborare și schimb de informații între autoritățile publice implicate în dezvoltarea comerțului electronic, a debutat cu identificarea și detalierea atribuțiilor autorităților publice relevante.

Ulterior identificării autorităților de interes, analiza a fost concentrată pe detalierea metodologiei de colaborare și schimb de informații pentru modificarea cadrului de reglementare incident domeniului comerțului electronic, prilej cu care au fost prezentate în detaliu:

- Metodologia/procedura de colaborare și schimb de informații pentru digitalizarea platformei SAL și integrarea portalului SAL în platforma ANPC;
- Metodologia/procedura de colaborare și schimb de informații pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare;
- Metodologia/procedura de colaborare și schimb de informații pentru îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic;

- Metodologia/procedura de colaborare și schimb de informații pentru creșterea competențelor resursei umane;
- Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori.

## 4.1. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru modificarea cadrului de reglementare incident domeniului comerțului electronic

Această metodologie de colaborare vizează îmbunătățirea cadrului de reglementare pentru comerțul electronic și acoperă implementarea măsurilor de politică publică ce vizează inițierea, adoptarea și implementarea de măsuri legislative, după cum urmează:

1. Eliminarea dispozițiilor restrictive privind comunicarea comercială
2. Stabilirea momentului încheierii contractului între profesioniști
3. Stabilirea momentului încheierii contractului între profesioniști și consumatori
4. Stabilirea obligației generale în materie de supraveghere
5. Definirea scopului și domeniului de aplicare a Legii nr. 365/2002
6. Soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți
7. Completarea L 365/2002 referitor la încheierea contractului
8. Reglementarea prețului de referință
9. Reglementarea proprietății conținutului digital

Având în vedere că implementarea tuturor acțiunilor de îmbunătățire a cadrului de reglementare presupune colaborarea între aceleași instituții - respectiv MCSI, MMACA și ANPC, este necesară implementarea unui mecanism specific care să acopere implementarea tuturor acțiunilor de politică enumerate mai sus.

Având în vedere natura intervenției prescrise - modificarea cadrului de reglementare incident comerțului electronic este evident că nu este necesară o definire specifică a procedurilor de lucru, modul de definire și implementare a inițiativelor legislative fiind deja detaliat în normele legale existente. Totuși, pentru a asigura o calitate cât mai bună a activității de reglementare, propunem constituirea unui Grup de Lucru Legislativ, precum și a unor subgrupuri specifice fiecăruia dintre cele 9 domenii de reglementare enunțate mai sus.

În acest context, propunem **procedura de colaborare inter-instituțională în cadrul Grupului de lucru legislativ (GL)** prezentată în cele ce urmează.



### 4.1.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică

- MCSI
- MMACA
- ANPC

Evident, această componentă este una minimă, în cadrul Grupului de Lucru Legislativ și/măi ales a subgrupurilor de lucru putând fi cooptați și reprezentanți ai altor instituții publice relevante și ai societății civile.

### 4.1.2. Componenta Grupului de lucru legislativ (GL)

Fiecare dintre instituțiile nominalizate - respectiv MCSI, MMACA și ANPC va numi cel puțin câte un reprezentant în GL. Instituțiile pot face și propuneri de membri cooptați, din rândul propriilor angajați sau experți din rândul societății civile. În cadrul reuniunii de constituire a GL, reprezentanții instituțiilor nominalizate pot decide - dacă este cazul - înființarea de subgrupuri de lucru corespunzător fiecărei teme legislative din cele 9 teme enunțate mai sus.

### 4.1.3. Conducerea Grupului de lucru legislativ (GL)

În cadrul reuniunii de constituire a GL, reprezentanții celor trei instituții relevante vor alege un președinte care va superviza progresul implementării inițiativelor legislative.

### 4.1.4. Durata funcționării Grupului de lucru legislativ GL

Având în vedere termenele prevăzute pentru acțiunile de politică publică în Planul de Acțiuni - semestrul I și semestrul II al anului 2020, GL își va încheia funcționarea odată cu îndeplinirea mandatului, dar nu mai târziu de semestrul II 2020. În cazul în care din motive obiective inițiativele legislative nu pot fi transpuse în legislația aferentă comerțului electronic până la termenul limită, Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic poate decide prelungirea termenului de funcționare dincolo de termenul limită.

### 4.1.5. Scop

Prezenta procedură stabilește modul în care va funcționa Grupul de lucru legislativ în vederea realizării atribuțiilor sale, respectiv implementarea măsurilor din Planul de Acțiuni (PA) pentru Implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic, măsuri care vizează îndeplinirea Obiectivului Specific 1 - Cadru de reglementare stimulat și coerent pentru comerțul electronic din politica publică. Măsurile subsumate acestui obiectiv sunt:

- Măsura 1. Soluționarea deficiențelor de implementare și eliminarea supra-reglementărilor
- Măsura 2: Eliminarea suprapunerilor și sincopelor la nivelul legislației naționale
- Măsura 3: Soluționarea nevoilor de reglementare adițională

#### 4.1.6. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor membrilor Grupului de lucru legislativ, precum și Secretariatului Grupului de lucru legislativ. Domeniul său de aplicare este reprezentat de realizarea efectivă a măsurilor și acțiunilor privind îmbunătățirea cadrului de reglementare incident comerțului electronic.

#### 4.1.7. Documente de referință

Principalele documente care stau la baza funcționării Grupului de lucru legislativ sunt:

- Politica Publică în Domeniul Comerțului Electronic
- Planul de acțiuni pentru implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Prezenta procedură de colaborare instituțională
- Deciziile relevante pentru activitatea sa luate de Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic.

#### 4.1.8. Etapele de lucru ale procedurii

Principalele etape sunt:

- MCSI, MMACA și ANPC (acolo unde este relevant) în colaborare vor iniția procesul specific adoptării inițiativelor legislative.
- După obținerea consensului între toate instituțiile relevante asupra conținutului modificărilor legislative menționate, va demara procesul de avizare a propunerilor de modificare a legislației incidente comerțului electronic menționate mai sus, Grupul de Lucru Legislativ va întreprinde toate demersurile necesare adoptării acestor modificări.
- Ulterior adoptării, Grupul de Lucru Legislativ va monitoriza implementarea acestor modificări precum și efectele acesteia, luând măsuri de corecție dacă situația o va impune.
- Grupul de lucru legislativ va prezenta sinteze ale progresului înregistrat în implementarea inițiativelor legislative Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia.

#### 4.1.9. Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru legislativ (GL)

Activitatea Grupului de lucru legislativ este asistată de un Secretariat tehnic, asigurat de către MCSI.

În acest scop, conducerea MCSI desemnează o persoană care să asigure funcționarea Secretariatului tehnic al GL.

Atribuțiile Secretariatului tehnic al GL sunt, în principal, următoarele:

- Asigură pregătirea logistică și transmiterea invitațiilor de participare la reuniunile GL;
- Primește documentele vizând inițiativele legislative realizate de către membri și membrii cooptați (dacă este cazul);
- Transmite aceste documente către ceilalți membri și membri cooptați și colectează punctele de vedere ale acestora asupra propunerilor de documente transmise;
- Pregătește și diseminează minutele reuniunilor;
- Primește și asigură soluționarea corespondenței legată de activitatea GL;
- Pregătește semestrial sinteza privind progresul înregistrat în implementarea inițiativelor legislative între reuniunile trimestriale ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Monitorizează implementarea deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia și asigură schimbul de informații referitor la acestea cu membrii GL;
- Asigură arhivarea, în format electronic a tuturor documentelor referitoare la organizarea și funcționarea GL.

#### 4.1.10. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru legislativ (GL)

##### **Reuniuni ordinare**

Grupul de lucru legislativ (GL) se reunește lunar, cu posibilitatea organizării unor reuniuni suplimentare (extraordinare), în condițiile în care apar probleme deosebite în implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic, probleme care nu pot fi soluționate prin consultarea scrisă a membrilor GL.

Reuniunile GL nu au caracter public, iar relațiile GL cu terțe părți interesate se face prin intermediul Președintelui GL cu sprijinul Secretariatului tehnic al GL. Membrii și eventualii membrii cooptați semnează o declarație de confidențialitate privind activitatea în cadrul GL.

Toate comunicările între Grupul de lucru legislativ (GL) și Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic sunt responsabilitatea Președintelui GL.

## **Pregătirea reuniunilor GL**

Președintele GL asistat de Secretariatul tehnic va elabora propunerea de agendă a reuniunii și va stabili data exactă a desfășurării reuniunii în fiecare lună.

Secretariatul tehnic al GL transmite către membrii și membrii cooptați ai GL invitațiile semnate de Președinte și propunerea de agendă, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înaintea datei reuniunii. Convocarea reuniunilor GL se face în scris, invitațiile fiind transmise prin e-mail, poștă, curier, sau fax.

Propunerile de completare/modificare a agendei preliminare se adresează Secretariatului tehnic în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Secretariatul tehnic centralizează și analizează propunerile de completare/modificare primite și supune agenda revizuită, după caz, aprobării Președintelui GL.

Secretariatul tehnic primește totodată și centralizează confirmările de participare din partea membrilor/ și membrilor cooptați ai GL.

## **Agenda reuniunii GL**

Agenda unei reuniuni a GL va include în principiu:

- Analiza stadiului implementării fiecărei inițiative legislative prevăzute în cadrul Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Analiza activității desfășurate în acest sens în cadrul GL
- Problemele survenite în implementarea inițiativelor legislative
- Decizii privind soluționarea problemelor intervenite în implementarea inițiativelor legislative
- Modul de implementare - dacă este cazul - a deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronice
- Trimestrial - redactarea sintezei privind progresul în implementarea inițiativelor legislative pentru reuniunile ordinare ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronice

## **Redactarea minutelor reuniunii GL**

În termen de 3 zile lucrătoare de la data reuniunii, Secretariatul tehnic elaborează o Minută care sumarizează dezbaterile și deciziile adoptate de GL. Minuta este supusă avizării Președintelui GL și ulterior este transmisă (în format electronic) participanților, precum și membrilor/membrilor cooptați care nu au fost prezenți. Minuta reuniunilor va cuprinde:

- Sinteza dezbaterilor GL
- Sinteza deciziilor luate de GL
- Situația privind progresul în implementarea inițiativelor legislative

Sinteza dezbaterilor GL va cuprinde un sumar al principalelor puncte de vedere exprimate de către participanții la reuniunea GL în legătură cu temele specificate în Agenda reuniunii sau teme adiționale, principalele propuneri privind deciziile GL, opinii pro și contra propunerilor, alte aspecte relevante.

Sinteza deciziilor GL - va cuprinde numai acele propuneri acceptate de către toți participanții la reuniune și care vor trebui îndeplinite de către persoanele și la termenele stabilite.

În scopul monitorizării îndeplinirii deciziilor adoptate de GL, Secretariatul tehnic elaborează „Situția privind îndeplinirea deciziilor GL și o transmite, prin e-mail membrilor GL responsabili cu îndeplinirea deciziilor GL, solicitând informații de la aceștia privind stadiul îndeplinirii deciziei la termenul prevăzut; în cazul în care decizia nu a putut fi adusă la îndeplinire la termenul prevăzut, responsabilul trebuie să argumenteze cauzele neîndeplinirii și să solicite un alt termen.

## **Reuniuni extraordinare**

Organizarea unor reuniuni extraordinare ale GL poate fi solicitată de către oricare dintre membrii GL sau de către Președinte. Președintele decide convocarea unei reuniuni extraordinare după consultarea membrilor GL. Procedura pentru organizarea acestor reuniuni este aceeași ca pentru reuniunile ordinare, cu excepția termenelor de convocare și transmitere a documentelor, care sunt reduse (în funcție de urgență).

### **4.1.11. Procedura de consultare scrisă**

Deciziile GL pot fi luate și în afara cadrului reuniunilor ordinare sau extraordinare prin consultarea în scris a membrilor GL.

În aceste condiții, Secretariatul tehnic informează în scris membrii/membrii cooptați ai GL în legătură cu aspectele care fac obiectul consultării scrise și le solicită punct de vedere în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Comentariile primite în cadrul consultării scrise sunt centralizate de Secretariat și supuse analizei Președintelui GL.

În funcție de problemele ridicate de membrii/membrii cooptați ai GL, Președintele GL le discută și clarifică cu membrii care le-au formulat. În urma acestor discuții, Președintele GL poate dispune, după caz, retransmiterea documentului revizuit pentru o nouă consultare a membrilor GL.

În lipsa unui răspuns scris din partea membrilor, trimis Secretariatului Tehnic în termenul stabilit, documentele supuse consultării se consideră adoptate.

Secretariatul tehnic transmite membrilor/membrilor cooptați ai GL varianta finală a documentelor adoptate conform procedurii de consultare scrisă.

#### 4.1.12. Arhivarea documentelor GL

Secretariatul tehnic al GL va asigura arhivarea tuturor documentelor relevante pentru organizarea și funcționarea GL. Arhivarea documentelor se va realiza atât în format fizic, cât și în format electronic.

Arhivarea documentelor va fi realizată de către Secretariatul tehnic în conformitate cu normele de arhivare prevăzute în Regulamentul de Organizare și Funcționare al Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale.

### 4.2. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru digitalizarea platformei SAL și integrarea portalului SAL în platforma ANPC

Scopul acestei metodologii este acela de a asigura un mecanism îmbunătățit de soluționare digitală pe cale amiabilă a litigiilor survenite în timpul desfășurării tranzacțiilor în comerțul electronic. Intervenția propriu-zisă constă în digitalizarea platformei SAL și integrarea platformei SAL în platforma ANPC, pentru a crește vizibilitatea acestei platforme de soluționare a litigiilor.

Implementarea acestei intervenții este fundamentată de utilizarea extrem de redusă de către beneficiarii și respectiv furnizorii de servicii de comerț electronic în comparație cu gradul de utilizare a unor astfel de platforme în alte State Membre ale Uniunii Europene.

În acest context, propunem Procedura de colaborare inter-instituțională în cadrul Grupului de lucru pentru Digitalizarea platformei SAL și integrarea portalului SAL în platforma ANPC (GLD) prezentată în cele ce urmează.

#### 4.2.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică

Având în vedere spectrul extrem de larg pe care îl acoperă temele de informare, este necesară colaborarea unei palete diversificate de instituții publice, în conformitate cu atribuțiile specifice ale fiecăreia dintre acestea cu temele de informare selectate.

Pentru a asigura o integrare cât mai bună a intervențiilor în domeniul informării trebuie stabilit un Grup de Lucru pentru coordonarea campaniei de informare generală și respectiv Sub-Grupuri de Lucru pentru fiecare dintre campaniile de informare specifică. În mod evident, Grupul de Lucru pentru coordonare se va asigura că toate campaniile de informare sunt armonizate.

Instituțiile care trebuie să își desemneze reprezentanți în cadrul grupurilor de lucru sunt minimum următoarele:

- MCSI
- MMACA
- AADR
- INS
- ANPC
- ECC
- MEN
- MAI, cu PF și IGPR

Evident, această componentă este una minimă, în cadrul Grupului de Lucru Legislativ și/măi ales a subgrupurilor de lucru putând fi cooptați și reprezentanți ai altor instituții publice relevante și ai societății civile.

#### 4.2.2. Componenta Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI)

Fiecare dintre instituțiile enumerate mai sus va numi cel puțin câte un reprezentant în GLCI. Instituțiile pot face și propuneri de membri cooptați, din rândul propriilor angajați sau experți din rândul societății civile. În cadrul reuniunii de constituire a GLCI, reprezentanții instituțiilor nominalizate pot decide - dacă este cazul - înființarea de subgrupuri de lucru corespunzător fiecărei teme specifice de informare.

#### 4.2.3. Conducerea Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI)

În cadrul reuniunii de constituire a GLCI, reprezentanții instituțiilor membre vor alege un președinte care va superviza progresul implementării inițiativelor legislative.

#### 4.2.4. Durata funcționării Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI)

Având în vedere termenul prevăzut pentru acțiunile de informare în Planul de Acțiuni -semestrul II al anului 2020, GLCI își va încheia funcționarea odată cu îndeplinirea mandatului, dar nu mai târziu de semestrul II 2020. În cazul în care din motive obiective campania de informare nu va putea fi desfășurată până la termenul limită, Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic poate decide prelungirea termenului de funcționare al GLCI dincolo de termenul limită.

#### 4.2.5. Scop

Prezenta procedură stabilește modul în care se va organiza și va funcționa Grupul de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) în vederea realizării atribuțiilor sale, respectiv implementarea măsurilor, sub-măsurilor și acțiunilor din **Planul de Acțiuni (PA) pentru Implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic**, măsuri care vizează îndeplinirea **Obiectivului Specific 2 - Furnizori și utilizatori de servicii online informați cu privire la comerțul electronic** din politica publică.

#### 4.2.6. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor membrilor Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI), precum și Secretariatului Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI). Domeniul său de aplicare este reprezentat de implementarea campaniilor de informare, atât cea generală cât și cele specifice.

#### 4.2.7. Documente de referință

Principalele documente care stau la baza funcționării GLCI sunt:

- Politica Publică în Domeniul Comerțului Electronic
- Planul de acțiuni pentru implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Prezenta procedură de colaborare instituțională
- Deciziile relevante pentru activitatea sa luate de Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

#### 4.2.8. Etapele de lucru ale procedurii

Principalele etape de lucru ale procedurii sunt:

- Grupul de Lucru pentru coordonarea campaniei de informare generală împreună cu Sub-Grupurile de Lucru pentru campaniile de informare specifice vor stabili:
  - conținutul campaniilor,
  - grupurile țintă vizate și
  - mijloacele de informare/comunicare/conștientizare pentru toate companiile.
- Acestea vor coordona lansarea campaniilor de informare pentru fiecare temă de informare.
- Grupul și Sub-Grupurile vor monitoriza măsura în care campaniile de informare reușesc să își atingă obiectivele de informare.



- Grupul de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) va prezenta sinteze ale progresului înregistrat în implementarea campaniilor de informare Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia.

#### 4.2.9. Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI)

Activitatea Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) este asistată de un Secretariat tehnic, asigurat de către MCSI.

În acest scop, conducerea MCSI desemnează o persoană care să asigure funcționarea Secretariatului tehnic al GLCI.

Atribuțiile Secretariatului tehnic al GLCI sunt, în principal, următoarele:

- Asigură pregătirea logistică și transmiterea invitațiilor de participare la reuniunile GLCI;
- Primește documentele vizând inițiativele legislative realizate de către membri și membrii cooptați (dacă este cazul);
- Transmite aceste documente către ceilalți membri și membri cooptați și colectează punctele de vedere ale acestora asupra propunerilor de documente transmise;
- Pregătește și diseminează minutele reuniunilor;
- Primește și asigură soluționarea corespondenței legată de activitatea GLCI;
- Pregătește semestrial sinteza privind progresul înregistrat în implementarea campaniilor de informare între reuniunile trimestriale ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Monitorizează implementarea deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia și asigură schimbul de informații referitor la acestea cu membrii GLCI;
- Asigură arhivarea, în format electronic a tuturor documentelor referitoare la organizarea și funcționarea GLCI.

#### 4.2.10. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI)

##### **Reuniuni ordinare**

Grupul de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) se reunește lunar, cu posibilitatea organizării unor reuniuni suplimentare (extraordinare), în condițiile în care apar probleme deosebite în implementarea campaniilor de informare, probleme care nu pot fi soluționate prin consultarea scrisă a membrilor GLCI.

Reuniunile GLCI nu au caracter public, iar relațiile GLCI cu terțe părți interesate se face prin intermediul Președintelui GLCI cu sprijinul Secretariatului Tehnic al GLCI. Membrii și eventualii membri cooptați semnează o declarație de confidențialitate privind activitatea în cadrul GLCI.

Toate comunicările între Grupul de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) și Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic sunt responsabilitatea Președintelui GLCI.

### **Pregătirea reuniunilor GLCI**

Președintele GLCI asistat de Secretariatul tehnic va elabora propunerea de agendă a reuniunii și va stabili data exactă a desfășurării reuniunii în fiecare lună.

Secretariatul tehnic al GLCI transmite către membrii și membrii cooptați ai GLCI invitațiile semnate de Președinte și propunerea de agendă, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înaintea datei reuniunii. Convocarea reuniunilor GLCI se face în scris, invitațiile fiind transmise prin e-mail, poștă, curier, sau fax.

Propunerile de completare/modificare a agendei preliminare se adresează Secretariatului tehnic în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Secretariatul tehnic centralizează și analizează propunerile de completare/modificare primite și supune agenda revizuită, după caz, aprobării Președintelui GLCI.

Secretariatul tehnic primește totodată și centralizează confirmările de participare din partea membrilor/ și membrilor cooptați ai GLCI.

### **Agenda reuniunii GLCI**

Agenda unei reuniuni a GLCI va include în principiu:

- Analiza stadiului implementării campaniilor de informare prevăzute în cadrul Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Analiza activității desfășurate în acest sens în cadrul GLCI
- Problemele survenite în implementarea campaniilor de informare
- Decizii privind soluționarea problemelor intervenite în implementarea inițiativelor legislative
- Modul de implementare - dacă este cazul - a deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

- Trimestrial - redactarea sintezei privind progresul în implementarea campaniilor de informare pentru reuniunile ordinare ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

## **Redactarea minutelor reuniunii GLCI**

În termen de 3 zile lucrătoare de la data reuniunii, Secretariatul tehnic elaborează o Minută care sumarizează dezbaterile și deciziile adoptate de GLCI. Minuta este supusă avizării Președintelui GLCI și ulterior este transmisă (în format electronic) participanților, precum și membrilor/membrilor cooptați care nu au fost prezenți. Minuta reuniunilor va cuprinde:

- Sinteza dezbaterilor GLCI
- Sinteza deciziilor luate de GLCI
- Situația privind progresul în implementarea campaniilor de informare

Sinteza dezbaterilor GLCI va cuprinde un sumar al principalelor puncte de vedere exprimate de către participanții la reuniunea GLCI în legătură cu temele specificate în Agenda reuniunii sau teme adiționale, principalele propuneri privind deciziile GLCI, opinii pro și contra propunerilor, alte aspecte relevante.

Sinteza deciziilor GLCI - va cuprinde numai acele propuneri acceptate de către toți participanții la reuniune și care vor trebui îndeplinite de către persoanele și la termenele stabilite.

În scopul monitorizării îndeplinirii deciziilor adoptate de GLCI, Secretariatul tehnic elaborează „Situația privind îndeplinirea deciziilor GL și o transmite, prin e-mail membrilor GLCI responsabili cu îndeplinirea deciziilor GLCI, solicitând informații de la aceștia privind stadiul îndeplinirii deciziei la termenul prevăzut; în cazul în care decizia nu a putut fi adusă la îndeplinire la termenul prevăzut, responsabilul trebuie să argumenteze cauzele neîndeplinirii și să solicite un alt termen.

## **Reuniuni extraordinare**

Organizarea unor reuniuni extraordinare ale GLCI poate fi solicitată de către oricare dintre membrii GLCI sau de către Președinte. Președintele decide convocarea unei reuniuni extraordinare după consultarea membrilor GLCI. Procedura pentru organizarea acestor reuniuni este aceeași ca pentru reuniunile ordinare, cu excepția termenelor de convocare și transmitere a documentelor, care sunt reduse (în funcție de urgență).

### **4.2.11. Procedura de consultare scrisă**

Deciziile GLCI pot fi luate și în afara cadrului reuniunilor ordinare sau extraordinare prin consultarea în scris a membrilor GLCI.

În aceste condiții, Secretariatul tehnic informează în scris membrii/membrii cooptați ai GLCI în legătură cu aspectele care fac obiectul consultării scrise și le solicită punct de vedere în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Comentariile primite în cadrul consultării scrise sunt centralizate de Secretariat și supuse analizei Președintelui GLCI.

În funcție de problemele ridicate de membrii/membrii cooptați ai GLCI, Președintele GLCI le discută și clarifică cu membrii care le-au formulat. În urma acestor discuții, Președintele GLCI poate dispune, după caz, retransmiterea documentului revizuit pentru o nouă consultare a membrilor GLCI.

În lipsa unui răspuns scris din partea membrilor, trimis Secretariatului tehnic în termenul stabilit, documentele supuse consultării se consideră adoptate.

Secretariatul tehnic transmite membrilor/membrilor cooptați ai GLCI varianta finală a documentelor adoptate conform procedurii de consultare scrisă.

#### 4.2.12. Arhivarea documentelor GLCI

Secretariatul tehnic al GLCI va asigura arhivarea tuturor documentelor relevante pentru organizarea și funcționarea GLCI. Arhivarea documentelor se va realiza atât în format fizic, cât și în format electronic.

Arhivarea documentelor va fi realizată de către Secretariatul tehnic în conformitate cu normele de arhivare prevăzute în Regulamentul de Organizare și Funcționare al Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale.

### 4.3. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare

Așa cum au relevat toate studiile și cercetările care au fundamentat măsurile de politică publică în domeniul comerțului electronic, unul din factorii esențiali în creșterea volumului de tranzacții în mediul on-line este nivelul de informare al principalilor actori asupra oportunităților oferite de către comerțul electronic. De aceea, în toate Statele Membre ale Uniunii Europene au fost întreprinse demersuri de a asigura o informare cât mai largă a cumpărătorilor potențiali, a companiilor și a instituțiilor care pot contribui la dezvoltarea domeniului.

În acest context, propunem **Procedura de colaborare inter-instituțională în cadrul Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI)** prezentată în cele ce urmează.

### 4.3.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică

Având în vedere spectrul extrem de larg pe care îl acoperă temele de informare, este necesară colaborarea unei palete diversificate de instituții publice, în conformitate cu atribuțiile specifice ale fiecăreia dintre acestea cu temele de informare selectate.

Pentru a asigura o integrare cât mai bună a intervențiilor în domeniul informării trebuie stabilit un Grup de Lucru pentru coordonarea campaniei de informare generală și respectiv Sub-Grupuri de Lucru pentru fiecare dintre campaniile de informare specifică. În mod evident, Grupul de Lucru pentru coordonare se va asigura că toate campaniile de informare sunt armonizate.

Instituțiile care trebuie să își desemneze reprezentanți în cadrul grupurilor de lucru sunt minimum următoarele:

- MCSI
- MMACA
- AADR
- INS
- ANPC
- ECC
- MEN
- MAI, cu PF și IGPR

Evident, această componentă este una minimă, în cadrul Grupului de Lucru Legislativ și/măi ales a subgrupurilor de lucru putând fi cooptați și reprezentanți ai altor instituții publice relevante și ai societății civile.

### 4.3.2. Componenta Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI)

Fiecare dintre instituțiile enumerate mai sus va numi cel puțin câte un reprezentant în GLCI. Instituțiile pot face și propuneri de membri cooptați, din rândul propriilor angajați sau experți din rândul societății civile. În cadrul reuniunii de constituire a GLCI, reprezentanții instituțiilor nominalizate pot decide - dacă este cazul - înființarea de subgrupuri de lucru corespunzător fiecărei teme specifice de informare.

### 4.3.3. Conducerea Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI)

În cadrul reuniunii de constituire a GLCI, reprezentanții instituțiilor membre vor alege un președinte care va superviza progresul implementării inițiativelor legislative.

### 4.3.4. Durata funcționării Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI)

Având în vedere termenul prevăzut pentru acțiunile de informare în Planul de Acțiuni -semestrul II al anului 2020, GLCI își va încheia funcționarea odată cu îndeplinirea mandatului, dar nu mai târziu de semestrul II 2020. În cazul în care din motive obiective campania de informare nu va putea fi desfășurată până la termenul limită, Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic poate decide prelungirea termenului de funcționare al GLCI dincolo de termenul limită.

### 4.3.5. Scop

Prezenta procedură stabilește modul în care se va organiza și va funcționa Grupul de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) în vederea realizării atribuțiilor sale, respectiv implementarea măsurilor, sub-măsurilor și acțiunilor din **Planul de Acțiuni (PA) pentru Implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic**, măsuri care vizează îndeplinirea **Obiectivului Specific 2 - Furnizori și utilizatori de servicii online informați cu privire la comerțul electronic** din politica publică.

### 4.3.6. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor membrilor Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI), precum și Secretariatului Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI). Domeniul său de aplicare este reprezentat de implementarea campaniilor de informare, atât cea generală cât și cele specifice.

### 4.3.7. Documente de referință

Principalele documente care stau la baza funcționării GLCI sunt:

- Politica Publică în Domeniul Comerțului Electronic
- Planul de acțiuni pentru implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Prezenta procedură de colaborare instituțională
- Deciziile relevante pentru activitatea sa luate de Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

#### 4.3.8. Etapele de lucru ale procedurii

Principalele etape de lucru ale procedurii sunt:

- Grupul de Lucru pentru coordonarea campaniei de informare generală împreună cu Sub-Grupurile de Lucru pentru campaniile de informare specifice vor stabili:
  - conținutul campaniilor,
  - grupurile țintă vizate și
  - mijloacele de informare/comunicare/conștientizare pentru toate companiile.
- Acestea vor coordona lansarea campaniilor de informare pentru fiecare temă de informare.
- Grupul și Sub-Grupurile vor monitoriza măsura în care campaniile de informare reușesc să își atingă obiectivele de informare.
- Grupul de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) va prezenta sinteze ale progresului înregistrat în implementarea campaniilor de informare Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia.

#### 4.3.9. Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI)

Activitatea Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) este asistată de un Secretariat tehnic, asigurat de către MCSI.

În acest scop, conducerea MCSI desemnează o persoană care să asigure funcționarea Secretariatului tehnic al GLCI.

Atribuțiile Secretariatului tehnic al GLCI sunt, în principal, următoarele:

- Asigură pregătirea logistică și transmiterea invitațiilor de participare la reuniunile GLCI;

- Primește documentele vizând inițiativele legislative realizate de către membri și membrii cooptați (dacă este cazul);
- Transmite aceste documente către ceilalți membri și membri cooptați și colectează punctele de vedere ale acestora asupra propunerilor de documente transmise;
- Pregătește și diseminează minutele reuniunilor;
- Primește și asigură soluționarea corespondenței legată de activitatea GLCI;
- Pregătește semestrial sinteza privind progresul înregistrat în implementarea campaniilor de informare între reuniunile trimestriale ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Monitorizează implementarea deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia și asigură schimbul de informații referitor la acestea cu membrii GLCI;
- Asigură arhivarea, în format electronic a tuturor documentelor referitoare la organizarea și funcționarea GLCI.

#### 4.3.10. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI)

##### **Reuniuni ordinare**

Grupul de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) se reunește lunar, cu posibilitatea organizării unor reuniuni suplimentare (extraordinare), în condițiile în care apar probleme deosebite în implementarea campaniilor de informare, probleme care nu pot fi soluționate prin consultarea scrisă a membrilor GLCI.

Reuniunile GLCI nu au caracter public, iar relațiile GLCI cu terțe părți interesate se face prin intermediul Președintelui GLCI cu sprijinul Secretariatului Tehnic al GLCI. Membrii și eventualii membri cooptați semnează o declarație de confidențialitate privind activitatea în cadrul GLCI.

Toate comunicările între Grupul de lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare (GLCI) și Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic sunt responsabilitatea Președintelui GLCI.

##### **Pregătirea reuniunilor GLCI**

Președintele GLCI asistat de Secretariatul tehnic va elabora propunerea de agendă a reuniunii și va stabili data exactă a desfășurării reuniunii în fiecare lună.



Secretariatul tehnic al GLCI transmite către membrii și membrii cooptați ai GLCI invitațiile semnate de Președinte și propunerea de agendă, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înaintea datei reuniunii. Convocarea reuniunilor GLCI se face în scris, invitațiile fiind transmise prin e-mail, poștă, curier, sau fax.

Propunerile de completare/modificare a agendei preliminare se adresează Secretariatului tehnic în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Secretariatul tehnic centralizează și analizează propunerile de completare/modificare primite și supune agenda revizuită, după caz, aprobării Președintelui GLCI.

Secretariatul tehnic primește totodată și centralizează confirmările de participare din partea membrilor/ și membrilor cooptați ai GLCI.

## **Agenda reuniunii GLCI**

Agenda unei reuniuni a GLCI va include în principiu:

- Analiza stadiului implementării campaniilor de informare prevăzute în cadrul Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Analiza activității desfășurate în acest sens în cadrul GLCI
- Problemele survenite în implementarea campaniilor de informare
- Decizii privind soluționarea problemelor intervenite în implementarea inițiativelor legislative
- Modul de implementare - dacă este cazul - a deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronice
- Trimestrial - redactarea sintezei privind progresul în implementarea campaniilor de informare pentru reuniunile ordinare ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronice

## **Redactarea minutelor reuniunii GLCI**

În termen de 3 zile lucrătoare de la data reuniunii, Secretariatul tehnic elaborează o Minută care sumarizează dezbaterile și deciziile adoptate de GLCI. Minuta este supusă avizării Președintelui GLCI și ulterior este transmisă (în format electronic) participanților, precum și membrilor/membrilor cooptați care nu au fost prezenți. Minuta reuniunilor va cuprinde:

- Sinteza dezbaterilor GLCI
- Sinteza deciziilor luate de GLCI
- Situația privind progresul în implementarea campaniilor de informare

Sinteza dezbaterilor GLCI va cuprinde un sumar al principalelor puncte de vedere exprimate de către participanții la reuniunea GLCI în legătură cu temele specificate în Agenda reuniunii sau teme adiționale, principalele propuneri privind deciziile GLCI, opinii pro și contra propunerilor, alte aspecte relevante.

Sinteza deciziilor GLCI - va cuprinde numai acele propuneri acceptate de către toți participanții la reuniune și care vor trebui îndeplinite de către persoanele și la termenele stabilite.

În scopul monitorizării îndeplinirii deciziilor adoptate de GLCI, Secretariatul tehnic elaborează „Situția privind îndeplinirea deciziilor GL și o transmite, prin e-mail membrilor GLCI responsabili cu îndeplinirea deciziilor GLCI, solicitând informații de la aceștia privind stadiul îndeplinirii deciziei la termenul prevăzut; în cazul în care decizia nu a putut fi adusă la îndeplinire la termenul prevăzut, responsabilul trebuie să argumenteze cauzele neîndeplinirii și să solicite un alt termen.

## **Reuniuni extraordinare**

Organizarea unor reuniuni extraordinare ale GLCI poate fi solicitată de către oricare dintre membrii GLCI sau de către Președinte. Președintele decide convocarea unei reuniuni extraordinare după consultarea membrilor GLCI. Procedura pentru organizarea acestor reuniuni este aceeași ca pentru reuniunile ordinare, cu excepția termenelor de convocare și transmitere a documentelor, care sunt reduse (în funcție de urgență).

### **4.3.11. Procedura de consultare scrisă**

Deciziile GLCI pot fi luate și în afara cadrului reuniunilor ordinare sau extraordinare prin consultarea în scris a membrilor GLCI.

În aceste condiții, Secretariatul tehnic informează în scris membrii/membrii cooptați ai GLCI în legătură cu aspectele care fac obiectul consultării scrise și le solicită punct de vedere în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Comentariile primite în cadrul consultării scrise sunt centralizate de Secretariat și supuse analizei Președintelui GLCI.

În funcție de problemele ridicate de membrii/membrii cooptați ai GLCI, Președintele GLCI le discută și clarifică cu membrii care le-au formulat. În urma acestor discuții, Președintele GLCI poate dispune, după caz, retransmiterea documentului revizuit pentru o nouă consultare a membrilor GLCI.

În lipsa unui răspuns scris din partea membrilor, trimis Secretariatului tehnic în termenul stabilit, documentele supuse consultării se consideră adoptate.

Secretariatul tehnic transmite membrilor/membrilor cooptați ai GLCI varianta finală a documentelor adoptate conform procedurii de consultare scrisă.

### 4.3.12. Arhivarea documentelor GLCI

Secretariatul tehnic al GLCI va asigura arhivarea tuturor documentelor relevante pentru organizarea și funcționarea GLCI. Arhivarea documentelor se va realiza atât în format fizic, cât și în format electronic.

Arhivarea documentelor va fi realizată de către Secretariatul tehnic în conformitate cu normele de arhivare prevăzute în Regulamentul de Organizare și Funcționare al Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale.

## 4.4. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic

Unul dintre factorii principali care ar putea asigura o dezvoltare mai rapidă a comerțului electronic este asigurarea unor condiții de piață echitabile pentru toți operatorii economici care acționează în domeniu. Așa cum au relevat studiile și cercetarea desfășurată pentru fundamentarea politicii publice, acesta este una dintre cerințele principale ale mediului de afaceri.

În acest context, propunem **Procedura de colaborare inter-instituțională în cadrul Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC)** prezentată în cele ce urmează.

### 4.4.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică

- MCSI,
- ANAF,
- IGPR
- Direcția Generală a Vămilelor
- ANPC,
- ICI - RoTLD
- ANSPDCP,
- Asociațiile de furnizori de servicii de comerț electronic

Această componentă este una minimă, în cadrul Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC) și/măi ales a subgrupurilor de lucru putând fi cooptați și reprezentanți ai altor instituții publice relevante și ai societății civile.

#### 4.4.2. Componența Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC)

Fiecare dintre instituțiile enumerate mai sus (inclusiv asociațiile de furnizori de servicii de comerț electronic) va numi cel puțin câte un reprezentant în GLC. Instituțiile pot face și propuneri de membri cooptați, din rândul propriilor angajați sau experți din rândul societății civile. În cadrul reuniunii de constituire a GLC, reprezentanții instituțiilor nominalizate vor decide înființarea de subgrupuri de lucru corespunzător fiecărei măsuri și acțiuni prevăzute în Planul de Acțiuni pentru implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic.

#### 4.4.3. Conducerea Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC)

În cadrul reuniunii de constituire a GLC, reprezentanții instituțiilor participante vor alege un președinte care va superviza progresul implementării măsurilor care vizează îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic.

#### 4.4.4. Durata funcționării Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC)

Având în vedere termenele prevăzute pentru acțiunile de politică publică în Planul de Acțiuni - anul 2021, GLC își va încheia funcționarea odată cu îndeplinirea mandatului, dar nu mai târziu de sfârșitul anului 2021. În cazul în care din motive obiective măsurile care vizează îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic nu pot fi implementate până la termenul limită, Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic poate decide prelungirea termenului de funcționare dincolo de termenul limită.

#### 4.4.5. Scop

Prezenta procedură stabilește modul în care va funcționa Grupul de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC) în vederea realizării atribuțiilor sale, respectiv implementarea măsurilor din **Planul de Acțiuni (PA) pentru Implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic**, măsuri care vizează îndeplinirea

**Obiectivului Specific 3 - Cadru instituțional întărit pe funcțiile aferente comerțului electronic din politica publică.**

#### 4.4.6. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor membrilor Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC), precum și Secretariatului GLC. Domeniul său de aplicare este reprezentat de realizarea efectivă a măsurilor și acțiunilor privind îmbunătățirea cadrului instituțional pe funcțiile aferente comerțului electronic.

#### 4.4.7. Documente de referință

Principalele documente care stau la baza funcționării Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC) sunt:

- Politica Publică în Domeniul Comerțului Electronic
- Planul de acțiuni pentru implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Prezenta procedură de colaborare instituțională
- Deciziile relevante pentru activitatea sa luată de Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

#### 4.4.8. Etapele de lucru ale procedurii

Principalele etape sunt:

- Toate instituțiile menționate la Art. 4.1. de mai sus, inclusiv asociațiile de furnizori de servicii de comerț electronic își vor desemna reprezentanți pentru constituirea grupurilor de lucru.
- Se va constitui un Grup de Lucru pentru îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic
- Grupul de Lucru va defini Sub-Grupuri de Lucru pentru fiecare dintre domeniile de intervenție ale politicii publice pentru îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic.
- Grupul și Sub-Grupurile de Lucru vor detalia modul de colaborare în interiorul grupurilor și vor defini măsurile specifice de îmbunătățire a controlului și monitorizării activităților de comerț electronic.
- Grupul de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC) va prezenta sinteze ale progresului înregistrat în implementarea măsurilor și acțiunilor privind îmbunătățirea cadrului instituțional pe funcțiile aferente comerțului electronic

Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia.

#### 4.4.9. Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC)

Activitatea Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC) este asistată de un Secretariat tehnic, asigurat de către MCSI.

În acest scop, conducerea MCSI desemnează o persoană care să asigure funcționarea Secretariatului tehnic al GLC.

Atribuțiile Secretariatului tehnic al GLC sunt, în principal, următoarele:

- Asigură pregătirea logistică și transmiterea invitațiilor de participare la reuniunile GLC;
- Primește documentele vizând îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic realizate de către membri și membrii cooptați (dacă este cazul);
- Transmite aceste documente către ceilalți membri și membri cooptați și colectează punctele de vedere ale acestora asupra propunerilor de documente transmise;
- Pregătește și diseminează minutele reuniunilor;
- Primește și asigură soluționarea corespondenței legate de activitatea GLC;
- Pregătește semestrial sinteza privind progresul înregistrat în implementarea măsurilor și acțiunilor vizând îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic între reuniunile trimestriale ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Monitorizează implementarea deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia și asigură schimbul de informații referitor la acestea cu membrii GLC;
- Asigură arhivarea, în format electronic a tuturor documentelor referitoare la organizarea și funcționarea GLC.

#### 4.4.10. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC)

##### **Reuniuni ordinare**

Grupului de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC) se reunește lunar, cu posibilitatea organizării unor reuniuni suplimentare (extraordinare), în condițiile în care apar probleme deosebite în implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic, probleme care nu pot fi soluționate prin consultarea scrisă a membrilor GLC.

Reuniunile GLC nu au caracter public, iar relațiile GLC cu terțe părți interesate se face prin intermediul Președintelui GLC cu sprijinul Secretariatului tehnic al GLC. Membrii și eventualii membrii cooptați semnează o declarație de confidențialitate privind activitatea în cadrul GLC.

Toate comunicările între Grupul de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic (GLC) și Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic sunt responsabilitatea Președintelui GLC.

##### **Pregătirea reuniunilor GLC**

Președintele GLC asistat de Secretariatul tehnic va elabora propunerea de agendă a reuniunii și va stabili data exactă a desfășurării reuniunii în fiecare lună.

Secretariatul tehnic al GLC transmite către membrii și membrii cooptați ai GLC invitațiile semnate de Președinte și propunerea de agendă, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înaintea datei reuniunii. Convocarea reuniunilor GLC se face în scris, invitațiile fiind transmise prin e-mail, poștă, curier, sau fax.

Propunerile de completare/modificare a agendei preliminare se adresează Secretariatului tehnic în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Secretariatul tehnic centralizează și analizează propunerile de completare/modificare primite și supune agenda revizuită, după caz, aprobării Președintelui GLC.

Secretariatul tehnic primește totodată și centralizează confirmările de participare din partea membrilor/ și membrilor cooptați ai GLC.

##### **Agenda reuniunii GLC**

Agenda unei reuniuni a GLC va include în principiu:

- Analiza stadiului implementării măsurilor și acțiunilor privind îmbunătățirea cadrului instituțional pe funcțiile aferente comerțului electronic prevăzute în cadrul Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Analiza activității desfășurate în acest sens în cadrul GLC
- Problemele survenite în implementarea măsurilor și acțiunilor privind îmbunătățirea cadrului instituțional pe funcțiile aferente comerțului electronic
- Decizii privind soluționarea problemelor intervenite în implementarea măsurilor și acțiunilor privind îmbunătățirea cadrului instituțional pe funcțiile aferente comerțului electronic
- Modul de implementare - dacă este cazul - a deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronice
- Trimestrial - redactarea sintezei privind progresul în implementarea măsurilor și acțiunilor privind îmbunătățirea cadrului instituțional pe funcțiile aferente comerțului electronic pentru reuniunile ordinare ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronice

## **Redactarea minutelor reuniunii GLC**

În termen de 3 zile lucrătoare de la data reuniunii, Secretariatul tehnic elaborează o Minută care sumarizează dezbaterile și deciziile adoptate de GLC. Minuta este supusă avizării Președintelui GLC și ulterior este transmisă (în format electronic) participanților, precum și membrilor/membrilor cooptați care nu au fost prezenți. Minuta reuniunilor va cuprinde:

- Sinteza dezbaterilor GLC
- Sinteza deciziilor luate de GLC
- Situația privind progresul în implementarea măsurilor și acțiunilor privind îmbunătățirea cadrului instituțional pe funcțiile aferente comerțului electronic

Sinteza dezbaterilor GLC va cuprinde un sumar al principalelor puncte de vedere exprimate de către participanții la reuniunea GLC în legătură cu temele specificate în Agenda reuniunii sau teme adiționale, principalele propuneri privind deciziile GLC, opinii pro și contra propunerilor, alte aspecte relevante.

Sinteza deciziilor GLC - va cuprinde numai acele propuneri acceptate de către toți participanții la reuniune și care vor trebui îndeplinite de către persoanele și la termenele stabilite.

În scopul monitorizării îndeplinirii deciziilor adoptate de GLC, Secretariatul tehnic elaborează „Situația privind îndeplinirea deciziilor GL și o transmite, prin e-mail membrilor GLC responsabili cu îndeplinirea deciziilor GLC, solicitând informații de la aceștia privind stadiul îndeplinirii deciziei la termenul prevăzut; în cazul în care decizia nu a putut fi adusă la îndeplinire la termenul prevăzut, responsabilul trebuie să argumenteze cauzele neîndeplinirii și să solicite un alt termen.



## Reuniuni extraordinare

Organizarea unor reuniuni extraordinare ale GLC poate fi solicitată de către oricare dintre membrii GLC sau de către Președinte. Președintele decide convocarea unei reuniuni extraordinare după consultarea membrilor GLC. Procedura pentru organizarea acestor reuniuni este aceeași ca pentru reuniunile ordinare, cu excepția termenelor de convocare și transmitere a documentelor, care sunt reduse (în funcție de urgență).

### 4.4.11. Procedura de consultare scrisă

Deciziile GLC pot fi luate și în afara cadrului reuniunilor ordinare sau extraordinare prin consultarea în scris a membrilor GLC.

În aceste condiții, Secretariatul tehnic informează în scris membrii/membrii cooptați ai GLC în legătură cu aspectele care fac obiectul consultării scrise și le solicită punct de vedere în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Comentariile primite în cadrul consultării scrise sunt centralizate de Secretariat și supuse analizei Președintelui GLC.

În funcție de problemele ridicate de membrii/membrii cooptați ai GLC, Președintele GLC le discută și clarifică cu membrii care le-au formulat. În urma acestor discuții, Președintele GLC poate dispune, după caz, retransmiterea documentului revizuit pentru o nouă consultare a membrilor GLC.

În lipsa unui răspuns scris din partea membrilor, trimis Secretariatului tehnic în termenul stabilit, documentele supuse consultării se consideră adoptate.

Secretariatul tehnic transmite membrilor/membrilor cooptați ai GLC varianta finală a documentelor adoptate conform procedurii de consultare scrisă.

### 4.4.12. Arhivarea documentelor GLC

Secretariatul tehnic al GLC va asigura arhivarea tuturor documentelor relevante pentru organizarea și funcționarea GLC. Arhivarea documentelor se va realiza atât în format fizic, cât și în format electronic.

Arhivarea documentelor va fi realizată de către Secretariatul tehnic în conformitate cu normele de arhivare prevăzute în Regulamentul de Organizare și Funcționare al Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale.

## 4.5. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru creșterea competențelor resursei umane

Atât consultările cu instituțiile publice cât și cele cu mediul de afaceri au relevat că - pentru asigurarea unei eficacități superioare a funcției publice - este necesar ca funcționarii din arhitectura instituțională implicată în dezvoltare, controlul și monitorizarea comerțului electronic să posede cunoștințe specifice acestui domeniu. Fără o actualizare continuă a cunoașterii evoluției domeniului, a practicilor comerciale și a dezvoltărilor tehnologice aferente comerțului on-line, instituțiile publice nu își pot adecva intervențiile la aceste evoluții și transformări.

În acest context, propunem **Procedura de colaborare inter-instituțională în cadrul Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU)** prezentată în cele ce urmează.

### 4.5.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică

- MCSI,
- MMACA,
- ANAF,
- ANPC,
- INS,
- IGPR,
- Direcția Generală a Vămirilor,
- Poliția Locală,
- Consiliul Concurenței,
- ORDA,
- ONRC.

Evident, această componentă este una minimă, în cadrul Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU) putând fi cooptați și reprezentanți ai altor instituții publice relevante și ai societății civile.

### 4.5.2. Componenta Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU)

Fiecare dintre instituțiile indicate la punctul 5.1. va numi cel puțin câte un reprezentant în GL. Instituțiile pot face și propuneri de membri cooptați, din rândul propriilor angajați sau experți din rândul societății civile.

### 4.5.3. Conducerea Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU)

În cadrul reuniunii de constituire a GLRU, reprezentanții instituțiilor membre vor alege un președinte care va superviza progresul implementării inițiativelor legislative.

### 4.5.4. Durata funcționării Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU)

Având în vedere termenul prevăzut pentru Sub-măsura 2.1: Implementarea unui proiect de instruire și de informare a personalului instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic din Planul de Acțiuni (PA) pentru Implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic - semestrul II al anului 2020, GLRU își va încheia funcționarea odată cu îndeplinirea mandatului, dar nu mai târziu de semestrul II 2020. În cazul în care din motive obiective sub-măsura 2.1 nu poate fi implementată până la termenul limită, Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic poate decide prelungirea termenului de funcționare dincolo de termenul limită.

### 4.5.5. Scop

Prezenta procedură stabilește modul în care va funcționa Grupul de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU) în vederea realizării atribuțiilor sale, respectiv implementarea **Sub-măsurii 2.1: Implementarea unui proiect de instruire și de informare a personalului instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic din Planul de Acțiuni (PA) pentru Implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic**, sub-măsură care vizează îndeplinirea **Obiectivului Specific 3 - Cadru instituțional întărit pe funcțiile aferente comerțului electronic din politica publică**.

### 4.5.6. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor membrilor Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU), precum și Secretariatului Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU). Domeniul său de aplicare este reprezentat de realizarea efectivă a măsurilor și acțiunilor privind Creșterea competențelor resursei umane.

### 4.5.7. Documente de referință

Principalele documente care stau la baza funcționării Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU) sunt:

- Politica Publică în Domeniul Comerțului Electronic
- Planul de acțiuni pentru implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Prezenta procedură de colaborare instituțională
- Deciziile relevante pentru activitatea sa luate de Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

#### 4.5.8. Etapele de lucru ale procedurii

Principalele etape sunt:

- Toate instituțiile menționate mai sus, își vor desemna reprezentanți pentru constituirea Grupului de Lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane.
- Se va constitui un Grup de Lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane
- Grupul de Lucru va defini conținutul programelor de instruire, precum și conținutul materialelor informative ce vor fi distribuite instituțiilor ce compun Grupul de Lucru Creșterea competențelor resursei umane.
- Grupul de Lucru Creșterea competențelor resursei umane va monitoriza și evalua implementarea programelor de instruire și impactul distribuirii materialelor de informare în instituțiile ce compun Grupul de Lucru.
- Grupul de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU) va prezenta sinteze ale progresului înregistrat în implementarea acțiunilor privind creșterea competențelor resursei umane Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia.

#### 4.5.9. Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU)

Activitatea Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU) este asistată de un Secretariat tehnic, asigurat de către MCSI.

În acest scop, conducerea MCSI desemnează o persoană care să asigure funcționarea Secretariatului tehnic al GLRU.

Atribuțiile Secretariatului tehnic al GLRU sunt, în principal, următoarele:

- Asigură pregătirea logistică și transmiterea invitațiilor de participare la reuniunile GLRU;
- Primește documentele vizând creșterea competențelor resursei umane realizate de către membri și membrii cooptați (dacă este cazul);
- Transmite aceste documente către ceilalți membri și membri cooptați și colectează punctele de vedere ale acestora asupra propunerilor de documente transmise;

- Pregătește și diseminează minutele reuniunilor;
- Primește și asigură soluționarea corespondenței legată de activitatea GLRU;
- Pregătește semestrial sinteza privind progresul înregistrat în implementarea acțiunilor vizând creșterea competențelor resursei umane între reuniunile trimestriale ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Monitorizează implementarea deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia și asigură schimbul de informații referitor la acestea cu membrii GLRU;
- Asigură arhivarea, în format electronic a tuturor documentelor referitoare la organizarea și funcționarea GLRU;

#### 4.5.10. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU)

##### **Reuniuni ordinare**

Grupul de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU) se reunește lunar, cu posibilitatea organizării unor reuniuni suplimentare (extraordinare), în condițiile în care apar probleme deosebite în implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic, probleme care nu pot fi soluționate prin consultarea scrisă a membrilor GLRU.

Reuniunile GLRU nu au caracter public, iar relațiile GLRU cu terțe părți interesate se face prin intermediul Președintelui GLRU cu sprijinul Secretariatului tehnic al GLRU. Membrii și eventualii membrii cooptați semnează o declarație de confidențialitate privind activitatea în cadrul GLRU.

Toate comunicările între Grupul de lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane (GLRU) și Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic sunt responsabilitatea Președintelui GLRU.

##### **Pregătirea reuniunilor GLRU**

Președintele GLRU asistat de Secretariatul tehnic va elabora propunerea de agendă a reuniunii și va stabili data exactă a desfășurării reuniunii în fiecare lună.

Secretariatul tehnic al GLRU transmite către membrii și membrii cooptați ai GLRU invitațiile semnate de Președinte și propunerea de agendă, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înaintea datei reuniunii. Convocarea reuniunilor GLRU se face în scris, invitațiile fiind transmise prin e-mail, poștă, curier, sau fax.

Propunerile de completare/modificare a agendei preliminare se adresează Secretariatului tehnic în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Secretariatul tehnic centralizează și analizează propunerile de completare/modificare primite și supune agenda revizuită, după caz, aprobării Președintelui GLRU.

Secretariatul tehnic primește totodată și centralizează confirmările de participare din partea membrilor/ și membrilor cooptați ai GLRU.

## **Agenda reuniunii GLRU**

Agenda unei reuniuni a GLRU va include în principiu:

- Analiza stadiului implementării acțiunilor vizând creșterea competențelor resursei umane prevăzute în cadrul Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Analiza activității desfășurate în acest sens în cadrul GLRU
- Problemele survenite în implementarea acțiunilor vizând creșterea competențelor resursei umane
- Decizii privind soluționarea problemelor intervenite în implementarea acțiunilor vizând creșterea competențelor resursei umane
- Modul de implementare - dacă este cazul - a deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Trimestrial - redactarea sintezei privind progresul în implementarea acțiunilor vizând creșterea competențelor resursei umane pentru reuniunile ordinare ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

## **Redactarea minutelor reuniunii GLRU**

În termen de 3 zile lucrătoare de la data reuniunii, Secretariatul tehnic elaborează o Minută care sumarizează dezbaterile și deciziile adoptate de GLRU. Minuta este supusă avizării Președintelui GLRU și ulterior este transmisă (în format electronic) participanților, precum și membrilor/membrilor cooptați care nu au fost prezenți. Minuta reuniunilor va cuprinde:

- Sinteza dezbaterilor GLRU
- Sinteza deciziilor luate de GLRU
- Situația privind progresul în implementarea inițiativelor legislative

Sinteza dezbaterilor GLRU va cuprinde un sumar al principalelor puncte de vedere exprimate de către participanții la reuniunea GLRU în legătură cu temele specificate în Agenda reuniunii sau teme adiționale, principalele propuneri privind deciziile GLRU, opinii pro și contra propunerilor, alte aspecte relevante.

Sinteza deciziilor GLRU - va cuprinde numai acele propuneri acceptate de către toți participanții la reuniune și care vor trebui îndeplinite de către persoanele și la termenele stabilite.

În scopul monitorizării îndeplinirii deciziilor adoptate de GLRU, Secretariatul tehnic elaborează „Situăția privind îndeplinirea deciziilor GLRU și o transmite, prin e-mail membrilor GLRU responsabili cu îndeplinirea deciziilor GLRU, solicitând informații de la aceștia privind stadiul îndeplinirii deciziei la termenul prevăzut; în cazul în care decizia nu a putut fi adusă la îndeplinire la termenul prevăzut, responsabilul trebuie să argumenteze cauzele neîndeplinirii și să solicite un alt termen.

## **Reuniuni extraordinare**

Organizarea unor reuniuni extraordinare ale GLRU poate fi solicitată de către oricare dintre membrii GLRU sau de către Președinte. Președintele decide convocarea unei reuniuni extraordinare după consultarea membrilor GLRU. Procedura pentru organizarea acestor reuniuni este aceeași ca pentru reuniunile ordinare, cu excepția termenelor de convocare și transmitere a documentelor, care sunt reduse (în funcție de urgență).

### **4.5.11. Procedura de consultare scrisă**

Deciziile GLRU pot fi luate și în afara cadrului reuniunilor ordinare sau extraordinare prin consultarea în scris a membrilor GLRU.

În aceste condiții, Secretariatul tehnic informează în scris membrii/membrii cooptați ai GLRU în legătură cu aspectele care fac obiectul consultării scrise și le solicită punct de vedere în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Comentariile primite în cadrul consultării scrise sunt centralizate de Secretariat și supuse analizei Președintelui GLRU.

În funcție de problemele ridicate de membrii/membrii cooptați ai GLRU, Președintele GLRU le discută și clarifică cu membrii care le-au formulat. În urma acestor discuții, Președintele GLRU poate dispune, după caz, retransmiterea documentului revizuit pentru o nouă consultare a membrilor GLRU.

În lipsa unui răspuns scris din partea membrilor, trimis Secretariatului Tehnic în termenul stabilit, documentele supuse consultării se consideră adoptate.

Secretariatul tehnic transmite membrilor/membrilor cooptați ai GLRU varianta finală a documentelor adoptate conform procedurii de consultare scrisă.

### **4.5.12. Arhivarea documentelor GLRU**

Secretariatul tehnic al GLRU va asigura arhivarea tuturor documentelor relevante pentru organizarea și funcționarea GLRU. Arhivarea documentelor se va realiza atât în format fizic, cât și în format electronic.

Arhivarea documentelor va fi realizată de către Secretariatul tehnic în conformitate cu normele de arhivare prevăzute în Regulamentul de Organizare și Funcționare al Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale.

## 4.6. Metodologie/procedură de colaborare și schimb de informații pentru creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori

**Procedura de colaborare inter-instituțională în cadrul Grupului de lucru legislativ (GL)**

### **Preambul**

În implementarea complexului de măsuri vizând atât dezvoltarea volumului de tranzacții on-line cât și întărirea controlului și monitorizării comerțului electronic, instituțiile responsabile au nevoie de resurse tehnice și financiare suplimentare, care să le poată permite să facă față cerințelor mereu crescânde ale pieței.

În acest context, propunem **procedura de colaborare inter-instituțională în cadrul Grupului de lucru legislativ (GL)** prezentată în cele ce urmează.

### 4.6.1. Instituții care trebuie să colaboreze pentru implementarea acțiunilor de politică publică

- MCSI,
- MMACA,
- ANAF,
- ANPC,
- INS,
- IGPR,
- Direcția Generală a Vănilor,
- Poliția Locală,
- Consiliul Concurenței,
- Poșta Română,
- ANCOM,
- ORDA,
- ONRC.

### 4.6.2. Componenta Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF)

Fiecare dintre instituțiile nominalizate la Art.6.1. va numi cel puțin câte un reprezentant în GLTF. Instituțiile pot face și propuneri de membri cooptați, din



rândul propriilor angajați sau experți din rândul societății civile. În cadrul reuniunii de constituire a GL, reprezentanții instituțiilor nominalizate pot decide - dacă este cazul - înființarea de subgrupuri de lucru corespunzător fiecărei acțiuni aferente Sub-măsurii 3.1: Implementarea unui proiect de întărire a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic.

#### 4.6.3. Conducerea Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF)

În cadrul reuniunii de constituire a GLTF, reprezentanții instituțiilor membre vor alege un președinte care va superviza progresul implementării acțiunilor aferente Sub-măsurii 3.1: Implementarea unui proiect de întărire a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic.

#### 4.6.4. Durata funcționării Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF)

Având în vedere termenul prevăzut pentru acțiunile de politică publică în domeniul întăririi capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic din Planul de Acțiuni -semestrul II al anului 2020, GL TF își va încheia funcționarea odată cu îndeplinirea mandatului, dar nu mai târziu de semestrul II 2020. În cazul în care din motive obiective acțiunile de politică publică în domeniul întăririi capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic nu pot fi implementate până la termenul limită, Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic poate decide prelungirea termenului de funcționare dincolo de termenul limită.

#### 4.6.5. Scop

Prezenta procedură stabilește modul în care va funcționa Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF) în vederea realizării atribuțiilor sale, respectiv implementarea măsurilor din **Planul de Acțiuni (PA) pentru Implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic**, măsuri care vizează îndeplinirea **Obiectivului Specific 3 - Cadru instituțional întărit pe funcțiile aferente comerțului electronic** din politica publică - Sub-măsura 3.1: Implementarea unui proiect de întărire a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic.

#### 4.6.6. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor membrilor Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF), precum și Secretariatului Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF). Domeniul său de aplicare este realizarea efectivă a măsurilor și acțiunilor privind întărirea a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic.

#### 4.6.7. Documente de referință

Principalele documente care stau la baza funcționării GLTF sunt:

- Politica Publică în Domeniul Comerțului Electronic
- Planul de acțiuni pentru implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Prezenta procedură de colaborare instituțională
- Deciziile relevante pentru activitatea sa luată de Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

#### 4.6.8. Etapele de lucru ale procedurii

Principalele etape sunt:

- Toate instituțiile menționate la Art.6.1, își vor desemna reprezentanți pentru constituirea Grupului de Lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori
- Se va constitui un Grup de Lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori
- Grupul de Lucru va defini necesarul de resurse tehnice și financiare necesar și va defini proiectele de implementare subsecvente.
- Grupul de Lucru va monitoriza implementarea proiectelor.
- Grupul de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF) va prezenta sinteze ale progresului înregistrat în implementarea măsurilor și acțiunilor privind întărirea a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia.

#### 4.6.9. Asigurarea Secretariatului permanent al Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF)

Activitatea Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF) este asistată de un Secretariat tehnic, asigurat de către MCSI.

În acest scop, conducerea MCSI desemnează o persoană care să asigure funcționarea Secretariatului tehnic al GLTF.

Atribuțiile Secretariatului tehnic al GLTF sunt, în principal, următoarele:

- Asigură pregătirea logistică și transmiterea invitațiilor de participare la reuniunile GLTF;
- Primește documentele vizând implementarea măsurilor și acțiunilor privind întărirea a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic realizate de către membri și membrii cooptați (dacă este cazul);
- Transmite aceste documente către ceilalți membri și membri cooptați și colectează punctele de vedere ale acestora asupra propunerilor de documente transmise;
- Pregătește și diseminează minutele reuniunilor;
- Primește și asigură soluționarea corespondenței legată de activitatea GLTF;
- Pregătește semestrial sinteza privind progresul înregistrat în implementarea măsurilor și acțiunilor privind întărirea a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic între reuniunile trimestriale ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Monitorizează implementarea deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în reuniunile trimestriale ale acestuia și asigură schimbul de informații referitor la acestea cu membrii GLTF;
- Asigură arhivarea, în format electronic a tuturor documentelor referitoare la organizarea și funcționarea GLTF.

#### 4.6.10. Organizarea reuniunilor Grupului de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF)

##### **Reuniuni ordinare**

Grupul de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF) se reunește lunar, cu posibilitatea organizării unor reuniuni suplimentare (extraordinare), în condițiile în care apar probleme deosebite în implementarea

Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic, probleme care nu pot fi soluționate prin consultarea scrisă a membrilor GLTF.

Reuniunile GLTF nu au caracter public, iar relațiile GLTF cu terțe părți interesate se face prin intermediul Președintelui GLTF cu sprijinul Secretariatului tehnic al GLTF. Membrii și eventualii membrii cooptați semnează o declarație de confidențialitate privind activitatea în cadrul GLTF.

Toate comunicările între Grupul de lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori (GLTF) și Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic sunt responsabilitatea Președintelui GLTF.

## **Pregătirea reuniunilor GLTF**

Președintele GLTF asistat de Secretariatul tehnic va elabora propunerea de agendă a reuniunii și va stabili data exactă a desfășurării reuniunii în fiecare lună.

Secretariatul tehnic al GLTF transmite către membrii și membrii cooptați ai GLTF invitațiile semnate de Președinte și propunerea de agendă, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înaintea datei reuniunii. Convocarea reuniunilor GLTF se face în scris, invitațiile fiind transmise prin e-mail, poștă, curier, sau fax.

Propunerile de completare/modificare a agendei preliminare se adresează Secretariatului tehnic în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Secretariatul tehnic centralizează și analizează propunerile de completare/modificare primite și supune agenda revizuită, după caz, aprobării Președintelui GLTF.

Secretariatul tehnic primește totodată și centralizează confirmările de participare din partea membrilor/ și membrilor cooptați ai GLTF.

## **Agenda reuniunii GLTF**

Agenda unei reuniuni a GLTF va include în principiu:

- Analiza stadiului implementării măsurilor și acțiunilor privind întărirea a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic prevăzute în cadrul Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Analiza activității desfășurate în acest sens în cadrul GLTF
- Problemele survenite în implementarea măsurilor și acțiunilor privind întărirea a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic
- Decizii privind soluționarea problemelor intervenite în implementarea măsurilor și acțiunilor privind întărirea a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic
- Modul de implementare - dacă este cazul - a deciziilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

- Trimestrial - redactarea sintezei privind progresul în implementarea măsurilor și acțiunilor privind întărirea a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic pentru reuniunile ordinare ale Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronice

## **Redactarea minutelor reuniunii GLTF**

În termen de 3 zile lucrătoare de la data reuniunii, Secretariatul tehnic elaborează o Minută care sumarizează dezbaterile și deciziile adoptate de GLTF. Minuta este supusă avizării Președintelui GLTF și ulterior este transmisă (în format electronic) participanților, precum și membrilor/membrilor cooptați care nu au fost prezenți. Minuta reuniunilor va cuprinde:

- Sinteza dezbaterilor GLTF
- Sinteza deciziilor luate de GLTF
- Situația privind progresul în implementarea măsurilor și acțiunilor privind întărirea a capacității tehnice și financiare a instituțiilor cu atribuții în comerțul electronic

Sinteza dezbaterilor GLTF va cuprinde un sumar al principalelor puncte de vedere exprimate de către participanții la reuniunea GLTF în legătură cu temele specificate în Agenda reuniunii sau teme adiționale, principalele propuneri privind deciziile GLTF, opinii pro și contra propunerilor, alte aspecte relevante.

Sinteza deciziilor GLTF - va cuprinde numai acele propuneri acceptate de către toți participanții la reuniune și care vor trebui îndeplinite de către persoanele și la termenele stabilite.

În scopul monitorizării îndeplinirii deciziilor adoptate de GLTF, Secretariatul tehnic elaborează „Situația privind îndeplinirea deciziilor GLTF și o transmite, prin e-mail membrilor GLTF responsabili cu îndeplinirea deciziilor GLTF, solicitând informații de la aceștia privind stadiul îndeplinirii deciziei la termenul prevăzut; în cazul în care decizia nu a putut fi adusă la îndeplinire la termenul prevăzut, responsabilul trebuie să argumenteze cauzele neîndeplinirii și să solicite un alt termen.

## **Reuniuni extraordinare**

Organizarea unor reuniuni extraordinare ale GLTF poate fi solicitată de către oricare dintre membrii GLTF sau de către Președinte. Președintele decide convocarea unei reuniuni extraordinare după consultarea membrilor GLTF. Procedura pentru organizarea acestor reuniuni este aceeași ca pentru reuniunile ordinare, cu excepția termenelor de convocare și transmitere a documentelor, care sunt reduse (în funcție de urgență).

#### 4.6.11. Procedura de consultare scrisă

Deciziile GLTF pot fi luate și în afara cadrului reuniunilor ordinare sau extraordinare prin consultarea în scris a membrilor GLTF.

În aceste condiții, Secretariatul tehnic informează în scris membrii/membrii cooptați ai GLTF în legătură cu aspectele care fac obiectul consultării scrise și le solicită punct de vedere în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Comentariile primite în cadrul consultării scrise sunt centralizate de Secretariat și supuse analizei Președintelui GLTF.

În funcție de problemele ridicate de membrii/membrii cooptați ai GLTF, Președintele GLTF le discută și clarifică cu membrii care le-au formulat. În urma acestor discuții, Președintele GLTF poate dispune, după caz, retransmiterea documentului revizuit pentru o nouă consultare a membrilor GLTF.

În lipsa unui răspuns scris din partea membrilor, trimis Secretariatului tehnic în termenul stabilit, documentele supuse consultării se consideră adoptate.

Secretariatul tehnic transmite membrilor/membrilor cooptați ai GLTF varianta finală a documentelor adoptate conform procedurii de consultare scrisă.

#### 4.6.12. Arhivarea documentelor GLTF

Secretariatul tehnic al GLTF va asigura arhivarea tuturor documentelor relevante pentru organizarea și funcționarea GLTF. Arhivarea documentelor se va realiza atât în format fizic, cât și în format electronic.

Arhivarea documentelor va fi realizată de către Secretariatul tehnic în conformitate cu normele de arhivare prevăzute în Regulamentul de Organizare și Funcționare al Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale.

## 5. Proceduri elaborate pentru stabilirea mecanismului de coordonare între MCSI și restul autorităților publice implicate în dezvoltarea comerțului electronic

Coordonarea dintre MCSI și restul autorităților publice implicate în dezvoltarea comerțului electronic reprezintă unul dintre fundamentele asigurării unei cooperări inter-instituționale eficiente, dat fiind rolul esențial pe care MCSI îl deține în ceea ce privește comerțul electronic.

Inițiativa cooperării și coordonării este necesară să pornească de la un reprezentant public, cum este cazul MCSI, care pe lângă variate resurse în vederea asigurării cooperării și coordonării, dispune de asemenea de competența publică necesară în domeniul comerțului electronic.

Prezenta secțiune este axată pe rolul MCSI în contextul național, fiind compusă din mai multe sub-secțiuni, după cum urmează:

- Definierea etapelor de stabilire a de coordonare între instituțiile implicate în comerțul electronic;
- Determinarea procedurii de coordonare între MCSI și restul autorităților publice implicate în domeniul comerțului electronic;
- Descrierea procedurii operaționale de organizare și funcționare a comitetului de monitorizare a implementării politicii publice în domeniul comerțului electronic. Etape ale stabilirii mecanismelor de coordonare între instituțiile implicate în domeniul comerțului electronic

Etapele necesare stabilirii mecanismelor de coordonare între instituțiile implicate în comerțul electronic sunt:

### **Etapa 1. Asumarea și promovarea de către MCSI a rolului de entitate responsabilă cu coordonarea interinstituțională**

Primul pas în stabilirea mecanismelor de coordonare între instituțiile implicate în comerțul electronic este **asumarea și promovarea de către MCSI a rolului său de entitate responsabilă cu coordonarea interinstituțională** în scopul implementării măsurilor dispuse prin (propunerea de) politică publică în domeniul comerțului electronic, precum și a monitorizării îndeplinirii acestor măsuri și evaluarea rezultatelor. Așa cum arată exemplele internaționale, în orice mecanism de coordonare este nevoie de un lider al coordonării, iar în contextul comerțului electronic, MCSI este alegerea naturală fiind titularul politicii publice.

### **Etapa 2. Redactarea de Acorduri privind nivelul serviciilor**

Următorul pas în stabilirea mecanismului de coordonare este **redactarea împreună cu autoritățile și instituțiile publice anterior menționate de Acorduri privind nivelul serviciilor** - Acorduri de colaborare / Protocele de cooperare și asumarea și implementarea acestor acorduri de către toate părțile implicate.

### **Etapa 3. Stabilirea unui Comitet de Monitorizare a Implementării Politicii Publice**

**Stabilirea unui Comitet de Monitorizare a Implementării Politicii Publice**, cu reprezentanți de nivel înalt al tuturor instituțiilor implicate este pasul firesc ce urmează redactării acordurilor privind nivelul serviciilor. Acest Comitet de Monitorizare va avea calitate de for decizional.

## **Etapa 4. Stabilirea de grupuri de lucru pe teme distincte**

O dată pregătite acordurile de lucru și stabilit comitetul de monitorizare, este necesară **stabilirea de grupuri de lucru pe teme distincte** și - acolo unde este cazul - pe subgrupuri, așa cum va fi detaliat în continuare.

Grupurile și sub-grupurile de lucru ar trebui să aibă o frecvență regulată, obiective de lucru concrete, orizonturi de timp ferme și responsabilități clare (inclusiv indicatori de performanță) și monitorizarea în consecință a activității (sub)grupurilor de lucru din perspectiva "livrării" rezultatelor muncii lor.

Grupurile de lucru tematice ar fi responsabile în fața Comitetului de Monitorizare cu care s-ar întâlni regulat pentru oferirea de status al implementării măsurilor din politica publică și pentru a supune dezbaterii și deciziei potențiale modificări, ajustări, evaluări ale acestora.

## **Etapa 5. Implementarea de instrumente de comunicare eficiente**

Cea de-a 5-a etapă constă în **implementarea de instrumente de comunicare eficiente** care să permită luarea cu operativitate a deciziilor.

Printre instrumentele de comunicare ce ar putea fi folosite menționăm: grup de e-mail dedicat implementării politicii publice, cloud pentru documente supuse discuției, documente de lucru etc.

Recunoașterea comunicării via e-mail ca suficientă pentru a elimina astfel necesitatea comunicării supra-formalizate prin intermediul adreselor/fax/registratură; întruniri on-line, via Skype pentru a elimina timpii pierduți cu deplasarea, potențiale costuri pentru închirierea unor săli corespunzătoare; obligativitatea emiterii unui răspuns într-un număr rezonabil de zile - sunt numai câteva dintre instrumentele ce ar putea eficientiza comunicarea.

## **Etapa 6. Asigurarea transparenței inițiativelor**

Ultima etapă constă în **asigurarea transparenței inițiativelor**, a documentelor în lucru, a măsurilor adoptate și a stadiului de implementare a acestora, în vederea facilitării accesului entităților interesate din sectorul privat, cel non-profit și din cel academic și al încurajării formulării de observații și puncte de vedere.

Crearea unui spațiu online, interactiv, de comunicare multi-direcțională, respectiv o soluție virtuală care să ofere entităților interesate din mediul privat, non-profit și academic, acces la studii de caz, modele de practici de coordonare și colaborare, informații relevante în timp real, posibilitatea transmiterii de puncte de vedere și observații, posibilitatea de a pune întrebări și a răspunde la subiectele de interes în discuție, graficul lucrărilor grupurilor de lucru, inclusiv a celor la care este încurajată participarea entităților interesate, stadiul proiectelor - ar fi o soluție



mult așteptată și care ar deschide oportunități de colaborare, cooperare și învățare pentru toți cei ce ar accesa-o.

Pentru documentarea mecanismului de coordonare inter-instituțională au fost dezvoltate următoarele instrumente principale:

1. Decizia de constituire a Comitetului De Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic - elementul vital pentru funcționarea întregului mecanism de coordonare
2. Procedura internă de funcționare a Comitetului De Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
3. Anexele procedurii interne - instrumentele necesare operaționalizării procedurii interne

## 5.1. Decizia de constituire a Comitetului De Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

În mod practic, pentru coordonarea implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic (numită în continuare "Politica Publică") ar trebui să fie emisă o decizie care să stabilească în mod concret modul de realizare al coordonării implementării politicii publice menționate. Această decizie ar trebui să cuprindă cel puțin următoarele articole:

Art. 1. – decizia de constituire a Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic (numit în continuare "Comitetul") ca organism interministerial, fără personalitate juridică, având în componență reprezentanți ai instituțiilor prevăzute în Planul de Acțiune al Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic. (Anexa I a prezentei proceduri).

Art. 2. – obiectivele stabilite pentru Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic:

- a) coordonarea integrată a intervențiilor prevăzute în Politica Publică în Domeniul Comerțului Electronic la nivelul instituțiilor responsabile de implementarea, administrarea și funcționarea serviciilor publice incidente domeniului comerțului electronic;
- b) în acest scop, "Comitetul" va coordona activitatea tuturor grupurilor și sub-grupurilor de lucru înființate pentru realizarea măsurilor și acțiunilor prevăzute în "Politica Publică", monitorizând stadiul de implementare al fiecăreia dintre ele. Structura grupurilor și sub-grupurilor de lucru este prezentată în Anexa 2 a prezentei proceduri.

- c) pentru aceasta, "Comitetul" se va asigura de înființarea cadrului instituțional necesar bunei funcționări a fiecărui grup și sub-grup de lucru - respectiv de emiterea deciziilor de înființare și stabilirii a procedurilor operaționale ale acestora.
- d) "Comitetul" se va asigura că toate măsurile și acțiunile de politică publică sunt transpuse în proiecte concrete de către grupurile și sub-grupurile de lucru și au asigurate finanțarea necesară - acolo unde este cazul.
- e) în cazul în care monitorizarea va releva întârzieri în implementarea unor acțiuni de politică publică va decide măsurile corective necesare.
- f) va monitoriza gradul de îndeplinire a măsurilor corective decise.
- g) în cazul în care evoluțiile concrete din domeniul comerțului electronic o vor impune, "Comitetul" va putea dispune modificarea sau chiar anularea unor acțiuni de politică publică, precum și adăugarea de noi acțiuni de politică publică, extinzându-și monitorizarea și asupra implementării acestora.

Art. 3. – Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic va funcționa pe toată perioada implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic.

Art. 4. – (1) Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic este condus de Ministrul Comunicațiilor și Societății Informaționale în calitate de președinte, calitate ce poate fi delegată unui secretar de stat din cadrul MCSI.

(2) Președintele este sprijinit în activitatea sa de doi vicepreședinți, respectiv doi secretari de stat din cadrul Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale.

(3) La lucrările Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic vor participa și reprezentanți la nivel tehnic desemnați de membrii acestuia, precum și consultanți/experti cooptați.

(4) La propunerea membrilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic și cu aprobarea președintelui acestuia, pot fi convocați invitați din partea altor autorități sau instituții publice cu atribuții, competențe și/sau care pot oferi date și/sau informații relevante pentru buna desfășurare a lucrărilor. În aceleași condiții, la ședințe pot fi invitați și reprezentanți ai mediului academic, de afaceri, ai societății civile.

(5) Secretariatul tehnic al Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic este asigurat de MCSI.

Art. 5. – (1) Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic se reunește în reuniuni ordinare trimestriale sau

ori de câte ori este necesar - în reuniuni extraordinare , prin grija Secretariatului tehnic.

(2) Ședințele Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic sunt conduse de către președinte, iar în lipsa acestuia, președintele va desemna unul dintre vicepreședinți.

(3) Agenda fiecărei ședințe a Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic se întocmește de către Secretariatul tehnic, pe baza propunerilor formulate și înaintate în acest sens de către membrii Comitetului și se aprobă de președinte.

(4) Procesele-verbale ale ședințelor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic cuprind, în principal, ordinea deliberărilor și hotărârilor luate și vor fi semnate de membrii Comitetului și înregistrate de Secretariatul tehnic.

Art. 6. (1) Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic poate lua decizii și prin consultare scrisă; astfel în situații de urgență, atunci când este necesară luarea unei decizii într-un termen care nu permite convocarea unei "reuniuni extraordinare".

Art. 7. – (1) Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic își desfășoară activitatea pe baza Procedurii Operaționale de organizare și funcționare, pe care o aprobă în prima ședință de lucru.

(2) Prin Procedura Operațională vor fi stabilite condițiile pentru cvorum și modalitatea de luare a deciziilor.

(3) Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic va prezenta prim-ministrului informări periodice privind îndeplinirea scopului prevăzut în prezenta decizie.

## **5.2. Anexa I la Decizia de constituire a Comitetului De Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic - Instituțiile reprezentate în Comitetul de Monitorizare a implementării Politicii Publice în domeniul comerțului electronic**

- 1 Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF),
- 2 Agenția pentru Agenda Digitală a României (AADR),
- 3 Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF),

- 4 Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP),
- 5 Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM),
- 6 Agenția Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC),
- 7 Centrul European al Consumatorilor din România (ECC),
- 8 Banca Națională a României (BNR),
- 9 Centrul Național de Răspuns la Incidente de Securitate Cibernetică (CERT-RO),
- 10 Consiliul Concurenței (CC),
- 11 Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică (ICI București),
- 12 Institutului National de Statistică (INS),
- 13 Ministerul Afacerilor Interne (MAI),  
Inspectoratul General al Poliției Române (IGPR),  
Poliția de Frontieră Română,
- 14 Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale (MCSI)
- 15 Ministerul Finanțelor Publice (MFP),
- 16 Ministerul pentru Mediul de Afaceri, Comerț și Antreprenariat (MMACA),
- 17 Ministerul Educației Naționale (MEN),
- 18 Ministerul Sănătății (MS),
- 19 Ministerul Turismului (MS),
- 20 Oficiul Român pentru Drepturile de Autor (ORDA),
- 21 Poliția Locală (PL),
- 22 Compania Națională Posta Română S.A.

### 5.3. Anexa II la Decizia de constituire a Comitetului De Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic - Structura Grupurilor și Sub-Grupurilor de Lucru înființate pentru implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

1. **Grupul de Lucru pentru Modificarea cadrului de reglementare incident domeniului comerțului electronic** cu Sub-Grupuri pe următoarele tematici de reglementare:
  - Eliminarea dispozițiilor restrictive privind comunicarea comercială
  - Stabilirea momentului încheierii contractului între profesioniști
  - Stabilirea momentului încheierii contractului între profesioniști și consumatori
  - Stabilirea obligației generale în materie de supraveghere

- Definierea scopului și domeniului de aplicare a Legii nr. 365/2002
- Soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți
- Completarea L 365/2002 referitor la încheierea contractului
- Reglementarea prețului de referință
- Reglementarea proprietății conținutului digital

2. Grupul de Lucru pentru Digitalizarea platformei SAL și integrarea portalului SAL în platforma ANPC

3. Grupul de Lucru pentru implementarea Campaniei de informare generală și a campaniilor specifice de informare

4. Grupul de lucru pentru Îmbunătățirea cadrului instituțional pentru funcțiile de control și monitorizare a comerțului electronic

5. Grupul de Lucru pentru Creșterea competențelor resursei umane

6. Grupul de Lucru pentru Creșterea capacității tehnice și financiare a diferiților actori

## 5.4. Procedura operațională de organizare și funcționare a comitetului de monitorizare a implementării politicii publice în domeniul comerțului electronic

Prezentăm în cele ce urmează forma propusă a procedurii operaționale de organizare și funcționare a comitetului de monitorizare a implementării politicii publice în domeniul comerțului electronic.

### 5.4.1 Scop

Prezenta procedură stabilește modul în care va funcționa Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic în vederea realizării atribuțiilor sale, prevăzute în Decizia de constituire a Comitetului De Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic.

## 5.4.2 Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor membrilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic, precum și Secretariatului Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic. Domeniul său de aplicare este reprezentat de realizarea efectivă a măsurilor și acțiunilor prevăzute în cadrul Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic. Ca urmare, având în vedere faptul că pentru transpunerea în practică a măsurilor și acțiunilor sunt înființate Grupuri și Sub-Grupuri de Lucru (conform **Anexei II**), prezenta procedură vizează coordonarea și monitorizarea activității acestora.

## 5.4.3 Documente de referință

Principalele documente care stau la baza funcționării Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic sunt:

- Decizia de Constituire a Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Politica Publică în Domeniul Comerțului Electronic
- Planul de acțiuni pentru implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

## 5.4.4 Etapele de lucru ale procedurii

### **Asigurarea Secretariatului permanent Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic**

Comitetul de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic este condus de un Președinte, nominalizat prin Decizia de Constituire a Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

Activitatea Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic este asistată de către Secretariatul Tehnic, asigurat de către MCSI, conform deciziei de constituire a Comitetului.

În acest scop, conducerea MCSI desemnează cel puțin două persoane care să asigure funcționarea Secretariatului tehnic al ”Comitetului”.

Atribuțiile Secretariatului tehnic al ”Comitetului” sunt, în principal, următoarele:

- Asigură pregătirea logistică și transmiterea invitațiilor de participare la reuniunile Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic;
- Primește documentele realizate în cadrul Grupurilor și Sub-Grupurilor de Lucru privitoare la progresul realizat în perioada scursă între reuniuni în ceea ce

privește implementarea măsurilor și acțiunilor Politicii Publice și asigură transmiterea acestora către membrii ”Comitetului”;

- Monitorizează implementarea deciziilor ”Comitetului” și asigură schimbul de informații referitor la acestea cu membrii ”Comitetului”;
- Pregătește și diseminează minutele reuniunilor;
- Primește și asigură soluționarea corespondenței legate de activitatea ”Comitetului”;
- Asigură arhivarea, în format electronic a tuturor documentelor referitoare la reuniunile ”Comitetului”;

## **Organizarea reuniunilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic**

### **Reuniuni ordinare**

”Comitetul” se reunește trimestrial, cu posibilitatea organizării unor reuniuni suplimentare (extraordinare), în condițiile în care apar probleme deosebite în implementarea Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic, probleme care nu pot fi soluționate prin consultarea scrisă a membrilor ”Comitetului”.

Reuniunile ”Comitetului” nu au caracter public, iar relațiile ”Comitetului” cu terțe părți interesate se face prin intermediul Președintelui ”Comitetului”, cu sprijinul Secretariatului Tehnic al ”Comitetului”. Membrii și eventualii membrii cooptați semnează o declarație de confidențialitate privind activitatea în cadrul ”Comitetului”.

### **Pregătirea reuniunilor ”Comitetului”**

Președintele ”Comitetului” asistat de Secretariatul Tehnic va elabora propunerea de agendă a reuniunii și va stabili data exactă a desfășurării reuniunii.

Secretariatul Tehnic al ”Comitetului” transmite către membrii și membrii cooptați ai ”Comitetului” invitațiile semnate de Președintele ”Comitetului” și propunerea de agendă, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înaintea datei reuniunii. Convocarea reuniunilor ”Comitetului” se face în scris, invitațiile fiind transmise prin e-mail, poștă, curier, sau fax.

Propunerile de completare/modificare a agendei preliminare se adresează Secretariatul Tehnic în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Secretariatul Tehnic centralizează și analizează propunerile de completare/modificare primite și supune agenda revizuită, după caz, aprobării Președintelui ”Comitetului”.

Secretariatul Tehnic primește totodată și centralizează confirmările de participare din partea membrilor/ și membrilor cooptați ai ”Comitetului”.

## **Agenda reuniunii ”Comitetului”**

Agenda unei reuniuni a ”Comitetului” va include în principiu:

- Analiza stadiului implementării fiecărei măsuri și acțiuni prevăzute în cadrul Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Analiza activității desfășurate în acest sens în cadrul Grupurilor și Sub-Grupurilor de Lucru
- Problemele survenite în implementarea măsurilor și acțiunilor prevăzute în cadrul Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic
- Decizii privind soluționarea problemelor intervenite în implementarea Politicii Publice
- Modul de monitorizare a deciziilor pentru soluționarea problemelor intervenite în implementarea Politicii Publice

Analiza stadiului implementării fiecărei măsuri și acțiuni prevăzute în cadrul Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic presupune că Grupurile și Sub-Grupurile de Lucru vor pregăti sinteze privind progresul implementării măsurilor și acțiunilor de care răspund.

Secretariatul Tehnic întreprinde demersurile pentru pregătirea, din punct de vedere logistic, a desfășurării reuniunii (aranjarea sălii, repartizarea locurilor pentru membri/membri cooptați, echipamente de prezentare, etc.).

## **Redactarea minutelor reuniunii ”Comitetului”**

În termen de 3 zile lucrătoare de la data reuniunii, Secretariatul Tehnic elaborează o Minută care sumarizează dezbaterile și deciziile adoptate de ”Comitet”. Minuta este supusă avizării Președintelui ”Comitetului” și ulterior este transmisă (în format electronic) participanților, precum și membrilor/membrilor cooptați care nu au fost prezenți. Minuta reuniunilor va avea structura prevăzută în **Formularul 1**, anexat prezentei proceduri, care cuprinde:

- Sinteza dezbaterilor ”Comitetului”
- Sinteza deciziilor luate de ”Comitet”
- Situația privind îndeplinirea deciziilor ”Comitetului”

Sinteza dezbaterilor ”Comitetului” va cuprinde un sumar al principalelor puncte de vedere exprimate de către participanții la reuniunea ”Comitetului” în legătura cu temele specificate în Agenda reuniunii sau teme adiționale, principalele propuneri privind deciziile ”Comitetului, opinii pro și contra propunerilor, alte aspecte relevante.



Sinteza deciziilor "Comitetului" - va cuprinde numai acele propuneri acceptate prin vot majoritar de către participanții la reuniune și care vor trebui îndeplinite de către persoanele și la termenele stabilite prin vot.

În scopul monitorizării îndeplinirii deciziilor adoptate de "Comitet", Secretariatul Tehnic elaborează „Situția privind îndeplinirea deciziilor Comitetului” și o transmite, prin e-mail instituțiilor responsabile cu îndeplinirea deciziilor "Comitetului", solicitând informații de la acestea privind stadiul îndeplinirii deciziei la termenul prevăzut; în cazul în care decizia nu a putut fi adusă la îndeplinire la termenul prevăzut, responsabilul trebuie să argumenteze cauzele neîndeplinirii și să solicite un alt termen.

## **Reuniuni extraordinare**

Organizarea unor reuniuni extraordinare ale "Comitetului" poate fi solicitată de către oricare dintre membrii Comitetului, de către Președinte sau Vicepreședinții acestuia. Președintele decide convocarea unei reuniuni extraordinare după consultarea membrilor "Comitetului". Procedura pentru organizarea acestor reuniuni este aceeași ca pentru reuniunile ordinare, cu excepția termenelor de convocare și transmitere a documentelor, care sunt reduse (în funcție de urgență).

## **Procedura de consultare scrisă**

Decizia de constituire a "Comitetului" prevede de asemenea posibilitatea consultării în scris a membrilor "Comitetului", fără organizarea unei reuniuni extraordinare.

În aceste condiții, Secretariatul tehnic informează în scris membrii/membrii "Comitetului", în legătură cu aspectele care fac obiectul consultării scrise și le solicită punct de vedere în termen de 2 zile lucrătoare de la data transmiterii.

Comentariile primite în cadrul consultării scrise sunt centralizate de Secretariat și supuse analizei Președintelui "Comitetului".

În funcție de problemele ridicate de membrii/membrii cooptați ai "Comitetului, Președintele "Comitetului", le discută și clarifică cu membrii care le-au formulat. În urma acestor discuții, Președintele "Comitetului" poate dispune, după caz, retransmiterea documentului revizuit pentru o nouă consultare a membrilor Comitetului.

În lipsa unui răspuns scris din partea membrilor, trimis Secretariatului Tehnic în termenul stabilit, documentele supuse consultării se consideră adoptate.

Secretariatul Tehnic transmite membrilor/membrilor cooptați ai "Comitetului" varianta finală a documentelor adoptate conform procedurii de consultare scrisă.

## **Arhivarea documentelor "Comitetului"**

Secretariatul Tehnic al Comitetului va asigura arhivarea tuturor documentelor relevante pentru organizarea și funcționarea ”Comitetului”. Arhivarea documentelor se va realiza atât în format fizic, cât și în format electronic.

Arhivarea documentelor va fi realizată de către Secretariatul Tehnic în conformitate cu normele de arhivare prevăzute în Regulamentul de Organizare și Funcționare al Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale.

## 5.5. Anexele procedurii interne - instrumentele necesare operaționalizării procedurii interne - Structura Minutei reuniunilor Comitetului de Monitorizare a Implementării Politicii Publice în Domeniul Comerțului Electronic

### Sinteza dezbaterilor ”Comitetului”

Nr. crt.	Principalele puncte de vedere, propuneri de decizii	Membrul Comitetului care a enunțat punctul de vedere/ propunerea	Observații

### Sinteza deciziilor ”Comitetului”

Nr. crt.	Decizie luată de ”Comitet” în cadrul reuniunii din data de _____	Responsabili	Termen	Observații

### Situația privind îndeplinirea deciziilor Comitetului”

Nr. crt.	Decizie luată de ”Comitet” în cadrul reuniunii din data de _____	Responsabili	Termen	Stadiul îndeplinirii	Observații

## 6. Concluzii

În final, astfel cum rezultă din aspectele prezentate mai sus, implementarea celor două mecanisme ce fac obiectul acestui livrabil, va trebui să fie efectuată cu luarea în considerare a elemente esențiale ce vor fi prezentate succint în cele de mai jos.

Din perspectiva stabilirii competențelor instituționale alocate fiecărei autorități publice ce acționează în domeniul comerțului electronic, mecanismul de colaborare între instituții este suficient de clar și complet dezvoltat, având în vedere existența numeroaselor protocoale de colaborare între diversele instituții publice de interes.

Astfel, principala dificultate în funcționarea cooperării inter-instituționale a fost identificată ca provenind din probleme practice de implementare.

Diversitatea protocoalelor existente la nivel național care stabilesc măsuri de cooperare inter-instituțională, abordarea practică diferită adoptată de către fiecare instituție publică implicată în domeniul comerțului electronic, precum și analiza practicii de la nivel european cu privire la coordonarea inter-instituțională, au condus la propunerea MCSI în calitate de autoritate publică care să își asume calitatea de coordonator interinstituțional al implementării politicii publice, adăugându-i-se acesteia responsabilități corespunzătoare precum și resurse umane suficiente și competente în acest sens.

Modalitățile concrete prin intermediul cărora MCSI va putea să își ducă la îndeplinire responsabilitatea asumată în domeniul coordonării și colaborării au fost detaliate pe larg în cuprinsul capitolului 2 din prezentul livrabil, fiind propus un număr total de 5 metodologii/proceduri de colaborare și schimb de informații între instituțiile publice implicate în domeniul comerțului electronic.

În ceea ce privește mecanismul de colaborare între instituțiile publice implicate în domeniul comerțului electronic și mediul privat interesat de domeniul în cauză, respectiv stakeholderii, MCSI este și în acest caz entitate responsabilă cu coordonarea cadrului de colaborare în scopul implementării măsurilor dispuse prin (propunerea de) politică publică în domeniul comerțului electronic, precum și a monitorizării îndeplinirii obiectivelor enunțate în politica publică.

În vederea conturării modalității de colaborare cu stakeholderii, au fost analizate bunele practici de la nivel european precum și identificate și evaluate preferințele mediului privat în acest sens.

Eforturile întreprinse în acest sens, au relevat că mediul privat se așteaptă la acțiuni și răspunsuri prompte din partea autorităților publice, motiv pentru care a fost constatată o cerință crescută pentru comunicarea on-line, care, dat fiind subiectul tratat și anume comerțul electronic, ar trebui să reprezinte fundamentul și principala platformă de colaborare între instituțiile publice și mediul privat.

Din analiza răspunsurilor primite în cadrul cercetării realizate, putem extrage câteva elemente importante ce trebuie reținute pentru a putea îmbunătăți colaborarea dintre instituțiile publice implicate în comerțul electronic, și mediul privat, fie că vorbim de operatori economici, consumatori, societatea civilă, mediul academic:

- ✓ Principalul impediment identificat de cele 4 grupuri țintă respondente pentru a avea o colaborare cu instituțiile statului este reprezentat de lipsa de reacție sau reacția întârziată, incompletă, de formă a instituțiilor la comunicările primite din afara acestora.
- ✓ Al doilea cel mai des invocat impediment al colaborării îl reprezintă lipsa legitimității comunicării on-line (e-mail, aplicație mobilă). Comunicarea online (email, formular contact) este, de cele mai multe ori, uni-direcțională (mediu extern către instituție), lipsește confirmarea, feedback-ul, răspunsul competent primit de la instituție. Acest aspect descurajează colaborările viitoare.
- ✓ Instituțiile statului sunt îndemnate să se folosească de mijloacele moderne de comunicare/ colaborare (Facebook, chat box, formulare de contact) pentru a ajunge la stakeholderii lor.
- ✓ ANPC și ANAF sunt instituțiile cel mai des contactate de majoritatea stakeholderilor din cele 4 categorii.

Astfel, mecanismul de colaborare cu mediul privat ar trebui să aibă ca bază operațională o platformă on-line de schimb de informații, linii directe clare și echidistante și un nivel de transparență crescut.

Totodată, principalele recomandări care se pot formula sunt următoarele:

- Relaxarea procedurilor de comunicare externă a instituțiilor (reducerea termenelor de obligativitate a răspunsurilor, alocarea automatizată a sesizărilor/reclamațiilor/ comunicărilor către persoanele competente a le soluționa, întărirea capacității departamentelor de comunicare, procedurizarea comunicării prin intermediul e-mail-ului, social media) sunt câteva aspecte ce ar putea conduce la îmbunătățirea vitezei de reacție a autorităților.
- Existența unor persoane specializate/ dedicate aspectelor ce țin de comerț electronic în aceste instituții ar putea duce și la rezolvarea cu celeritate a aspectelor ce țin de comerțul electronic ce vin în atenția lor. De asemenea, întărirea capacității departamentelor responsabile cu comunicarea externă a acestor instituții ar putea urgenda timpii de răspuns.
- Având în vedere ca stakeholderii comerțului electronic, prin chiar definiția acestuia, sunt persoane fizice și juridice, a căror activitate relevantă are loc cu precădere în mediul on-line, instituțiile cu atribuții în această materie ar trebui să își orienteze activitatea (cel puțin pe cea direct legată de e-commerce) către mediul în care acești stakeholderi pot fi cel mai ușor identificați și contactați.
- Participarea la evenimentele e-commerce organizate de mediul privat ar trebui să devină o modalitate standard de a intra în legătură cu jucătorii de pe această piață, de a fi la curent cu provocările dar și cu dezvoltările din acest domeniu. Vizibilitatea pe care instituțiile statului ar dobândi-o printre stakeholderii lor în

materie de e-comerț ar fi benefică din perspectiva dobândirii încrederii acestora în capacitatea autorităților implicate, în disponibilitatea acestora de a deveni parteneri.

## 7. Anexa 1 - Ghiduri de interviu utilizate în cercetarea cantitativă

### 7.1 Ghid de interviu pentru operatorii economici

Adresă de e-mail / Numele și prenumele respondentului / Funcția / Firma

- 1 Ați avut nevoie să comunicați cu vreo instituție publică în legătură cu activitatea dumneavoastră de comerț electronic? (ANPC, ANAF, CONSILIUL CONCURENȚEI, ANCOM, POLIȚIE, POLIȚIA LOCALĂ, ROTLD, ASF, ANSPDCP etc.)"
- 2 Care este modalitatea prin care ați contactat instituția publică cu care ați avut nevoie să comunicați?
- 3 Cum urmăriți care sunt schimbările aduse legislației ce privește comerțul electronic?
- 4 Dacă o reglementare/ propunere de reglementare considerați că are prevederi necorespunzătoare sau care ar putea/trebuie să fie îmbunătățite, transmiteți observațiile dumneavoastră instituției emitente?
- 5 Dacă la întrebarea anterioară ați răspuns "DA", vă rugăm să ne detaliați cum transmiteți observațiile dumneavoastră?
- 6 Dacă la întrebarea anterioară ați răspuns "DA", vă rugăm să ne spuneți dacă observațiile dumneavoastră s-au regăsit în forma finală a reglementării. Dacă nu, ați primit un răspuns la observațiile trimise de dumneavoastră?
- 7 Dacă la întrebarea nr. 5 ați răspuns "NU", vă rugăm să ne spuneți ce anume vă împiedică să trimiteți observațiile dumneavoastră?
- 8 Care considerați că ar fi cel mai eficient mod în care instituțiile statului ar trebui să preia nevoile celor care activează în e-comerț pentru a le transpune în reglementări/ strategii/ planuri de acțiuni la nivel sectorial?
- 9 Ce anume considerați că lipsește în comunicarea pe care instituțiile statului o au cu cei care activează în domeniul comerțului electronic?
- 10 Vă rugăm să ne indicați care este modalitatea preferată de dumneavoastră pentru a participa la consultările publice organizate de instituțiile statului cu privire la aspecte ce țin de comerțul electronic?
- 11 Ce anume v-ar determina să alocați mai mult timp pentru a colabora cu instituțiile publice?

## 7.2 Ghid de interviu pentru clienții comerțului electronic

Adresă de e-mail / Numele și prenumele respondentului

- 0 Faceți cumpărături online?
- 1 Ați avut nevoie să comunicați cu vreo instituție publică în legătură cu vreo achiziție de produse/servicii realizată online? (ANPC, ANAF, CONSILIUL CONCURENȚEI, ANCOM, POLIȚIE, POLIȚIA LOCALĂ, ROTLD, ASF, ANSPDCP etc.)"
- 2 Care este modalitatea prin care ați contactat instituția publică cu care ați avut nevoie să comunicați
- 3 Care a fost motivul pentru care ați avut nevoie să comunicați cu respectiva instituție publică?
- 4 Ați primit răspuns?
- 5 Răspunsul a fost mulțumitor?
- 6 Dacă ați răspuns NU la întrebarea anterioară, va rugăm să ne spuneți de ce NU a fost mulțumitor?
- 7 Ce sugestii aveți pentru a îmbunătăți modul în care instituțiile publice colaborează cu dumneavoastră?

## 7.3 Ghid de interviu pentru mediul academic

Adresă de e-mail / Numele și prenumele respondentului / Funcția/ materia / Instituția academică

- 1 Ați avut nevoie să comunicați cu vreo instituție publică în legătură cu activitatea dumneavoastră academică în ceea ce privește aspecte ce țin de comerțul electronic? (ANPC, ANAF, CONSILIUL CONCURENȚEI, ANCOM, POLIȚIE, POLIȚIA LOCALĂ, ROTLD, ASF, ANSPDCP etc.)
- 2 Care este modalitatea prin care ați contactat instituția publică cu care ați avut nevoie să comunicați
- 3 Cum urmăriți care sunt schimbările aduse legislației ce privește comerțul electronic?
- 4 Dacă o reglementare/ propunere de reglementare considerați că are prevederi necorespunzătoare sau care ar putea/trebuie să fie îmbunătățite, transmiteți observațiile dumneavoastră instituției emitente?
- 5 Dacă la întrebarea anterioară ați răspuns "DA", vă rugăm să ne detaliați cum transmiteți observațiile dumneavoastră?
- 6 Dacă la întrebarea anterioară ați răspuns "DA", vă rugăm să ne spuneți dacă observațiile dumneavoastră s-au regăsit în forma finală a reglementării. Dacă nu, ați primit un răspuns la observațiile trimise de dumneavoastră?

- 7 Dacă la întrebarea nr. 5 ați răspuns "NU", vă rugăm să ne spuneți ce anume vă împiedică să trimiteți observațiile dumneavoastră?
- 8 Care considerați că ar fi cel mai eficient mod în care instituțiile statului ar trebui să preia nevoile/ sugestiile/ bunele practici/ rezultatele cercetărilor ce provin din mediul academic pentru a le transpune în reglementări/ strategii/ planuri de acțiuni la nivel sectorial?
- 9 Ce anume considerați că lipsește în comunicarea pe care instituțiile statului o au cu mediul academic cu preocupări ce țin de e-comerț?
- 10 Vă rugăm să ne indicați care este modalitatea preferată de dumneavoastră pentru a participa la consultările publice organizate de instituțiile statului cu privire la aspecte ce țin de comerțul electronic?
- 11 Ce anume v-ar determina să alocați mai mult timp pentru a colabora cu instituțiile publice?

## 7.4 Ghid de interviu ONG-uri

Adresă de e-mail / Numele și prenumele respondentului / Funcția/ materia / ONG: \*

- 1 Ați avut nevoie să comunicați cu vreo instituție publică în legătură cu activitatea ONG-ului dumneavoastră, în ceea ce privește aspecte ce țin de comerțul electronic? (ANPC, ANAF, CONSILIUL CONCURENȚEI, ANCOM, POLIȚIE, POLIȚIA LOCALĂ, ROTLD, ASF, ANSPDCP etc.)
- 2 Care este modalitatea prin care ați contactat instituția publică cu care ați avut nevoie să comunicați?
- 3 Cum urmăriți care sunt schimbările aduse legislației ce privește comerțul electronic?
- 4 Dacă o reglementare/ propunere de reglementare considerați că are prevederi necorespunzătoare sau care ar putea/trebuie să fie îmbunătățite, transmiteți observațiile dumneavoastră instituției emitente?
- 5 Dacă la întrebarea anterioară ați răspuns "DA", vă rugăm să ne detaliați cum transmiteți observațiile dumneavoastră?
- 6 Dacă la întrebarea anterioară ați răspuns "DA", vă rugăm să ne spuneți dacă observațiile dumneavoastră s-au regăsit în forma finală a reglementării. Dacă nu, ați primit un răspuns la observațiile trimise de dumneavoastră?
- 7 Dacă la întrebarea nr. 5 ați răspuns "NU", vă rugăm să ne spuneți ce anume vă împiedică să trimiteți observațiile dumneavoastră?
- 8 Ce anume considerați că lipsește în comunicarea pe care instituțiile statului o au cu societatea civilă cu preocupări ce țin de e-comerț?
- 9 Care considerați că ar fi cel mai eficient mod în care instituțiile statului ar trebui să preia nevoile/ sugestiile/ bunele practici/ experiențele ce provin din societatea civilă pentru a le transpune în reglementări/ strategii/ planuri de acțiuni la nivel sectorial?

- 10 Vă rugăm să ne indicați care este modalitatea preferată de dumneavoastră pentru a participa la consultările publice organizate de instituțiile statului cu privire la aspecte ce țin de comerțul electronic?
- 11 11. Ce anume v-ar determina să alocați mai mult timp pentru a colabora cu instituțiile publice?

## 7.5 Obiective si rezultate

Obiectivul propus pentru derularea acestei cercetări cantitative a fost de 200 de respondenți, iar perioada de interviu a fost decembrie 2018- ianuarie 2019.

Pentru a nu depinde de disponibilitatea persoanelor incluse în eșantion și colaborare cu reprezentanții beneficiarului, s-a stabilit ca aplicarea ghidurilor de interviu să se facă în mediul electronic. Mai mult, în cadrul activităților anterioare derulate în cadrul proiectului, reprezentanți ai tuturor acestor grupuri țintă au indicat că preferă o interacțiune online, în detrimentul uneia în persoană, iar cercetarea noastră dorit să vină în întâmpinarea acestei preferințe, astfel încât transmiterea chestionarelor a avut loc exclusiv online.

Identificarea și selectarea operatorilor economici solicitați a participa la cercetare a avut loc din rândul celor care au participat anterior la activități derulate în cadrul proiectului, dar modalitățile de popularizare a chestionarelor s-au adresat și altor potențiali respondenți printr-o serie de canale, cum ar fi:

- Pentru operatori economici
  - Grupuri de pe rețelele sociale dedicate antreprenorilor din zona de comerț electronic
  - Portofoliul de comercianți online ai unui market place de notorietate
- Pentru clienți ai comerțului electronic
  - Grupuri de pe rețelele sociale dedicate potențialilor clienți ai magazinelor online
  - Mail-direct către rețeaua de colaboratori ai echipei de consultanți
- Pentru mediul academic
  - Grupuri de pe rețelele sociale dedicate potențialilor clienți ai magazinelor online din mediul academic
  - Mail-direct către rețeaua de colaboratori din mediul academic ai echipei de consultanți
- Pentru ONG-uri
  - Mail-direct către rețeaua de colaboratori din mediul non-guvernamental ai echipei de consultanți

În urma acestor activități de popularizare a fost colectat un număr de:

- 110 răspunsuri din rândul consumatorilor de comerț electronic
- 3 răspunsuri din rândul operatorilor economici
- 0 răspunsuri din rândul asociațiilor non-guvernamentale



- 42 de răspunsuri din rândul reprezentanților mediului academic

## 8. Anexa 2 - Bune practici internaționale identificate

### 8.1 Colaborarea între instituțiile publice și stakeholderii privați sau asociații ale societății civile

Sute de parteneriate au fost create în întreaga lume în ultimele două decenii, unele dintre funcționând doar o scurtă perioadă de timp. Dintre aceste parteneriate, unele s-au concentrat asupra obiectivelor locale, în timp ce altele au încercat să coordoneze zonele de politică globală în regiuni mari cu o populație de milioane de locuitori<sup>16</sup>.

Există parteneriate care și-au îndreptat activitatea în primul rând spre mediul de afaceri, în timp ce altele s-au axat pe aspectele legate de piața forței de muncă sau de problemele sociale. Abordarea ascendentă poate fi un principiu cheie, însă este bine să ne amintim că un număr mare de parteneriate au fost create ca parte a unei strategii guvernamentale centrale care să sprijine implementarea programelor la nivel local. Au fost realizate multe studii pe această temă, care demonstrează că un parteneriat este un instrument valoros sau un model "organizațional" creat cu scopul de a depăși punctele slabe ale cadrului politic și de guvernanță.

Cu toate acestea, parteneriatele se confruntă cu un număr de obstacole precum: dificultatea procesului de înființare și susținere pe termen lung, necesitatea voinței politice și a resurselor și susceptibilitatea privind obținerea rezultatelor.

Trăim în societăți complexe în care organismele politice în vigoare par adesea că nu reușesc să ofere soluții satisfăcătoare pentru un număr din ce în ce mai mare de probleme. Dar acest lucru nu înseamnă neapărat că aceste organisme în forma actuală urmează să fie schimbate, deoarece:

- a) Instituțiile existente sunt rezultatul dezvoltării istorice și reflectă echilibrul diferitelor grupuri de interese din cadrul societății; prin urmare, acestea nu sunt ușor de modificat
- b) este greu de anticipat dacă schimbarea unui organism politic va conduce la un nivel mai înalt de satisfacție.

Astfel, în mod natural, există o anumită rezistență la reformele la scară largă. Dar, deși nu se anticipează modificări ale sistemelor administrative actuale, parteneriatele acestora cu mediul privat pot contribui foarte mult la îmbunătățirea

<sup>16</sup> <https://www.oecd.org/cfe/leed/36279186.pdf>, 2006, OECD, Parteneriate de succes - Ghid

performanței acestora: parteneriatele bazate pe interese comune oferă un mecanism pentru organizațiile private, în special pentru a lucra împreună și pentru a-și adapta politicile cu scopul de a identifica mai bine nevoile oamenilor în mediul economic actual. Prin urmare, parteneriatele sunt un instrument-cheie al guvernării.

Parteneriatul dintre instituțiile publice și mediul privat este de obicei creat cu scopul de a reuni toți actorii relevanți dintr-un domeniu care pot contribui la îmbunătățirea unei situații date de pe picior egal. Acest principiu aparent simplu ridică o serie de probleme diferite. În primul rând, reunirea tuturor actorilor relevanți nu este o sarcină ușoară, din prisma faptului că implică ca în jurul unei singure mese să existe nu doar instituții guvernamentale diferite (de obicei de diferite niveluri) - dintre care multe se confruntă sau se ignoră în mod tradițional - dar și partenerii sociali, antreprenori, ONG-uri, reprezentanți ai sectorului educațional și științific, reprezentanți ai societății civile și mulți alții.

Interesele unor astfel de parteneri și, prin urmare, abordarea lor față de anumite probleme vor fi, de obicei, destul de diferite. Foarte adesea, parteneriatele sunt inițiate de instituții care evită cu diplomatie invitarea partenerilor pe care îi consideră prea dificil pentru a le fi de ajutor privind soluțiile pe termen scurt. Astfel de instituții riscă să piardă o oportunitate de a obține o înțelegere și o aprobare la nivel mai extins a politicii lor.

În al doilea rând, partenerii ar trebui să beneficieze de drepturi egale, iar în caz contrar acest lucru ar trebui stabilit drept principiu de parteneriat. De exemplu, pentru a elabora o strategie, este absolut necesar ca toți actorii relevanți să fie de acord cu 1) analizele fundamentale și 2) cu obiectivele și principiile generale derivate din aceste analize.

Al treilea aspect cheie este asumare, care reprezintă abordarea partenerilor față de parteneriatul lor, obiectivele și activitatea. Dacă partenerii simt că contribuie la ceva care nu este cu adevărat în interesul lor sau în concordanță cu modul lor de gândire, dacă sunt cooptați într-un organism afiliat unei alte organizații, fără a li se oferi posibilitatea de a se folosi de propria abordare, dacă unicul scop al unui parteneriat este de aplicare de sus în jos a unei anumite structuri administrative, și dacă niciun rezultat nu este în interesul lor - atunci anumiți "parteneri" nu vor putea să se identifice cu scopurile și obiectivele stabilite de parteneriat.

Dar dacă, pe de altă parte partenerii simt un grad ridicat de identificare cu obiectivele parteneriatului, aceasta poate fi baza solidă pe care un parteneriat se poate dezvolta.

## 8.2 Colaborarea dintre instituții și mediul privat în societatea informațională

De la apariția internetului comercial în anii 1990, caracteristicile acestuia s-au schimbat substanțial - determinând astfel schimbări esențiale în societate și în economie. Inovarea digitală rapidă a transformat comerțul electronic și a reconfigurat sector după sector. De asemenea, a modificat modul în care consumatorii interacționează și tranzacționează între ei și în piața comerțului electronic<sup>17</sup>.

În ultimul sfert de secol, comerțul electronic a oferit consumatorilor beneficii și oportunități semnificative. Odată cu perspectiva obținerii unor avantaje într-o manieră mai convenabilă, consumatorii care apelează la comerțul electronic se bucură de o ofertă mai variantă, inclusiv acces direct la piețele comerciale mondiale. Există, de asemenea, o varietate de informații cu privire la opțiunile disponibile, ceea ce se transpune într-o mai mare transparență a prețului, a calității și reputației furnizorilor. Consumatorii pot accesa o serie de instrumente digitale de comparație, care îi ajută să acceseze și să valorifice mai ușor, în loc să se simtă copleșiți de gama de opțiuni și informații.

De asemenea, consumatorii au dobândit mijloacele prin care pot accesa atât piața cererii, cât și pe cea a ofertei; și mijloacele de a-și împărtăși experiența cu privire la un produs sau serviciu și a furnizorului său din piață. În general, scăderea progresivă a barierelor comerciale, consolidarea lanțurilor globale de aprovizionare și intrarea consumatorilor pe piețele emergente oferă oportunități semnificative de a construi o piață de comerț electronic cu adevărat globală, bazată pe consumatori.

Cu toate acestea, în ciuda avantajelor și oportunităților evidente oferite de comerțul electronic, ușurința și rapiditatea cu care consumatorii pot încheia tranzacții on-line - oricând, oriunde și în special în străinătate - pot crea situații pe care nu le cunosc și care le pun interesele la risc. Aceste riscuri și provocări pot influența încrederea consumatorilor în tranzacțiile digitale.

În mod similar, comercianții se confruntă cu o serie de noi provocări în dezvoltarea afacerilor în mediul online.

**Pentru a asigura o creștere favorabilă incluziunii, echității și corectitudinii în economia digitală, este necesar ca autoritățile publice să colaboreze cu mediul privat și societatea civilă, să le înțeleagă acestora nevoile și să poată răspunde în timp util provocărilor, să poată adapta cadrul legal la acestea și să elimine potențialele bariere.**

---

<sup>17</sup> <http://www.oecd.org/going-digital/topics/digital-consumers/toolkit-for-protecting-digital-consumers.pdf> OECD, 2018, **TOOLKIT FOR PROTECTING DIGITAL CONSUMERS**

În cele ce urmează s-au identificat o serie de abordări ale unor state membre ale Uniunii Europene în ceea ce privește colaborarea în contextul național dintre autoritățile publice și mediul privat sau societatea civilă. Deși unele dintre aceste abordări pot fi considerate modele de bună practică, iar altele nu, experiențele fiecărei țări în parte pot reprezenta lecții importante pentru dezvoltarea mecanismelor de colaborare între instituțiile publice din România și stakeholderii din domeniul comerțului electronic.

Mecanismele de colaborare analizate nu privesc întotdeauna comerțul electronic, însă ele prezintă relevanță prin prisma faptului că privesc fie mecanisme de colaborare generale, aplicate de respectivele state indiferent de domeniu, fie mecanisme de colaborare folosite în cadrul implementării unor politici publice - în mod similar cu momentul în care se află România, de implementare a politicii publice în domeniul comerțului electronic.

### 8.2.1 Bune practici identificate în Marea Britanie

În Marea Britanie modul de lucru inter-instituțional și cu mediul privat este ghidat de o serie de principii și cerințe emise de Biroul Primului Ministru. Setul de principii călăuzitoare privind cheltuirea banului public - ”**Managing Public Money**”<sup>18</sup>- conține și o serie de indicații, un cadru, cu privire la **colaborarea dintre instituții și/sau mediul privat sub formă de parteneriat**. Astfel, un parteneriat formalizat într-un document în care **cel puțin una dintre părți este o instituție publică**, este recomandat să conțină cel puțin următoarele informații cuprinse într-o listă non-exhaustivă:

#### Scopul parteneriatului

- Obiectivele relației de parteneriat și delimitarea ariei de acoperire a parteneriatului
- Standardele parteneriatului, obiective cheie și ținte de atins

#### Guvernanță și responsabilități

- Relația juridică, inclusiv orice limitări financiare sau de altă natură
- Orice cerințe de funcționare, statutare ale parteneriatului
- Structura de conducere a parteneriatului (inclusiv cum sunt numiți colaboratorii din instituții, cum își pierd calitatea de colaborator)
- Modul de lucru în cadrul parteneriatului
- Răspunderea celor ce duc la îndeplinire măsurile parteneriatului
- Aspecte importante cu privire la rolul partenerului instituție publică (furnizor de informații, rol consultativ, finanțator etc)
- Aspecte privind activitatea de raportare asupra activității din cadrul parteneriatului

<sup>18</sup> <https://www.gov.uk/government/publications/managing-public-money> ,

### Luarea deciziilor

- Modul în care, în cadrul parteneriatului, sunt luate deciziile strategice cu privire la viitorul parteneriatului, cu detalieri în timp.
- Ierarhia responsabilităților, spre exemplu, cu privire la raportare, la monitorizarea eficienței, analiza de risc, evaluarea proiectelor, managementul inter-dependențelor etc
- Statutul participanților activi la îndeplinirea parteneriatului (angajații instituțiilor semnatare ale parteneriatului ce îndeplinesc sarcinile ce decurg din parteneriat)
- Aspecte ce țin de inventarierea performanțelor, bunelor practici și a lecțiilor de învățat
- Aspecte cu privire la necesitatea unor intervenții, în cazul funcționării nepotrivite a parteneriatului

### Management financiar

- Relația de parteneriat din punct de vedere financiar
  - Capital pentru înființarea parteneriatului
  - Granturi
  - Planul de acțiuni și implicarea lor financiară
  - Distribuția veniturilor și a profitului, dacă e cazul etc.
- Monitorizarea, raportarea financiară, comunicarea periodică și orice alte reglementări privind monitorizarea progresului.

În ceea ce privește **colaborarea strict între instituții publice**, în situații în care acestea au atribuții care se suprapun sau se completează, sau când activitatea acestora se răsfârâge asupra aceleiași zone geografice sau asupra aceluiași grup țintă, documentul oferă câteva modele de colaborare cu scopul de a furniza servicii mai bune sau de a spori eficacitatea. Genul de parteneriate la care se face referire sunt cele ce se traduc prin a lucra efectiv împreună, punând la comun anumite resurse. Această abordare este cunoscută sub denumirea de **”joined-up government”**:

- Un partener poate funcționa drept furnizor principal de anumite servicii, vânzându-le altor departamente/ instituții ( precum IT, HR, Financiar), având la bază contracte de tipul ”service level agreement”- acorduri cadru de furnizare de servicii
- Parteneriate pentru împărțirea costurilor pentru servicii folosite în comun (spre exemplu, aceeași clădire), în funcție de numărul angajaților sau de mp ocupați etc.
- Achiziții în comun, în baza unui protocol de colaborare

### *The Compact*

Tot la nivelul Cabinetului Primului Ministru din Marea Britanie s-a semnat un parteneriat de colaborare - **”the Compact”** - care trasează principiile sub care

coaliția de guvernământ și organizațiile societății civile lucrează efectiv împreună pentru atingerea câtorva obiective:

1. O societate civilă puternică, diversă și independentă
2. Elaborare și dezvoltare de politici publice, programe și servicii publice efective și transparente
3. Programe și servicii responsive de calitate ridicată
4. Dispoziții clare cu privire la gestionarea schimbărilor necesare în programe și servicii
5. O societate echitabilă

În cadrul fiecărui obiectiv, sunt clar stabilite obligațiile asumate atât de guvernare/ administrație, cât și cele asumate de organizațiile societății civile. Fiecare instituție publică este semnatară a acestui parteneriat. Implementarea acestuia este supervizată de Cabinetul Primului Ministru și de organizația voluntară Compact Voice formată din membrii organizațiilor societății civile.

La nivel local, voluntari ai societății civile, împreună cu autoritățile locale, au pus bazele unor "Compact" locale, prin care împreună, au stabilit obiective de colaborare, ținte de atins, planuri de acțiuni de întreprins, indiferent de sectorul de activitate.

Obiectul colaborării din cadrul acestui mecanism este așadar stabilirea și menținerea unui parteneriat puternic între autoritățile publice și organizațiile asociative ale societății civile.

The Compact este un memorandum de înțelegere, voluntar, semnat de toate autoritățile publice și organizații asociative ale societății civile cu scopul de a stabili și menține un parteneriat puternic între aceste două tipuri de entități. Principiile acestui memorandum se aplică tuturor tipurilor de relații dintre organizațiile asociative ale societății civile și autoritățile publice care gestionează și distribuie bani publici.

Multe dintre comunitățile locale din Anglia au de asemenea și Local Compacts, parteneriate între organizațiile non-profit și autoritățile locale (consilii, poliția locală, pompieri, furnizorii de servicii medicale). Aceste parteneriate preiau principiile the Compact și le adaptează la realitățile locale.

The Compact vine împreună cu un Ghid privind Transparența și Responsabilitatea ce marchează pașii de urmat la nivel național și local, inclusiv în caz de dispute sau plângeri interne.

La nivel național, Compact Voice este o organizație non-profit care sprijină implementarea the Compact și acordă asistență comunităților locale pentru a pune bazele propriilor Compact.

Cabinetul Primului Ministru supervizează modul în care the Compact este implementat la nivelul departamentelor guvernamentale, iar fiecare departament guvernamental are un "Compact lead", o persoană responsabilă de supervizarea

implementării the Compact în cadrul propriului departament, dar și de creșterea cunoașterii și conștientizării asupra principiilor acestuia.

Compact Voice și Cabinetul Primului Ministru au un Plan de Acțiuni în Comun ce include obiective pentru cei ce îndeplinesc funcția de Compact Lead în cadrul departamentelor guvernamentale.

Compact Lead din toate departamentele guvernamentale, Compact Voice și Cabinetul Primului Ministru se întâlnesc trimestrial pentru a discuta aspecte cheie și pentru a raporta progresul. O serie de ghiduri și alte documente vin a sprijini activitățile:

- The Compact- documentul cadru;
- Principiile The Compact 19
- Ghidul privind Transparența și Responsabilitatea 20
- Ghid practic de colaborare cu Parteneriatele Locale de Companii 21
- Ghid pentru a răspunde la consultări efectiv 22
- Kit de instrumente pentru lucrul în parteneriat etc.23

Durata de funcționare a acestui parteneriat este una nedeterminată, cu raportare anuală asupra realizărilor și cu revizuirea obiectivelor o dată la 2-3 ani, în funcție de nevoi.

Beneficiile raportate în urma abordării acestui stil de lucru sunt de natură imaterială, țin de rezolvarea unor dificultăți pe diverse paliere din cadrul societății, al comunității în care acest stil de lucru este implementat

În ceea ce privește stimulentele acordate participanților la acest parteneriat, nu au fost identificate alte stimulente în afara celor ce țin de atingerea obiectivelor, de calitatea muncii prestate în favoarea comunității deservite.

Instituțiile de la nivel central sunt toate semnatare ale memorandumului, alocă personal și responsabilități pentru implementarea acestuia. Oficiali de rang înalt întăresc importanța acestui memorandum prin cuvântări, adresări în Parlament, scrisori oficiale trimise partenerilor acestui memorandum. La nivel local, acolo unde există Compact locale, se lucrează pentru atragerea cât mai multor departamente publice locale în a semna memorandumuri locale.

Conceptul și modul de lucru în parteneriat se bucură de notorietate atât la nivel guvernamental, cât și la nivel local. Autoritățile iau în serios și caută opinia și experiențelor comunităților pe care le deservesc pentru a produce cele mai bune rezultate pentru acestea.

---

<sup>19</sup> <http://www.compactvoice.org.uk/resources/compact-text-format>

<sup>20</sup> [http://www.compactvoice.org.uk/sites/default/files/the\\_compact\\_accountability\\_guide.pdf](http://www.compactvoice.org.uk/sites/default/files/the_compact_accountability_guide.pdf)

<sup>21</sup> <http://www.compactvoice.org.uk/resources/briefings-and-guidance/practical-guide-engaging-local-enterprise-partnerships-leps>

<sup>22</sup> [http://www.compactvoice.org.uk/sites/default/files/responding\\_to\\_consultations\\_tips.pdf](http://www.compactvoice.org.uk/sites/default/files/responding_to_consultations_tips.pdf)

<sup>23</sup> <http://www.compactvoice.org.uk/resources/briefings-and-guidance/partnership-working-toolkit-voluntary-sector>

Cu ajutorul voluntarilor afiliați the Compact, autoritățile pot acționa ca urmare a unor informații palpabile despre nevoile curente ale comunităților în care acționează.

Societatea civilă, odată luată în serios, a devenit mai dispusă a contribui la inițiativele de modificări legislative, la propunerile de politici publice, la planurile de acțiuni realizate de către autorități.

### *What Works Network*

„**What Works Network**” este o rețea de centre ce funcționează sub egida Cabinetului Primului Ministru al Marii Britanii, a căror misiune este să asiste funcționarii publici ce elaborează politici publice să decidă asupra unei politici pe baza unor evidențe clare asupra a ceea ce funcționează (what works) sau nu funcționează, folosind metoda studiilor aleatorii în mediu controlat și/sau alte metode de analiză.

Sub emblema What Works, Cabinetul Primului Ministru a adunat un grup de experți de top cu expertiză în metode experimentale și cvasi-experimentale de analiză pentru a furniza un serviciu gratuit tuturor funcționarilor publici.

Rețeaua What Works și fiecare dintre centrele sale să ofere diverselor categorii de persoane care iau decizii referitoare la serviciile publice cele mai bune evidențe cu privire la "ce funcționează". Aceste categorii de persoane includ, printre altele, agenți guvernamentali, funcționari publici, lideri ai consiliilor, șefi de serviciu, cetățeni și profesioniști din întreg sectorul public.

Rețeaua este coordonată de echipa de lucru a Cabinetului Primului Ministru. Această rețea face parte dintr-o inițiativă mai largă inițiată de către Cabinetul Primului Ministru și Trezoreria Statului în 2013 ce are ca scop îmbunătățirea rezultatelor și creșterea productivității în sectorul public prin utilizarea mai bună a evidențelor / datelor certe / rezultatelor studiilor.

Centrele oferă consultanță independentă, bazată pe evidențe și bune practici. Totuși Centrele sunt diferite de instituțiile standard de cercetare. Fiecare Centru are drept scop atât creșterea ofertei cât și cererii de evidențe din domeniul lor de activitate, iar rezultatele sunt adaptate nevoilor factorilor de decizie.

Ca o rețea, centrele What Works beneficiază prin intermediul echipei What Works de oportunitățile de învățare și resurse, de colaborarea în domenii comune de interes și de relațiile cu departamentele și rețelele guvernamentale. Împreună, centrele colaborează pentru a clădi reputația internațională a rețelei de autoritate, strictețe și inovație.

Calitatea de membru a rețelei What Works presupune respectarea principiilor IMPACT, descrise mai jos. Astfel, centrele What Works trebuie să:

- Împărtășească cunoștințele în cadrul rețelei și să caute oportunități de colaborare prin intermediul întâlnirilor Consiliului de Lucru organizate o dată la



trei ani, întâlnirilor trimestriale ale Grupului Operațional și prin intermediul altor întâlniri și conversații care au loc ad-hoc;

- Se implice în acțiunile și exercițiile naționale și locale inițiate de echipa What Works a Cabinetului Primului Ministru cu scopul de a furniza o soluție coordonată de Rețeaua What Works; și
- Să decidă asupra calităților strategice ale potențialilor noi membri care doresc să se înscrie în Rețea.

Fiecare dintre centrele What Works este guvernat de 6 principii a căror misiune este de a susține legitimitatea academică a centrelor și de a îmbunătăți eficacitatea serviciilor și rezultatelor în favoarea cetățenilor. Acestea sunt următoarele:

- **Independența** - Furnizarea de consiliere independentă și imparțială utilizatorilor, păstrând dreptul de proprietate asupra tuturor studiilor și produselor.
- **Rigurozitate metodologică** - Utilizarea unui proces clar și consecvent de generare și sinteză a evidențelor; implicarea în comunitatea academică și politică pentru a asigura calitatea evidențelor (de exemplu, prin intermediul evaluărilor); și acordarea de prioritate rezultatelor obținute din evaluările de impact de înaltă calitate, printr-un sistem puternic de clasificare a evidențelor.
- **Aplicabilitate** - Asumarea rolului principal în utilizarea și generarea de evidențe într-un anumit domeniu de politici predefinit în Marea Britanie; guvernat de principiul că este posibilă și utilă compararea eficacității diferitelor tipuri de intervenție și practici; și luarea de măsuri practice în vederea evaluării și îmbunătățirii impactului propriu al Centrului.
- **Accesibilitate** - Plasarea grupului țintă de utilizatori în centrul tuturor activităților; împărtășirea evidențelor cu utilizatorii fără costuri, în formate ușor de înțeles și care le permit luarea de decizii practice pe baza a "ce funcționează".
- **Capacitatea de dezvoltare** - Mobilizarea evidențelor și implicarea în mod activ pentru a garanta că acestea sunt puse în practică de către factorii de decizie; creșterea gradului de înțelegere a grupurilor de utilizatori cu privire la modul și momentul utilizării și generarea de evidențe, astfel încât aceștia să poată utiliza mai bine produsele de evidență ale centrului și să dezvolte baza internațională de evidențe.
- **Transparența** -Furnizarea de informații complete și ușor de înțeles cu privire la metodele și limitările care stau la baza rezultatelor cercetărilor prin publicarea atât a rezultatelor studiilor, cât și a evidențelor privind impactul activității Centrului.

Fiecare centru funcționează conform propriilor reguli, dar toate centrele:

- Generează evidențe cu privire la ceea ce funcționează într-un domeniu de politică definit;
- Transpun evidențele într-un format ușor de utilizat pentru anumite grupuri de utilizatori; și

- Încurajează adoptarea și utilizarea inteligentă a evidențelor, precum și a contribuțiilor la baza de date din domeniul de politică.

### *Cooperarea dintre autoritățile preocupate de siguranța produselor și platformele online*

Deși platformele online nu sunt, în multe cazuri, responsabile din punct de vedere legal pentru siguranța produselor furnizate prin intermediul site-urilor lor de către terți comercianți, aceștia au cooperat cu autoritățile din mai multe țări pentru a ajuta la protejarea consumatorilor de produsele nesigure.

În Marea Britanie, departamentul de standarde comerciale al Consiliului Județean Hampshire a elaborat o procedură de cooperare cu două platforme majore de comerț electronic. În conformitate cu această procedură, ofițerii pentru standardele comerciale primesc reclamații privind produsele nesigure comercializate online prin intermediul sistemelor de alertă, cum ar fi RAPEX.

RAPEX facilitează schimbul rapid de informații între autoritățile naționale din 31 de țări (UE28 plus Norvegia, Islanda și Liechtenstein) și Comisia Europeană privind produsele care prezintă un risc pentru sănătatea și siguranța consumatorilor și măsurile luate de țările participante la reducerea acestor riscuri.

Ulterior, ofițerii pot notifica prin intermediul platformelor relevante problemele de siguranță legate de produsele care se vând pe site-ul lor și pot solicita eliminarea acestora. În cazurile în care se constată că un vânzător care își desfășoară activitatea prin intermediul platformelor și comercializează mai multe produse neconforme sau nesigure, inclusiv în mod recurent, acesta poate fi, de asemenea, exclus din platformă.

Acest tip de cooperare între sectorul public și cel privat s-a dovedit a fi eficient, deoarece platformele sunt de multe ori într-o poziție mai favorabilă spre deosebire de autoritățile de reglementare pentru a identifica și urmări comercianții care oferă produse nesigure online.

Prin intermediul sistemului RAPEX, Comisia Europeană și-a dezvoltat cooperarea cu Amazon, eBay și Alibaba pentru a identifica produsele potențial nesigure sau neconforme care sunt vândute pe site-urile lor web.

În "Comunicarea Comisiei privind supravegherea pieței produselor vândute online" din 2017, Comisia Europeană a subliniat rolul pe care platformele online îl joacă în prevenirea vânzării produselor retrase prin intermediul site-urilor lor. Aceasta include acționarea rapidă pentru a elimina accesul la conținut ilegal, cum ar fi produsele nesigure sau neconforme, atunci când acestea sunt identificate pe platformele lor. Un link către sistemul RAPEX privind produsele retrase este inclus în termenii și politicile eBay, iar începând din martie 2018, acestea conțin și un link către site-ul OECD GlobalRecalls.

## 8.2.2 Bune practici identificate în Olanda

Abordarea Olandei privind procesul de dezvoltare a inclus și sectorul privat timp de decenii. Începând cu anul 2005, interdependențele dintre dezvoltare și comerț, inclusiv comerțul în și din Țările de Jos, au devenit o parte mai importantă a abordării.

În 2010, dezvoltarea sectorului privat, inclusiv angajamentul față de în sectorul privat, a devenit un element central al politicii olandeze de cooperare pentru dezvoltare . În 2013, Olanda a introdus "O Lume pentru a Câștiga: O nouă Strategie pentru Ajutor, Comerț și Investiții", un document de politică care stabilește strategia de a combina grant-urile, comerțul și investițiile.

Abordarea olandeză are trei obiective principale: eradicarea sărăciei extreme, promovarea dezvoltării economice durabile și incluzive la nivel mondial și facilitarea activității companiilor olandeze în străinătate. În acest context, Țările de Jos se concentrează pe trei tipuri de țări partenere: de ajutor, tranziție și parteneri comerciali.

Obținerea de avantaje reciproce pentru țările partenere și Țările de Jos reprezintă un factor-cheie al angajamentului față de sectorului privat în procesul de cooperare pentru dezvoltare, care se bazează pe recunoașterea realităților economice mondiale de schimbare, inclusiv a dezvoltării reduse în Europa și a creșterii oportunităților și capacităților economice în țările partenere .

Ministerul olandez al Afacerilor Externe este responsabil pentru angajamentul față de sectorul privat în cooperarea pentru dezvoltare. Din anul 2012, Direcția Generală pentru Cooperare Internațională și Direcția Generală de Relații Economice Externe și-au desfășurat activitatea sub egida ministrului de comerț exterior și cooperare pentru dezvoltare, responsabil pentru buna funcționare a ambelor instituții. Direcțiile generale dețin împreună dreptul de proprietate asupra programului de ajutor, comerț și investiții, iar prin intermediul personalului se concentrează pe dezvoltarea politicilor și coordonarea implementării prin mai multe agenții, organizații și programe.

În cadrul ministerului, Departamentul pentru Dezvoltare Economică Durabilă are ca scop principal colaborarea cu sectorul privat și promovarea sinergiilor în interiorul guvernului, sectorului privat și societății civile. Alte departamente din cadrul ministerului se implică direct în colaborarea cu sectorul privat.

Implementarea mecanismelor de colaborarea cu sectorul privat este realizată în mare parte de către Agenția Olandeză pentru Întreprinderi (RVO), Compania Olandeză de Finanțare pentru Dezvoltare (FMO) și, într-o mai mică măsură, de către ambasadatele din țările partenere. RVO este responsabilă pentru gestionarea majorității fondurilor olandeze centralizate - aceste reprezentând principalele mecanisme de implicare a statului în sectorul privat. În plus față de sprijinul

financiar, RVO oferă companiilor olandeze informații și servicii care sunt esențiale pentru identificarea de noi oportunități pe toate piețele.

În Țările de Jos, punctul unic de intrare - dar nu exclusiv - pentru implicarea în sectorul privat este prin abordarea acestuia față de dezvoltarea sectorului privat. Țara are o abordare în două direcții. În primul rând, se concentrează asupra îmbunătățirii mediului de afaceri în țările partenere, prin elaborarea de legi și reglementări mai bune, instituții economice mai puternice, dezvoltarea sectorului financiar, îmbunătățirea infrastructurii și îmbunătățirea accesului la piața internațională.

În acest context, ajutoarele deschid calea pentru calibrarea dependenței de ajutor la o mai mare autonomie pe baza fluxurilor comerciale și investiționale mai substanțiale și mai durabile. În al doilea rând, se concentrează pe stimularea spiritului antreprenorial prin sprijinirea companiilor locale și olandeze în derularea afacerilor, stimulând astfel economiile locale și sporind comerțul durabil.

Fondul olandez Good Growth, care este un fond de reînnoire care oferă asistență tehnică și o varietate de servicii financiare fără finanțare, servește drept unul dintre principalele mecanisme de implicare în sectorului privat. Acesta include trei opțiuni de finanțare pentru fiecare dintre următoarele grupuri: IMM-urile olandeze care doresc să investească într-o țară în curs de dezvoltare prin exportul IMM-urilor olandeze și fondurile locale de investiții care vizează creșterea accesului IMM-urilor la finanțare în țările eligibile pentru Fondul de creștere economică din Olanda.

În angajamentul său față de sectorul privat, Țările de Jos subliniază abordarea olandeză cu privire la dezvoltarea durabilă. Abordarea recunoaște plusul de valoare al guvernului, sectorului privat, al societății civile și al mediului academic care lucrează împreună pentru a identifica cele mai bune practici de urmat. În cadrul abordării olandeze de tip "Diamant", competențele partenerilor sunt combinate, împreună cu diferitele obiective, fonduri, riscuri și responsabilități. Eficiența corporativă și metodele orientate spre piață ale sectorului privat sunt legate de cunoașterea locală a organizațiilor societății civile (OSC). Instituțiile de cercetare își aduc expertiza, în timp ce guvernele acționează ca brokeri și cofinanțatori.

De asemenea, Olanda oferă sprijin organismelor societății civile pentru a-și îndeplini rolul de "câine de pază" și pentru a ridica la fileu autorităților problemele majore și pentru a mobiliza cetățenii. Olanda sprijină, de asemenea, organismele societății civile ca parteneri de implementare a proiectelor în domenii prioritare. Universitățile sunt încurajate să colaboreze cu organismele societății civile și sectorul privat prin intermediul parteneriatelor intersectoriale, cu mecanisme de finanțare disponibile în acest scop.

### 8.2.3 Bune practici identificate în Polonia

În 2010, Consiliul Mondial de Afaceri pentru Dezvoltare Durabilă a emis un document care a inspirat instituțiile poloneze, inclusiv Ministerul Economiei, Forumul

Responsabil de Afaceri (RBF) și o companie de consultanță privată pentru a pregăti o strategie de dezvoltare durabilă pentru organizațiile poloneze de afaceri.

Noua viziune a Guvernului polonez - "2050 Vision" - a subliniat necesitatea de a aduce documentele strategice guvernamentale existente în perspectivă de afaceri și de a crea colaborări între sectorul public, mediul privat și cel non-guvernamental în vederea dezvoltării durabile.

Bursa de Valori din Varșovia este un actor important, care promovează standardele CSR24 în rândul emitenților de acțiuni polonezi. Unul dintre cele mai importante și publicate proiecte în acest domeniu a fost stabilirea indicelui RESPECT care acoperă un portofoliu de companii listate care au adoptat standarde CSR.

Indicele RESPECT include emitenții de acțiuni care au primit o evaluare pozitivă de la Responsabilul de proiect pe parcursul celei de-a treia etape a studiului de audit, vizând numirea acestor companii cu cel mai ridicat scor CSR. Astfel, numărul de companii incluse în indexul RESPECT este variabil.

Pentru a elabora un model avansat de sprijin instituțional, guvernul a trebuit să construiască o punte fermă între afaceri și societate.

În 2009, premierul polonez a înființat Grupul pentru problemele CSR. În primul rând, Grupul urma să propună soluții care să permită coordonarea acțiunilor CSR ale organismelor de conducere administrativă. În al doilea rând, grupul trebuia să recunoască bunele practici de CSR în alte țări și să beneficieze de experiența lor. În cele din urmă, pe baza experienței, Grupul urma să creeze condiții pentru o comunicare eficientă și un dialog fructuos între toate părțile implicate în procesul de promovare a CSR. În plus, au fost înființate patru echipe de lucru pentru a asista grupul în domeniul promovării CSR, în domeniul investițiilor responsabile, al educației în domeniul CSR și consumului durabil.

În august 2013, Primul Ministru a emis un decret prin care a desființat Grupul pentru problemele CSR. Cu toate acestea, în iulie 2014, Ministrul Economiei a înființat noul Grup pentru Întreprinderile responsabile din punct de vedere social, care a constat în patru echipe de lucru care se ocupă de: inovații sociale, producție și consum durabilă, surse regenerabile de energie și eficiență energetică și CSR pentru IMM-uri.

## 8.2.4 Bune practici identificate în Ungaria

În Ungaria autoritățile sunt obligate să publice proiectele de lege<sup>25</sup>. Această obligație este specificată în Legea CXXXI din 2010 privind Participarea Publicului în Elaborarea Legislației.

---

<sup>24</sup> Responsabilitate Socială a Corporațiilor

<sup>25</sup> <https://rm.coe.int/report-visit-of-the-conference-of-ingos-to-hungary-final/1680728497>

Legea privind Libertatea de Informare, adoptată în 2011, nu conține o astfel de dispoziție.

Articolul 19 din Legea privind Legislația (Legea CXXX / 2010) prevede că, în cazul în care legea acordă dreptul explicit oricărui stat, administrație locală sau altă organizație de a face comentarii cu privire la un proiect de reglementare care le prejudiciază statutul sau responsabilitățile lor juridice, cei care publică proiectul de lege se vor asigura că partea vătămată își poate exercita dreptul.

Cele două forme principale de consultare din Ungaria sunt: consultarea generală și consultarea directă.

Consultarea generală reprezintă publicarea proiectului de reglementare legală pe site-ul web al ministerului și posibilitatea de a transmite comentarii prin e-mail.

Consultarea directă se referă la o cooperare mai strânsă cu organizațiile bazate pe un acord de parteneriat. Un acord de parteneriat poate fi încheiat cu organizații care sunt pregătite pentru o cooperare reciprocă și care reprezintă un interes social mai larg sau care desfășoară activități științifice în domeniul de drept specific.

Partenerii strategici pot fi în special organizații ale societății civile, biserici, organizații profesionale și științifice, organisme publice, grupări reprezentative ale minorităților naționale, instituții de învățământ superior.

În plus, mai multe ministere au introdus proceduri specifice pentru a lucra cu ONG-uri și au înființat organisme consultative specializate pe domeniile specifice de activitate ale ONG-urilor. Prin intermediul acestor organisme consultative transversale (ex. consilii), ONG-urile pot urmări și analiza dezvoltarea domeniului specific (mediu, handicap etc.), pot informa guvernul despre diferite provocări, își pot împărtăși opinia cu privire la măsurile propuse și la proiectele de acte normative, și pot propune decizii, programe și reglementări legale specifice. **Eficacitatea acestor consilii depinde totuși de voința și interesul politic pentru a lua în considerare aceste opinii.**

În plus, ONG-urile pot prezenta oricând membrilor Parlamentului, documente de poziție, opinii, documente politice, analize și recomandări. ONG-urile pot, de asemenea, organiza campanii și proteste pentru sau împotriva unei inițiative legislative, inclusiv prin mobilizarea liberă a membrilor pentru a scrie scrisori, trimite e-mailuri, a participa la un eveniment de protest sau pentru orice altă activitate de campanie cu privire la o anumită legislație.

De asemenea, ONG-urile din Ungaria sunt libere să organizeze un atelier sau o conferință pentru a educa publicul pentru un subiect de importanță, cu sau fără a lua o poziție cu privire la acest subiect.

În februarie 2012, guvernul ungar a înființat Grupul de Lucru pentru Drepturile Omului, al cărui obiectiv este de a monitoriza implementarea drepturilor omului în Ungaria, de a derula "consultări cu organizațiile societății civile, asociații reprezentative, organizații profesionale și organisme constituționale, precum și

promovarea comunicării profesionale privind drepturile omului”. La nivel guvernamental, membrii sunt reprezentanți din aproape toate sectoarele de politică publică (caracter interministerial al grupului). Grupul de lucru desfășoară, de asemenea, o masă rotundă pentru drepturile omului pentru a purta discuții cu societatea civilă, asociații reprezentative și organizații profesionale care analizează punerea în aplicare a drepturilor omului. Membrii elaborează, de asemenea, recomandări în legătură cu activitățile și sarcinile grupului de lucru, analizează problemele actuale privind drepturile omului și emit propuneri pentru factorii de decizie din grupuri de lucru tematice

Fiecare grup își stabilește propria agendă și aduce în atenția guvernului diferite probleme. În 2012 au fost stabilite regulile de bază: fiecare grup ar trebui să aibă cel puțin 2 întâlniri pe an (grupuri și masa rotundă). Guvernul furnizează un raport grupului de lucru iar membrii pot propune puncte de discuție. În 2012, membrii Mesei Rotunde pentru Drepturile Omului au fost selectați printr-o procedură de tip depunere aplicație. În prezent, ONG-urile care doresc să se alăture acestui organism sunt invitate să adreseze o cerere simplă Ministerului Justiției.

ONG-urile au observat că în unele grupuri de lucru ONG-urile orientate spre guvern sunt supra-reprezentate: acele ONG-uri sunt finanțate direct de către reprezentanții guvernului. Lipsa echilibrului exclude toate discuțiile contradictorii cu autoritățile. Unele ONG-uri importante și independente au părăsit masa rotundă în urma atacurilor guvernamentale asupra ONG-urilor.

În prezent, ONG-urile au observat o deteriorare a interacțiunii cu autoritățile naționale în comparație cu 8-9 ani în urmă când existau mult mai multe consultări cu autoritățile și dialogul a fost mult mai deschis. Din acest motiv, ONG-urile sunt obligate să recurgă la proceduri judiciare mult mai des. În Ungaria, în prezent, doar proiectele de legi pregătite de puterea executivă trebuie să fie publicate.

ONG-urile remarcă faptul că, până în 2010, interacțiunea directă cu ONG-urile în procesul de elaborare a legilor a fost puternică. Pe parcursul perioadei 2010-2014, multe proiecte au fost transmise direct în Parlament fără obligația de a organiza consultări publice. Din partea guvernamentală, există site-ul dedicat consultării publice, dar termenele limită sunt foarte scurte.

ONG-urile continuă să aducă observații proiectelor de lege, însă nu primesc niciodată un feedback din partea autorităților. ONG-urile preferă să-și prezinte opinia în mass-media, mai degrabă decât să trimită propunerile lor guvernului având în vedere faptul că contribuțiilor lor nu au niciun efect asupra autorităților.

Consiliul Europei observă că o multitudine de interacțiuni între autorități, instituții publice și ONG-uri se bazează pe contactele individuale și recunoașterea reciprocă a muncii depuse. Dar acest tip de dialog prezintă riscul clientelismului și nu prevede o structură permanentă și transparentă.

Prin urmare, putem considera că exemplul Ungariei pentru colaborarea cu sectorul privat sau cu societatea civilă în pregătirea / fundamentarea / implementarea

inițiativelor guvernamentale nu este unul de urmat, ci mai degrabă unul din care România poate învăța care sunt elementele ce pot duce la deteriorarea mecanismelor de colaborare între instituțiile publice și actorii interesați ai politicilor guvernamentale.

### 8.2.5 Bune practici identificate în Spania

În 26 octombrie 2012, Consiliul de Miniștri al Spaniei a publicat Acordul de creare a Comisiei pentru reforma administrațiilor publice (CORA), al cărei mandat este de a prezenta propuneri pentru ca administrațiile publice să devină mai serioase, utile și eficiente<sup>26</sup>.

Aceste propuneri au fost elaborate de înalți funcționari publici din domeniile-cheie ale guvernului central, care au primit sugestii de la cetățeni prin intermediul unei platforme electronice și de la un consiliu consultativ cu reprezentanți ai sindicatelor, sectorului privat și mediului academic.

Pachetul de reforme CORA reprezintă rezultatul unui proces riguros de colectare a datelor, al dialogului între practicieni și al identificării punctelor slabe ale administrațiilor publice din Spania. Pachetul de reformă este substanțial, bazat pe dovezi și este în concordanță cu procesul actual de modernizare.

Aspectele privind guvernarea pe mai multe niveluri ale CORA sugerează îmbunătățirea structurilor de cooperare între diferitele niveluri de guvernare. Acest lucru poate fi realizat prin: asigurarea relevanței acestor organisme de cooperare, adoptarea unei frecvențe minime pentru întâlnirile comune, înființarea de secretariate permanente cu scopul de organizare și dezvoltarea capacității de a obține rezultate concrete și semnificative.

Există mecanisme bine stabilite pentru raportarea progresului. Prin dezvoltarea și adăugarea la funcțiile sale de supraveghere și monitorizare, de exemplu: asigurarea unui număr corespunzător de personal și a structurii organizaționale, CORA ar putea asigura eficiența eforturilor de punere în aplicare a reformelor. În plus, revizuirea periodică a etapelor și a realizărilor colaboratorilor externi (ex. OECD, grupurile de experți sau experți independenți) ar putea furniza o consultanță obiectivă și ar permite guvernului și conducerii acestuia să prioritizeze și să promoveze măsuri corective.

CORA recunoaște importanța strategică a tehnologiilor informației și comunicațiilor (TIC) ca fiind un factor puternic de reformă. TIC poate maximiza impactul și domeniul de aplicare al altor inițiative, cum ar fi cele referitoare la transparență și la o mai bună legiferare. Într-adevăr, tehnologia poate fi un instrument eficient pentru a corecta "abordarea tip siloz" și pentru a depăși o perioadă de inițiative

---

<sup>26</sup> 2014, OECD, PUBLIC GOVERNANCE REVIEWS SPAIN: FROM ADMINISTRATIVE REFORM TO CONTINUOUS IMPROVEMENT, <http://www.oecd.org/gov/ENGLISH%20SUMMARY%20WITH%20COVER.pdf>



atomizate prin creșterea schimbului de informații; centralizarea infrastructurilor, a platformelor și a aplicațiilor comune; și prin apelarea la actualizări și comunicări în timp real în cadrul guvernului și în interacțiunile sale cu cetățenii și mediul de afaceri.

Conform misiunilor de teren ale OECD din 2012 și al sondajelor efectuate, este evident că mai multe organisme sectoriale nu își desfășoară activitatea la potențialul maxim. O frecvență minimă a întâlnirilor, un mecanism mai formal de stabilire a agendei și un secretariat permanent ar putea să-i consolideze poziția. În mod ideal, rolul colaborării ar fi acela de a oferi o platformă cu o agendă comună pentru a promova productivitatea și creșterea economică.

Un acord uniform și unitar între nivelurile de guvernare privind reformele CORA și o agendă mai exhaustivă poate fi dificil de realizat, dacă nu imposibil. Cu toate acestea, administrația centrală încearcă să se asigure că dezacordurile privind măsurile specifice, considerate de unii membri ai mediului privat drept obstacole în autonomia lor, nu împiedică implementarea unor inițiative relativ necontroversate. În acest sens, ar fi legitim ca administrația centrală să găsească un compromis pentru recunoașterea îngrijorărilor reiterate de către unii membri ai sectorului privat în scopul gestionării opoziției, dar fără a renunța la reforme cu impact înalt.

OECD propune utilizarea nu numai a posibilității de a emite norme, ci și a puterii de a convinge mediul privat să colaboreze, oferindu-le stimulente și propuneri de afaceri solide. Platformele de dialog pe mai multe niveluri ar trebui să devină forum-uri pentru "campionii" reformelor, cu scopul de a împărtăși povești de succes și experiență și pentru a face schimb de bune practici. Astfel, aceste forum-uri ar putea deveni baza ideii conform căreia reforma nu este numai posibilă, ci și de dorit.

De asemenea, trebuie continuată cooperarea pe orizontală în mediul privat, astfel încât să poată fi găsite puncte comune în negocierile cu guvernul central și să faciliteze o coordonare pe verticală.

OCDE consideră că guvernul spaniol trebuie să meargă "mai departe" pentru a-și recâștiga încrederea cetățenilor săi, ceea ce, în mod evident, înregistrează o tendință descendentă, care poate avea consecințe în viitor. Nivelurile scăzute de încredere în guvern pot influența bugetul statului, statul de drept și corectitudinea socială.

Trebuie depuse eforturi pentru a creșterea încrederii sociale și pentru consolidarea încrederii în capacitatea administrațiilor publice de a conduce și de a susține schimbarea în beneficiul interesului public. Reforma administrativă este necesară pentru a rezolva această lipsă de încredere, dar este în mod evident insuficientă. O abordare solidă în materie de guvernare ar anticipa necesitatea de a implica cetățenii în funcțiile guvernamentale, de a-i consulta cu privire la aspectele politice importante și de a-și comunica efectiv deciziile. O astfel de abordare ar ajuta guvernul să identifice tendințele sociale și potențialele provocări viitoare, astfel

încât politicile în vigoare să anticipeze și să ofere remedii pentru problemele viitorului.

Implicarea cetățenilor este mult mai mult decât o retorică pură; este o cerință imperativă pentru a realiza beneficiile reformei.

Tehnologiile și platformele tehnologice emergente (ex. mass-media) oferă noi oportunități de consolidare a procesului de consultare, însă aceste canale electronice nu vor avea un impact puternic dacă cetățenii nu le utilizează în interacțiunile lor cu administrațiile publice. Pentru a facilita utilizarea canalelor electronice, nevoile utilizatorilor trebuie corelate cu realizarea eficienței interne. De asemenea, dreptul de acces la informații guvernamentale ar trebui să fie electronic, astfel încât să permită cetățenilor utilizarea și exercitarea controlului asupra administrației publice. Acest lucru necesită timp, dar cu siguranță poate deveni un stimulent puternic pentru promovarea integrității în serviciul public.

## 8.2.6 Bune practici identificate în Bulgaria

Noua abordare a implicării părților interesate în elaborarea politicilor de sănătate este promițătoare<sup>27</sup> în Bulgaria.

Bulgaria și-a îmbunătățit mecanismele de colaborare în ultimii ani iar interesul instituțiilor publice în realizarea evaluărilor performanțelor a crescut. Strategia Națională de Sănătate (2008-2013) a acordat prioritate calității serviciilor de asistență medicală și accesului la serviciile de sănătate, dezvoltării resurselor umane, precum și restructurării și gestionării eficiente a asistenței medicale spitalicești. De asemenea, a elaborat planuri de creștere a ratei de acoperire a sistemului de finanțare. Strategia stabilește indicatori pentru evaluarea și monitorizarea implementării, termenele pentru activitățile și responsabilitățile instituționale.

În plus, strategiile pentru prevenirea, mitigarea și depistarea precoce a bolilor netransmisibile au avut ca rezultat succese inițiale, precum interzicerea fumatului în 2012. Programul Național de Prevenire pentru perioada 2014-2020 continuă să acorde prioritate prevenirii sănătății, dar este prea devreme pentru a evalua ansamblul impactul acestei strategii.

Începând cu 2015, un forum inovator, Parteneriatul pentru Sănătate, acționează ca un organism consultativ pentru Consiliul de Miniștri și este prezidat de Ministrul Sănătății. Pe baza consultărilor cu o gamă largă de părți interesate, acesta a jucat un rol-cheie în inițiativele de reformă, cum ar fi politica farmaceutică, schimbările structurale în sistemul de sănătate și calitatea asistenței medicale.

---

<sup>27</sup> OECD/European Observatory on Health Systems and Policies (2017), Bulgaria: Country Health Profile 2017, State of Health in the EU, OECD Publishing, Paris/European Observatory on Health Systems and Policies, Brussels.  
<http://dx.doi.org/10.1787/9789264283305-en>

Inițiativa bulgară intitulată "Parteneriat pentru sănătate" a fost lansată oficial în 26 martie 2015 în cadrul Consiliului de Miniștri de la Sofia. Inițiativa face parte din "Obiectivele pentru sănătatea 2020" al Ministerului Sănătății din Bulgaria și urmează modelul platformei Europene de parteneriat pentru accesul pacienților, lansată în ianuarie 2015.

"Parteneriatul pentru sănătate" este o rețea formată din părți interesate și condusă de pacienți care reunește pacienții, comunitatea medicală și publică, industria și factorii de decizie și instituții, pentru a dezvolta și a avansa utilizând soluțiile inovatoare pentru a reduce inegalitățile în accesul la asistență medicală de calitate în UE.

Nu au putut fi identificate informații suplimentare despre funcționarea acestui mod de colaborare dintre instituții și stakeholderi.

### 8.3 Mecanisme de coordonare inter-instituțională

<i>Spania</i>	
<b>Structura politico-administrativă</b>	<p>Spania este o țară decentralizată, împărțită în 17 regiuni și două orașe autonome. Regiunile sunt, de asemenea, împărțite în 52 de provincii. Administrația publică în Spania este împărțită pe 3 niveluri: administrație generală, guverne regionale și autorități locale. Administrația Generală a Statului cuprinde Administrația Centrală, Administrația Periferică (Delegații ale Guvernului în Comunitățile Autonome) și Administrația Afacerilor Externe.</p> <p>În 2005, guvernul spaniol a aprobat Programul Național de Reformă, creat în baza Strategiei Lisabona, care, deși stabilește politici economice în general, a stat la baza multor reforme administrative.</p>
<b>Coordonarea politicilor publice</b>	<p>Responsabilitatea primară este a <b>Agenției Spaniole pentru Evaluarea Politicilor Publice (AEVAL)</b>, entitate publică stipulată în Legea Agențiilor, creată după modelul de New Public Management având la bază trei principii; responsabilitate, eficiență și participarea cetățenilor.</p> <p>Agencia a fost creată în contextul în care evaluarea politicilor publice deja avea loc în Spania, însă disparat, de către fiecare instituție în parte. Rezultatele evaluărilor, de cele mai multe ori nu ajungeau să fie analizate la nivel central, măsurile de eficientizare erau luate punctual, de către fiecare instituție beneficiară a evaluării. Astfel, rezultatele evaluărilor nu ajungeau să fie incluse, considerate în totalitatea lor, la elaborarea noilor politici publice.</p>

## Spania

Oportunitatea creării unei agenții noi, care să coordoneze evaluările și transpunerea rezultatelor acestora în politicile publice centrale, a fost studiată, la solicitarea guvernului, de către o Comisie de Experți compusă din reprezentanți ai mediului academic, profesioniști din diferite discipline și reprezentanți ai Ministerului Administrației Publice și ai Ministerului Economiei.

Voința politică pentru crearea acestei Agenții și, implicit, pentru nevoia de coordonare a eforturilor tuturor instituțiilor ce creează, implementează și evaluează politici publice, a fost afirmată de către guvernul spaniol în documente oficiale (i.e. Cartea Galbenă a Bugetului de Stat, Programul de Stabilitate pentru Spania, etc). Înființarea acestei agenții a fost consfințită prin Decret Regal.

Activitatea Agenției se derulează sub forma unui contract de management între aceasta și guvernul spaniol, pe o durată de patru ani, cu posibilitatea de reînnoire. Contractul, la fiecare 4 ani, stabilește și prioritizează diferitele activități și obligații ale agenției, alocă resurse bugetare și umane pentru îndeplinirea acestora.

AEVAL, pentru îmbunătățirea cooperării cu la nivel teritorial, stabilește protocoale de colaborare cu comunitățile autonome pentru evaluarea și coordonarea politicilor publice gestionate de către guvernele regionale.

Un alt exemplu de instrument folosit de AEVAL pentru coordonarea inter-teritorială a activităților din sarcina sa, este rețeaua inter-teritorială pentru managementului serviciilor publice de calitate- un forum de cooperare, compus din instituțiile responsabile pentru calitatea și evaluarea politicilor- Guvernul Central, Comunitățile Autonome, Federația Spaniolă a Municipaliților și Provinciilor și Agenția Națională pentru Calitate și Acreditare.

Agencia este condusă de un Consiliu Executiv format din reprezentanți numiți de către Departamentul pentru Administrație Publică, Departamentul pentru Economie și Finanțe, Ministerul Președinției, Ministerul Afacerilor Externe și Cooperării.

Consiliul Executiv are și trei directori independenți- experți renumiți în domeniu. Pentru facilitarea cooperării administrative, Consiliul executiv conține și reprezentanți ai Comunităților Autonome. Aceștia au rolul de a aproba programele și politicile ce vor intra, anual, pe lista evaluărilor realizate de Agenție.

<i>Spania</i>	
<b>Impact și efecte</b>	Deși Agenția a realizat o gamă variată de evaluări de programe și politici publice și a contribuit la întărirea rețelei inter-teritoriale pentru managementul serviciilor publice de calitate, se pare că nu a rezolvat problema lipsei de coordonare inter-instituționale.
<b>Lecții învățate</b>	<p>În ciuda obiectivelor de admirat, ale creării acestei Agenții se pare că aceasta nu a dus la obținerea efectului scontat, ci dimpotrivă.</p> <p>Problema jurisdicției asupra tematicilor de evaluat a fost unul dintre cele mai discutate aspecte, în ceea ce privește activitatea de evaluare a Agenției.</p> <p>Deși Consiliul Executiv al Agenției conținea reprezentanți ai majorității instituțiilor, centrale și regionale, se pare că implicarea acestora era mai degrabă simbolică, lipsind "ownership-ul".</p> <p>Deși Agenția este creată în baza unei legi, existând astfel obligativitate și voință politică manifestată, deși are în board directori cu expertiză tehnică recunoscută, existând astfel, expertiză, deși are în board reprezentanți ai instituțiilor implicate, existând astfel reprezentativitate, deși funcționează în baza unui contract pe perioadă determinată ce stabilește activități, responsabilități, resurse, se pare că elementul slab al acestei ecuații este dat de cultura cooperării și coordonării inter-instituționale, mai precis de lipsa acesteia.</p>

<i>Belgia</i>	
<b>Structura politico-administrativă</b>	<p>Belgia este o democrație parlamentară, un stat federal cu comunități și regiuni, fiecare cu propriul parlament, guvern și administrație.</p> <p>În 2006, a fost adoptat planul de reformă a administrației "Politici Administrative Mai Bune" (BBB) ce a redefinit rolurile diferitelor tipuri de agenții și instituții guvernamentale.</p> <p>Astfel au fost stabilite 13 domenii de politici publice, fiecare cu propriul Departament și agenții multiple. A fost eliminată superioritatea ierarhică dintre departamente și agenții.</p>
<b>Coordonarea politicilor publice</b>	Ministerele coordonează departamentele și agențiile din domeniile de politici publice, în baza unui document de politică publică realizat conform Acordului Coaliției (6 ani) și a unui plan anual al politicii.

## Belgia

	<p>Obiectivele politicilor publice sunt transpuse de către aceste organizații în contracte de performanță multi-anuale ce apoi sunt transpuse în planuri anuale de lucru.</p> <p>Adițional, Ministerele organizează și conduc consilii ale politicilor publice coordonate, ce reunesc toți directorii de departamente (sau Secretari Generali) și toți directorii executivi (sau Administratorii generali) ai agențiilor din acel domeniu de politică publică. Există, desigur și cazuri în care aceste consilii nu au loc, în principal din cauza lipsei de voință ministerială.</p> <p>În ceea ce privește coordonarea pe orizontală, există un număr limitat de platforme de coordonare. La nivel politic, Cabinetul joacă rolul celui mai important nod de coordonare orizontală. La nivel administrativ, Board-ul oficialilor de Rang Înalt (CAG) și Secretariatul General (SG), reprezintă principalele forumuri de coordonare.</p> <p>CAG este compus din câte un funcționar public de rang înalt pentru fiecare domeniu de politică publică și reprezintă un forum permanent ce facilitează dialogul administrativ și coordonează orientările majore din politicile publice. Există și un număr de corpuri consultative informale pentru alinierea și coordonarea dintre domeniile de politici publice, precum forumul SG.</p>
<b>Coordonarea programului intra-guvernamental "Flandra în Acțiune"</b>	<p>"Flandra în Acțiune" (FiA) a fost inițiat în 2006, un program pe mai multe niveluri, având ca obiectiv principal ca Flandra să devină, până în 2020, una din primele 5 cele mai bine dezvoltate regiuni din Europa.</p> <p>Pentru implementarea programului, Guvernul a stabilit 88 de obiective strategice. Aceste obiective au dus la definirea a 335 proiecte cheie. Proiectele au fost grupate în 7 domenii. Unul dintre acestea este "Guvernanță decisivă" ce presupune un program multi-anual cu patru obiective strategice. Focusul acestuia este reprezentat de cooperare, eficiență, calitate și efectivitate în administrație.</p> <p>Guvernul a dispus Consiliul a dispus Administratorilor Generali ai agențiilor din domeniu să realizeze acest program multi-anual. Responsabilitatea politică a revenit Ministerului pentru Guvernanță Publică, iar implementarea este coordonată de un Birou de Program dedicat din cadrul Departamentului de Servicii pentru Politica Guvernului General (DAR).</p>

## Belgia

În faza inițială a FiA, staff-ul politic al Ministrului-Președinte a avut rolul de coordonare din primele luni și stabilirea consultărilor cu stakeholderii, workshopuri, precesare de informații, alinierea FiA la Pactul Coaliției pentru 2020, etc. Cabinetul Ministrului-Președinte a jucat rol de coordonator, iar pe lângă furnizarea de feedback și urmărirea progresului pe fiecare domeniu, aveau și rolul de a aproba proiectele.

Pentru a formula cele 7 domenii ale FiA și a obiectivelor subsumate acestora, staff-ul Ministrului-Președinte a organizat o serie de workshop-uri, ținute de către un expert tehnic pe fiecare domeniu, la care au participa reprezentanți ai tuturor stakeholderilor din domeniul respectiv. Aceste workshop-uri, putem spune ca au reprezentat bazele unei rețele de coordonare, câștigându-se astfel, "ownership-ul" stakeholderilor pentru fiecare dintre obiectivele propuse.

Apoi, pentru fiecare dintre cele 7 domenii, au fost numiți șapte Secretari Generali (directori de departamente) ca fiind "campioni" ai acelor domenii, coordonatori a tot ce se întâmpla în acel domeniu. Fiecare proiect cheie din cadrul fiecărui domeniu este condus de către un manager de proiect din cadrul administrației, responsabil pentru acțiunile de coordonare subsumate acelu proiect, fără a primi, însă resurse adiționale.

În mod regulat, "campionii" au întâlniri de status cu ministerele responsabile de domenii.

Sunt folosite patru instrumente pentru urmărirea realizării acțiunilor și îndeplinirea obiectivelor:

- Un Steering Committee- format din experți și reprezentanți ai societății civile și doi reprezentanți ai administrației. Comitetul răspunde în fața Ministrului-Președinte. A avut rol decizional în faza inițială a FiA, apoi a fost transformat în "Consiliul celor Înțelepți", cu rol de facilitator al coordonării.
- Departamentul de Servicii pentru Politica Guvernului General (DAR)- a avut rolul de a coordona FiA în interiorul guvernului și de a sprijini Secretariatul Consiliului celor Înțelepți; aceștia conduceau grupul de lucru inter-departamental și asistau în monitorizarea progresului implementării FiA
- Grupul de lucru interdepartamental- principalul instrument de coordonare. Membrii grupurilor sunt reprezentativi pentru domeniul de politica discutat, iar deciziile se iau prin consens.

## Belgia

- Monitorizarea- al doilea cel mai important instrument de coordonare. Rezultatele implementării FiA sunt raportate și făcute publice de două ori pe an.

În faza de implementare a FiA, Ministrul-Președinte a decis să numească un Manager de Proces care să gestioneze implementarea FiA în integralitatea sa. Acesta lucrează sub autoritatea Departamentului de Servicii pentru Politică Guvernului General (DAR). Astăzi, fiecare dintre cele 13 domenii de politici publice beneficiază de un "integrator" și un "manager al tranziției".

Integratorul se asigură ca managerul tranziției obține oamenii potriviți și resursele necesare pentru a lucra pe o tematica transversală. Managerul tranziției este responsabil pentru managementul de zi cu zi al tematicilor. Nu există relații formale, ierarhice între acești actori.

### Impact efecte

și FiA reprezintă un plan ambițios de guvernare dar are câteva aspecte ce au necesitat ajustare.

Întrucât programul și obiectivele FiA au trebuit îmbinate cu Pactul Coaliției, acest lucru a dus la concentrarea temporară asupra obiectivelor și realizărilor pe termenul mai scurt al Pactului, și nu pe termenul mai lung, al FiA. Aceasta a dus la concentrarea pe politicile existente, mai degrabă decât pe introducerea unor noi. Ulterior, acest focus pe termen scurt a fost corectat, revenindu-se la planul pe termen mai lung.

Regruparea obiectivelor și a tematicilor avut loc din belșug pe parcursul implementării FiA.

Concluzia a fost că este nevoie de o funcție de coordonare cu o putere de decizie mai explicită, implementarea unui program fără niciun instrument de coordonare fiind o provocare mare.

În ceea ce privește planificarea implementării FiA: nu există termene intermediare ci doar rapoarte anuale de implementare. Pe cale de consecință, nu pot avea loc ajustări ale acțiunilor în mijlocul anului de raportare.

În ceea ce privește dimensiunea culturală, grupurile de lucru interdepartamentale sunt instrumente de coordonare care educă și sporesc încrederea între membrii și instituțiile acestora. Planurile multi-tematice pot fi implementate cu succes atunci



<i>Belgia</i>	
	când oamenii se simt responsabili și părtași la realizarea și implementarea acestora.
<b>Lecții învățate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sprijin politic continuu, nu doar din partea Ministrului-Președinte, dar și din partea altor miniștrii (și a partidelor lor politice).</li> <li>▪ Asumarea funcționarilor publici seniori- aceștia au fost implicați într-o fază avansată a FiA, ceea ce a creat probleme din cauza lipsei de asumare</li> <li>▪ O cultura administrativă a colaborării ce a fost oarecum insuficientă până în 2006</li> <li>▪ Comunicare internă și externă, suficientă și clară</li> <li>▪ Nevoia de autoritate și de anumite stimulente drept instrumente de coordonare, întrucât furnizarea de informații, consultările și convingerea s-au dovedit a fi insuficiente pentru coordonarea uni asemenea program.</li> <li>▪ Nevoia de capacitate de meta-coordonare a programelor multi-sectoriale și nevoia de a păstra structurile de guvernare cât mai simple</li> <li>▪ Tensiunea clară dintre programele multi-sectoriale generate extern la nivel politic, colaborarea intersectorială și implementarea programului prin intermediul unui aparat politico-administrativ obișnuit să lucreze individual, instituțional, fără mecanisme de responsabilizare.</li> </ul>

<i>Norvegia</i>	
<b>Structura politico-administrativă</b>	<p>Norvegia este un stat unitar, cu o combinație de descentralizare politică și administrativă. Principiul auto-guvernării locale este puternic implementat. Există aleși locali și regionali care își fac propriile politici publice, fără prea multă implicare a guvernului central. În același timp, trebuie să implementeze politici venite de la nivelul central.</p> <p>Guvernul norvegian are ministere sectoriale puternice, și câteva super-ministere, destul de slabe, ce au responsabilități de coordonare a mai multor domenii ministeriale.</p> <p>Fiecare ministru este direct responsabil pentru toate activitățile derulate de ministerul său și de agențiile subordonate.</p> <p>Singurul ministru cu puteri de coordonare orizontale, este Ministerul Finanțelor, în general pe aspecte ce țin de buget și finanțe.</p>

	<p>Cabinetul Prim-Ministrului este de obicei mic și nu a reprezentat niciodată un nod de coordonare. Începând cu 2009, în cadrul Cabinetului Prim-Ministrului a fost numit un ministru pentru coordonare, și, adițional, unele ministere au primit și rol de coordonare. În Norvegia există însă o lungă tradiție a grupurilor de lucru interinstituționale, pentru chestiuni ce depășesc aria de competență a unui singur ministru.</p>
<p><b>Coordonarea</b></p>	<p>La nivel național au fost implementate o serie de reforme de tip NPM (Noul Management Public), cu obiectivul de a crește nivelul de specializare pe verticală și orizontală. Totodată, au fost implementate măsuri de tip reformă concentrate pe coordonarea verticală, în principal în cadrul aparatului guvernamental, cât și pe coordonarea între aparatul guvernamental și administrația locală.</p> <p>Managementul în funcție de obiective și rezultate a abordat în principal maniera în care autoritățile guvernamentale (de nivel central) își pot controla agențiile și organismele subordonate prin diferite forme de tehnici de gestionare a performanței și aranjamente cvasi-contractuale.</p> <p>Această abordare a fost conexasă, de asemenea, cu eforturile de descentralizare structurală care au transformat organele administrației publice în întreprinderi de stat și au acordat agențiilor centrale autonomie sporită. Cu toate acestea, problemele coordonării orizontale nu au fost abordate în aceeași măsură, acest aspect rămânând totuși o problemă importantă în sistemul politico-administrativ norvegian. În acest sens, influența Uniunii Europene asupra devoluției structurale verticale naționale face parte, de asemenea, din această ecuație complexă. Astfel, agențiile centrale devin într-o mai mare măsură "dublate", fiind responsabile atât față de ministerul de resort, cât și față de organismele UE. Integrarea sporită a Norvegiei în Uniunea Europeană prin Acordul privind Spațiul Economic a amplificat necesitatea unei coordonări orizontale și a unei poziții unificate a Norvegiei care să fie formulată pe diferite aspecte politice. Pentru a facilita acest lucru, au fost înființate optsprezece comisii generale, care acoperă atât ministerele și agențiile, cât și diferitele sectoare de politici. Membrii acestor comitete sunt funcționari publici din ministerele și agențiile implicate. Pe lângă aceste comitete speciale există și un comitet de coordonare condus de Ministerul Afacerilor Externe.</p>

<p><b>Impact efecte</b></p>	<p>și Utilizarea diferitelor instrumente și reforme de coordonare, raportate la trăsăturile structurale ale sistemului guvernamental și local, dar și la caracteristicile demografice au avut un efect pozitiv asupra coerenței și coordonării politicilor publice.</p> <p>Totuși, o parte a membrilor aparatului guvernamental și ai administrației publice locale se confruntă cu provocări importante de coordonare, iar efectele diferitelor măsuri de reformă asupra coordonării sunt contestate. În general, modelul de reformă instituțională este unul destul de complex, calitatea coordonării fiind îmbunătățită pe verticală, în cadrul organismelor guvernamentale naționale din același domeniu politic, însă cu rezultate modeste, în special din perspectiva coordonării orizontale între organismele din diferite domenii de politică.</p>
<p><b>Lecții învățate</b></p>	<p>Activitatea de coordonare însăși este un concept multidimensional și impune combinarea diferitelor măsuri și tipuri de reforme.</p> <p>Sistemele guvernamentale contemporane se caracterizează prin interdependențe și diversitate, ceea ce pune presiuni puternice asupra problemelor de coordonare multidimensională.</p> <p>Mediul de coordonare este amestec de instrumente de administrare publică veche și post-NPM, ilustrat de faptul că ierarhia este un mecanism de coordonare puternic, alături de parteneriate transversale.</p> <p>Încercările de a intensifica coordonarea într-un sistem guvernamental din ce în ce mai complex ar putea avea, de asemenea, un impact negativ asupra capacității guvernelor de a impune principiul asumării răspunderii la nivelul entităților aflate în coordonare.</p>

## 8.4 Mecanisme de colaborare inter-instituțională

<i>Marea Britanie</i>	
<p><b>Structura politico-administrativă</b></p>	<p>Regatul Unit al Marii Britanii și al Irlandei de Nord este un stat independent situat în Europa de Vest, fiind compus din patru țări tradiționale: Anglia, Scoția, Tara Galilor și Irlanda de Nord</p> <p>Marea Britanie este un stat unitar, dar în același timp face parte și din și din categoria state integrate intra-un ansamblu cu caracter cvasi confederal, datorită Domeniilor Coroanei Britanice.</p>

## Marea Britanie

<b>Colaborarea</b>	<p>Cooperarea dintre autoritățile preocupate de siguranța produselor și platformele online:</p> <p>În Marea Britanie, departamentul de standarde comerciale al Consiliului Hampshire a elaborat o procedură de cooperare cu două platforme majore de comerț electronic, în baza căreia ofițerii pentru standardele comerciale primesc reclamații privind produsele nesigure comercializate online prin intermediul sistemelor de alertă, cum ar fi RAPEX. Ulterior, ofițerii pot notifica prin intermediul platformelor relevante problemele de siguranță legate de produsele care se vând pe site-ul lor și pot solicita eliminarea acestora. În cazurile în care se constată că un vânzător care își desfășoară activitatea prin intermediul platformelor și comercializează mai multe produse neconforme sau nesigure, inclusiv în mod recurent, acesta poate fi, de asemenea, exclus din platformă.</p>
<b>Impact și efecte</b>	<p>Acest mecanism de cooperare între sectorul public și cel privat s-a dovedit a fi eficient, deoarece platformele sunt de multe ori într-o poziție mai favorabilă spre deosebire de autoritățile de reglementare pentru a identifica și urmări comercianții care oferă produse nesigure online.</p> <p>Prin intermediul sistemului RAPEX, Comisia Europeană și-a dezvoltat cooperarea cu Amazon, eBay și Alibaba pentru a identifica produsele potențial nesigure sau neconforme care sunt vândute pe site-urile lor web.</p>
<b>Lecții învățate</b>	<p>"Comunicarea Comisiei privind supravegherea pieței produselor vândute online" din 2017, subliniază rolul pe care platformele online îl joacă în prevenirea vânzării produselor retrase prin intermediul site-urilor lor.</p> <p>Aceasta include acționarea rapidă pentru a elimina accesul la conținut ilegal, cum ar fi produsele nesigure sau neconforme, atunci când acestea sunt identificate pe platformele respective. Un link către sistemul RAPEX privind produsele retrase este inclus în termenii și politicile eBay, iar începând din martie 2018, acestea conțin și un link către site-ul OECD GlobalRecalls.</p>

## Marea Britanie

<b>Structura politico-administrativă</b>	<p>Regatul Unit al Marii Britanii și al Irlandei de Nord este un stat independent situat în Europa de Vest, fiind compus din patru țări tradiționale: Anglia, Scotia, Tara Galilor și Irlanda de Nord</p> <p>Marea Britanie este un stat unitar, dar în același timp face parte și din categoria state integrate intra-un ansamblu cu caracter cvasi confederal, datorită Domeniilor Coroanei Britanice.</p>
<b>Colaborarea</b>	<p>What Works Network este o rețea de centre ce funcționează sub egida Cabinetului Primului Ministru al Marii Britanii, a căror misiune este să asiste funcționarii publici ce elaborează politici publice să decidă asupra unei politici pe baza unor evidențe clare asupra a ceea ce funcționează (what works) sau nu funcționează, folosind metoda studiilor aleatorii în mediu controlat și/sau alte metode de analiză.</p> <p>What Works funcționează cu participarea unui grup de experți de top cu expertiză în metode experimentale și cvasi-experimentale de analiză pentru a furniza un serviciu gratuit tuturor funcționarilor publici.</p> <p>Rețeaua What Works și fiecare dintre centrele sale să ofere diverselor categorii de persoane care iau decizii referitoare la serviciile publice cele mai bune evidențe cu privire la "ce funcționează".</p> <p>Centrele rețelei oferă consultanță independentă, bazată pe evidențe și bune practici, fiind totodată diferite de instituțiile convenționale de cercetare și având ca scop creșterea ofertei și cererii de evidențe din domeniul lor de activitate.</p>
<b>Impact efecte și</b>	<p>Ca o rețea, centrele What Works beneficiază prin intermediul echipei What Works de oportunitățile de învățare și resurse, de colaborarea în domenii comune de interes și de relațiile cu departamentele și rețelele guvernamentale.</p> <p>Fiecare centru funcționează conform propriilor reguli, dar toate centrele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generează evidențe cu privire la ceea ce funcționează într-un domeniu de politică definit;</li> <li>▪ Transpun evidențele într-un format ușor de utilizat pentru anumite grupuri de utilizatori; și</li> </ul>

## Marea Britanie

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Încurajează adoptarea și utilizarea inteligentă a evidențelor, precum și a contribuțiilor la baza de date din domeniul de politică.</li></ul>
<b>Lecții învățate</b>	<p>Deși coordonată de echipa de lucru a Cabinetului Primului Ministru, ca parte dintr-o inițiativă mai largă inițiată de către Cabinetul Primului Ministru și Trezoreria Statului în 2013, având ca scop îmbunătățirea rezultatelor și creșterea productivității în sectorul public prin utilizarea mai bună a evidențelor / datelor certe / rezultatelor studiilor, rețeaua What Works funcționează pe principiul colaborativ.</p> <p>Scopul și principiile colaborării la nivelul Rețelei vizează împărtășirea cunoștințelor în cadrul rețelei și identificarea oportunităților de colaborare prin intermediul întâlnirilor Consiliului de Lucru organizate o dată la trei ani, întâlnirilor trimestriale ale Grupului Operațional și prin intermediul altor întâlniri și conversații care au loc ad-hoc;</p>

## Polonia

<b>Structura politico-administrativă</b>	Polonia este o republică parlamentară, un stat unitar, organizat din punct de vedere administrativ-teritorial în 16 voievodate.
<b>Colaborarea</b>	<p>Programul guvernamental polonez "2050 Vision" - a subliniat necesitatea de a aduce documentele strategice guvernamentale existente în perspectivă de afaceri și de a crea colaborări între sectorul public, mediul privat și cel non-guvernamental în vederea dezvoltării durabile.</p> <p>Bursa de Valori din Varșovia este un actor important, care promovează standardele CSR<sup>28</sup> în rândul emitenților de acțiuni polonezi. Unul dintre cele mai importante proiecte a fost stabilirea indicelui RESPECT care acoperă un portofoliu de companii listate care au adoptat standarde CSR.</p> <p>Indicele RESPECT include emitenții de acțiuni care au primit o evaluare pozitivă de la Responsabilul de proiect pe parcursul celei de-a treia etape a studiului de audit, vizând numirea acestor</p>

<sup>28</sup> Responsabilitate Socială a Corporațiilor

<i>Polonia</i>	
	<p>companii cu cel mai ridicat scor CSR. Astfel, numărul de companii incluse în indexul RESPECT este variabil.</p> <p>În 2009, a fost înființat Grupul pentru problemele CSR, acesta urmând să propună soluții care să permită coordonarea acțiunilor CSR ale organismelor de conducere administrativă, În al doilea rând, grupul trebuia să identifice bune practici de CSR în alte state și să beneficieze de experiența lor, respectiv să creeze condiții pentru o comunicare eficientă între toate părțile implicate în procesul de promovare a CSR.</p>
<b>Impact efecte</b>	<p>și Mecanismul de cooperare între sectorul public și cel privat a presupus înființarea unui număr de patru echipe de lucru cu rolul de a asista grupul în domeniul promovării CSR, în domeniul investițiilor responsabile, al educației în domeniul CSR și consumului durabil.</p> <p>În noua structură a Grupului pentru Întreprinderile responsabile din punct de vedere social, cele patru echipe de lucru care gestionează următoarele domenii: inovații sociale, producție și consum durabil, surse regenerabile de energie și eficiență energetică și CSR pentru IMM-uri.</p>
<b>Lecții învățate</b>	<p>Fundamentat pe principii colaborative și în vederea implementării unui model avansat de sprijin instituțional, mecanismul avut în vedere a contribuit la construirea și consolidarea relației instituționale între mediul afaceri și societate.</p>

## 8.5 Alte exemple de bună practică identificate

### 8.5.1 Acord de cooperare de bună credință

În Statele Unite, Comisia pentru siguranța produselor pentru consum (CPSC) a încheiat un acord de cooperare de bună credință în 2015 cu grupul Alibaba. Următoarele măsuri urmau să fie puse în aplicare ca rezultat al acordului:

- Crearea unei linii directe care să facă posibil contactul între autoritățile responsabile din SUA și Alibaba;
- Crearea de către autoritățile responsabile a unei liste de produse retrase și divulgarea acesteia către Alibaba, ceea ce a permis blocarea vânzărilor de produse ilegale și retrase prin intermediul platformei către consumatorii din Statele Unite. Măsurile includ filtre de cuvinte cheie pentru a bloca în mod

proactiv terțe părți care utilizează platforma pentru a vinde produse ilegale și retrase;

- Stabilirea punctelor centrale de acces pe platformele B2B ale Alibaba, care vor direcționa importatorii de produse către Statele Unite, la regulamentele de siguranță ale SUA privind produsele de consum cu risc ridicat.

### 8.5.2 Scrisorile de avertizare

Multe autorități consideră scrisorile de avertizare drept un instrument puternic și relativ rentabil de aplicare a legii. De exemplu, în 2016, autoritățile responsabile de protecția consumatorilor și concurență din SUA au emis scrisori de avertizare celor 12 dezvoltatori de aplicații ale căror aplicații păreau să conțină codul software Silverpush. Necunoscut de către utilizatori, acest software poate urmări microfonul unui dispozitiv și asculta semnale audio introduse în reclamele de televiziune. De asemenea, are capacitatea de a realiza rapoarte detaliate ale conținutului vizualizat. Aceste rapoarte pot fi ulterior utilizate pentru publicitate și analiză a grupului țintă.

Scrisorile au avertizat dezvoltatorii că s-ar putea afla pericolul de încălcarea a secțiunii 5 a Legii FTC, care interzice actele sau practicile neloiale sau înșelătoare (FTC, 2016b).

### 8.5.3 Acțiunea coordonată a UE privind platformele media sociale - termenii și condițiile

În martie 2017, autoritățile din cadrul Uniunii Europene, sub conducerea Autorității franceze a consumatorilor și cu sprijinul Comisiei Europene, au întreprins o acțiune împotriva platformelor social media, inclusiv Facebook, Twitter și Google+.

Obiectivul acțiunii a fost de a realiza modificări ale termenilor și condițiilor platformelor, astfel încât să se îmbunătățească respectarea normelor UE în materie de protecție a consumatorilor.

De asemenea, companiile au fost rugate să coopereze mai îndeaproape cu autoritățile pentru protecția consumatorilor pentru a elimina reclamele ilegale de pe platformele lor. Ca urmare a acțiunii, cele trei platforme au fost rugate să aducă o serie de modificări termenilor și condițiilor, care să cuprindă următoarele:

- Consumatorii din UE nu trebuie să fie privați de drepturile și protecția pe care le dețin în temeiul legislației naționale a țării de origine;
- Rețelele media sociale nu pot solicita consumatorilor să renunțe la drepturile obligatorii, cum ar fi dreptul de a se retrage dintr-o tranzacție online;
- Termenii serviciilor nu pot limita sau exclude în totalitate răspunderea rețelelor media sociale în legătură cu performanța serviciului;
- Conținutul sponsorizat nu poate fi ascuns, acesta trebuie să poată fi identificat ca atare;



- Platformele nu ar trebui să poată schimba în mod unilateral termenii și condițiile fără notificarea utilizatorilor;
- Utilizatorii trebuie să primească informații clare privind regulile de eliminare a conținutului pe care l-au creat și despre condițiile de terminare a unui contract de către platformă;
- Utilizatorii au dreptul de a soluționa litigiile cu companiile din țara în care locuiesc.

#### 8.5.4 Informarea consumatorilor

Guvernele susțin adesea sau sponsorizează proiectele cu privire la consumatori. De exemplu, în Coreea s-a lansat Consumer Age, o revistă lunară de consum, care oferă consumatorilor informații obiective și fiabile despre produse (Korea Consumer Agency, 2009). Autoritățile oferă, de asemenea, informații despre consumatori în format video pentru televiziune și canalele mediatice.

În plus, canalele mass-media audiovizuale (televiziune și radio) raportează adesea întâmplările care afectează consumatorii, atât sub forma unor știri, cât și a unor programe.

De exemplu, în Australia, The Checkout este un program săptămânal de știri pentru consumatori care prin intermediul comediei prezintă consumatorilor probleme reale (Australian Broadcasting Corporation, 2018).

Nu în ultimul rând, internetul este o sursă importantă de informații, deoarece oferă o serie de canale prin intermediul cărora consumatorii își pot împărtăși cu ușurință experiențele și preocupările legate de piețe și produse; de exemplu, prin intermediul platformelor de evaluare, a rețelelor sociale, a blogurilor și a comunităților dedicate online pentru consumatori.

#### 8.5.5 Mystery Shopping Uniunea Europeană

În 2015, Comisia Europeană a realizat un exercițiu de ”cumpărători sub acoperire” (mystery shopping)<sup>29</sup>, cu scopul de a obține o imagine concretă și reprezentativă a modului în care restricțiile teritoriale sunt aplicate în diferite etape în timpul procesului de cumpărături online transfrontalier.

Obiectivul specific al exercițiului a fost de a colecta date din perspectiva consumatorului cu privire la prevalența și caracteristicile geo-blocării în diferite sectoare, produse și tipuri de comercianți cu amănuntul online din UE28.

---

<sup>29</sup> European Commission (2016b), Mystery Shopping Survey on Territorial Restrictions and Geo-blocking in the European Digital Single Market, <https://bit.ly/2jGkSfX>; European Commission (2017f), “Digital single market: EU negotiators agreed to end unjustified geo-blocking”, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-17-4781\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-4781_en.htm).

Printre altele, exercițiul a identificat că practicile de blocare geografică au existat în 63% din totalul site-urilor evaluate și că, în 2015, mai puțin de 40% dintre site-urile web le-au permis clienților transfrontalieri să finalizeze o tranzacție.

Constatările au fost utilizate de către Comisia Europeană pentru a fundamenta etapele legislative cu privire la abordarea problemei discriminării în ceea ce privește accesul la bunuri și servicii în cazurile în care aceasta nu poate fi justificată în mod obiectiv.

### 8.5.6 DigComp pentru consumatori

Inițiativa DigComp for Consumers<sup>30</sup> oferă un exemplu de răspuns regional la nevoia de educație digitală orientată către consumatori.

Lansat în 2016 de către Centrul Comun de Cercetare al Comisiei Europene și bazat pe cadrul de competențe digitale pentru cetățeni, DigComp pentru Consumatori reprezintă un "prim pas către realizarea unei înțelegeri comune a competențelor de care consumatorii au nevoie pe piața digitală" (Brečko și Ferrari, 2016 ).

Scopul său este de a clarifica obiectivele comune și de sporire a vizibilității acestora în rândul părților interesate și al comunității mai largi. Inițiativa definește competența digitală ca fiind "competența pe care consumatorii trebuie să o utilizeze în mod activ, sigur și asertiv pe piața digitală" (Brečko și Ferrari, 2016). Consumatorii vor fi în măsură să beneficieze de pe urma piețelor digitale deschise dacă dobândesc noi cunoștințe, dezvoltă și practică noi abilități și adoptă o atitudine critică și echilibrată față de lumea digitală.

DigComp pentru Consumatori este construit în jurul a 14 competențe care sunt grupate în trei domenii principale: i) pre-cumpărare, ii) cumpărare și iii) post-cumpărare. O descriere detaliată și o listă neexhaustivă de exemple de cunoștințe, aptitudini și atitudini relevante pentru fiecare competență au fost, de asemenea, dezvoltate. Acestea vizează furnizarea unei descrieri mai detaliate cu privire la ceea ce se înțelege prin fiecare competență specifică și "trebuie, prin urmare, să fie folosite ca sursă de inspirație pentru adaptarea locală sau pentru adaptarea la un anumit grup țintă sau scop" (Brečko și Ferrari, 2016).

#### Arii de competențe

##### (1) Pre-cumpărare

###### 1.1 Navigarea, căutarea și filtrarea informațiilor despre bunuri și servicii

<sup>30</sup> Source: Brečko, B. and A. Ferrari (2016), The Digital Competence Framework for Consumers, <http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC103155/lfna28133enn.pdf>.

- 1.2 Evaluarea și compararea informațiilor despre bunuri și servicii
- 1.3 Recunoașterea și evaluarea comunicării comerciale și a reclamei
- 1.4 Gestionarea identității și profilului digital pe piața digitală
- 1.5 Luarea în considerare a consumului responsabil și durabil pe piețele digitale

(2) cumpărare

- 2.1 Interacțiunea pe piața digitală pentru a cumpăra și a vinde
- 2.2 Participarea la platformele de economie colaborativă
- 2.3 Gestionarea plăților și a finanțelor prin mijloace digitale
- 2.4 Înțelegerea drepturilor de autor, a licențelor și a contractelor de bunuri și servicii digitale
- 2.5 Gestionarea datelor personale și a confidențialității
- 2.6 Protecția sănătății și a siguranței

(3) Post cumpărare

- 3.1 Schimbul de informații cu alți consumatori pe piața digitală
- 3.2 Afirmarea drepturilor consumatorilor pe piața digitală
- 3.3. Identificarea lacunelor și limitelor competențelor digitale ale consumatorilor

## 9. Anexa 3 - Preferința părților interesate asupra modalităților de colaborare cu instituțiile publice implicate în dezvoltarea e-comerț

Succesul unui mecanism de colaborare între părțile interesate în domeniul comerțului electronic, este influențat într-o măsură considerabilă de preferințele exprimate de către părți.

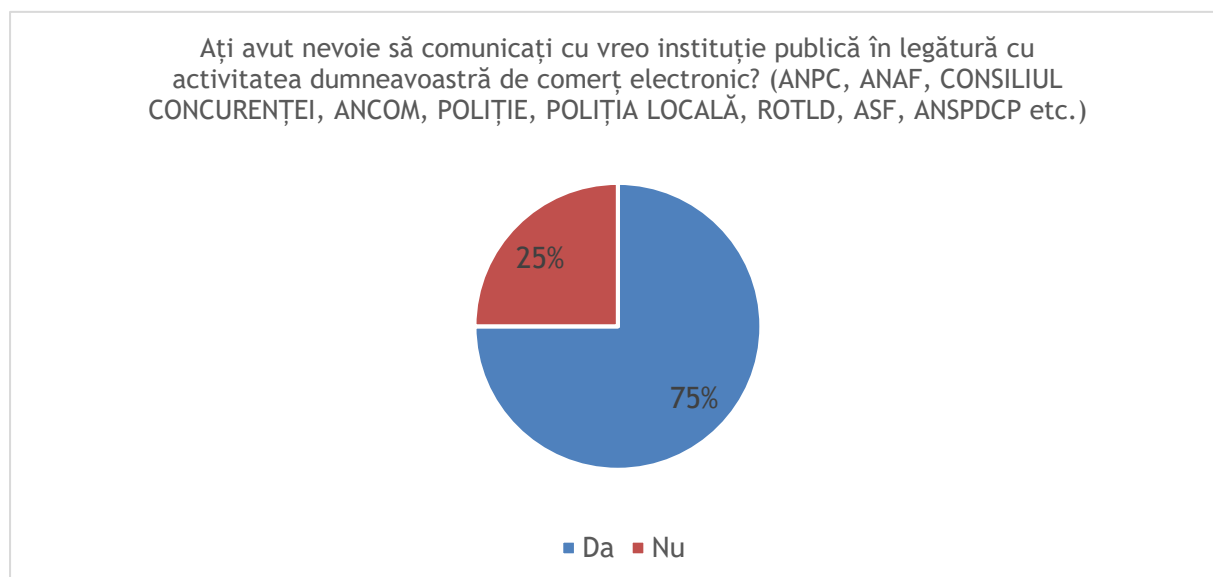
Din acest motiv, o etapă importantă în definirea mecanismului de colaborare între instituțiile publice și reprezentanții mediului privat a presupus determinarea și

analizarea preferințelor mediului privat în ceea ce privește interacțiunea cu instituțiile publice.

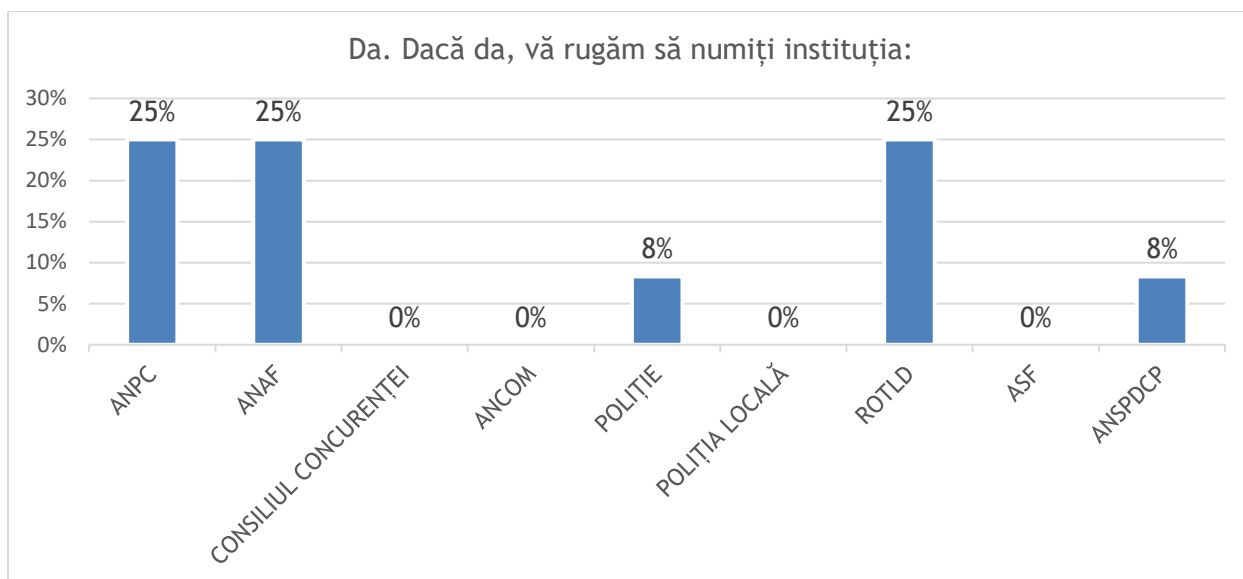
## 9.1 Preferințele operatorilor economici privind modalitățile de colaborare cu instituțiile publice.

În ciuda listei de distribuție vaste și variate, chestionarul destinat operatorilor economici cu activitate de comerț electronic a fost completat de 12 comercianți.

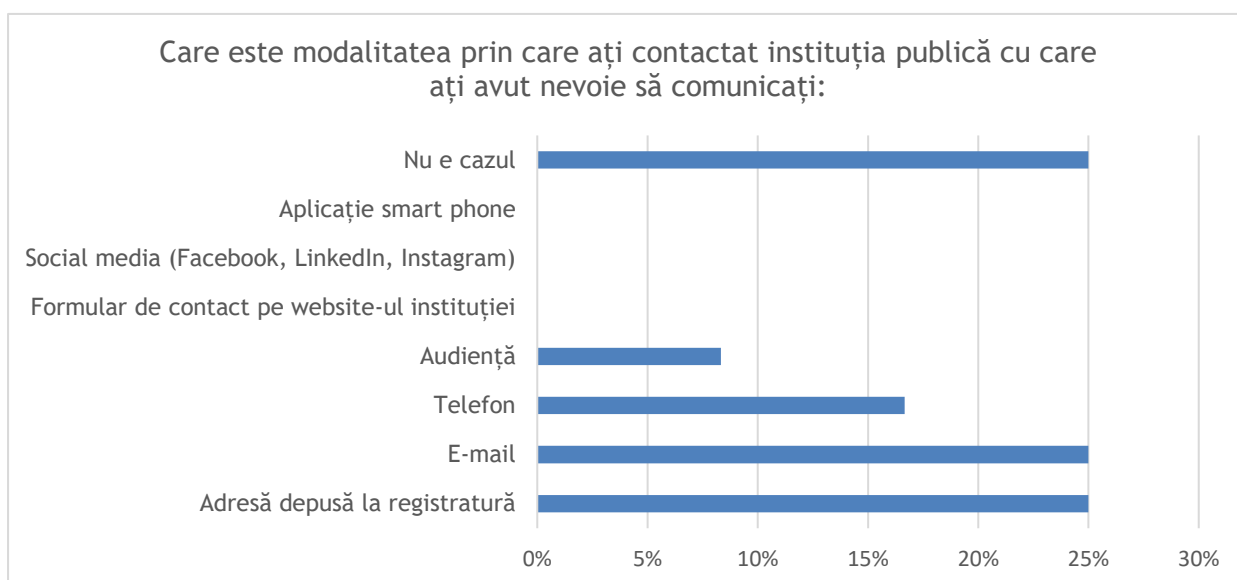
Astfel, întrebați dacă au fost nevoiți să comunice cu vreo instituție publică în legătură cu activitatea dumneavoastră de comerț electronic? (ANPC, ANAF, CONSILIUL CONCURENȚEI, ANCOM, POLIȚIE, POLIȚIA LOCALĂ, ROTLD, ASF, ANSPDCP etc.), 75% (9) din cei 12 comercianți au declarat că au contactat instituțiile statutului.



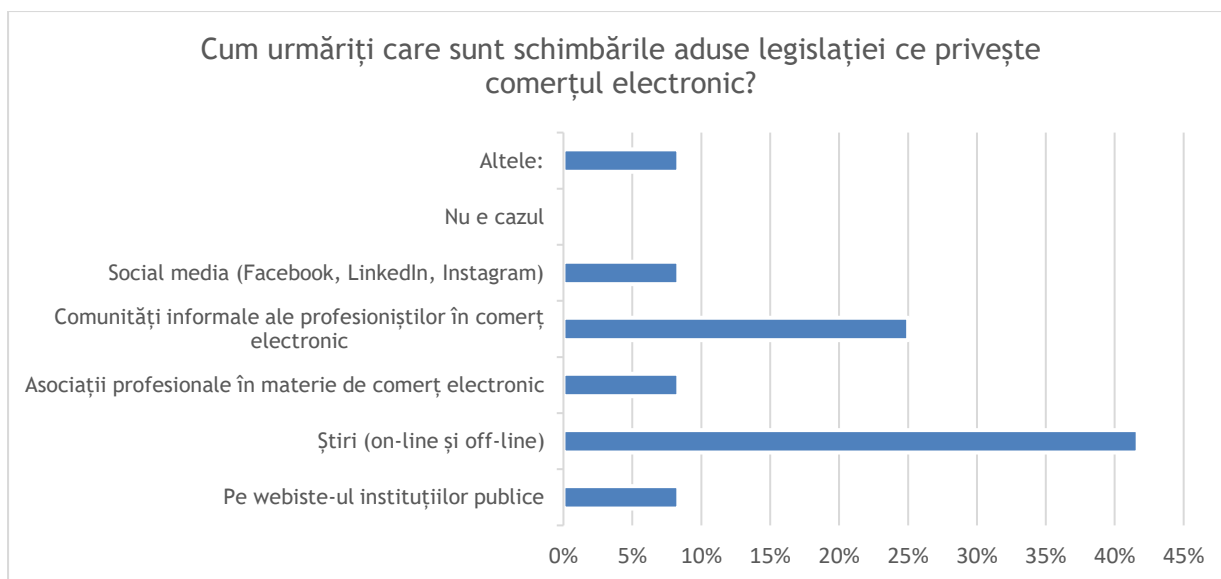
Instituțiile menționate a fi fost contactate de cei 9 respondenți sunt:



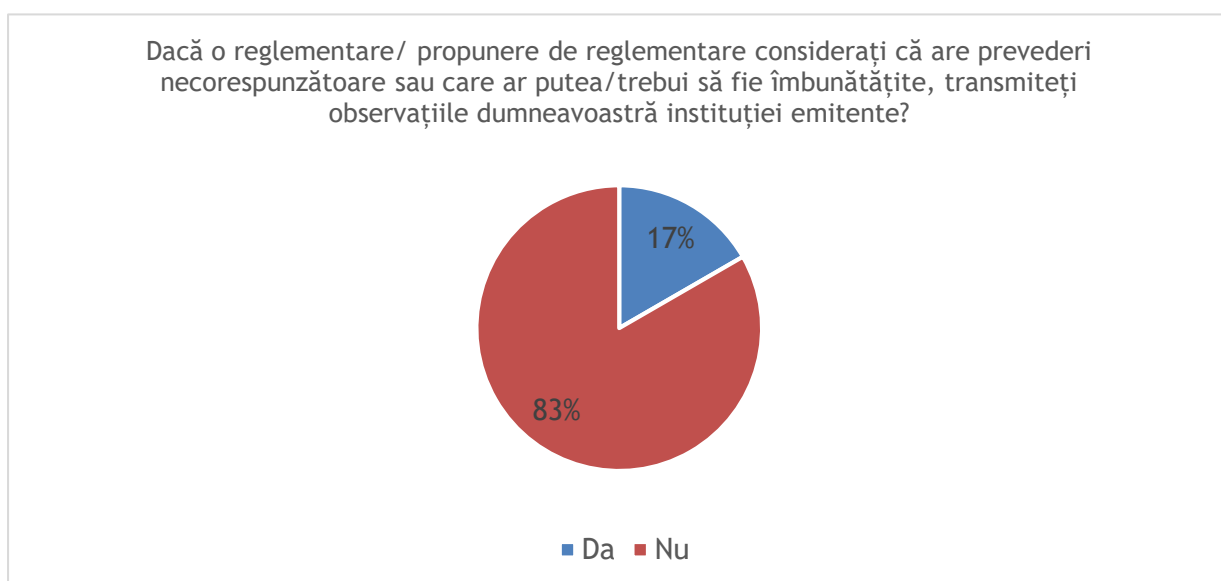
Principalele canale prin care operatorii economici au comunicat către instituțiile statului au fost e-mail-ul, adresa scrisă depusă la registratură și telefonul.



La următoarea întrebare, referitoare la modul în care comercianții se mențin/ pun la curent cu modificările legislative, știrile (on-line și off-line) a fost identificat drept principalul canal de informare, urmat de Comunitățile informale ale profesioniștilor în comerț electronic. Asociațiile profesionale și website-ul instituțiilor, deși menționate fiecare de către un respondent și fiind surse legitime de informații, nu par a se bucura de același interes printre acest tip de stakeholderi. Un respondent a indicat drept principala sursă de informare avocatul propriu.



Întrebați dacă participă la îmbunătățirea legislației în domeniu prin transmiterea unor observații, comentarii etc dacă identifică prevederi necorespunzătoare, 83% dintre comercianți au răspuns negativ, iar cei care au răspuns afirmativ au indicat poșta electronică și asociația profesională drept canalele de comunicare preferate.



Investigând responsivitatea autorităților publice în domeniu la sesizările, observațiile, comentariile reprezentanților mediului privat, am întrebat dacă observațiile formulate de comercianți în trecut s-au regăsit în forma finală a reglementării sau dacă au primit un răspuns la cele transmise. Răspunsul a fost negativ.

Aceeași lipsă de reacție a instituțiilor publice a fost relevată și la întrebarea următoare unde comercianții au fost întrebați ce anume îi împiedică să transmită observații pe marginea reglementărilor aflate în dezbatere publică. Răspunsurile au fost:

- *"Nu primesc raspuns oricum.,,*
- *„Birocrație și timpul pierdut degeaba,,*
- *„Impresia ca institutiile statului sunt inechitate și oricum nu țin cont de observațiile mele.,,*
- *"Faptul ca am incercat în trecut insa nu s-a întâmplat nimic"*
- *"Lipsă preocupare"/ "Timpul alocat nu e suficient, am alte prioritati"*
- *"Comoditatea"*
- *"Sunt sigur ca e pierdere de vreme, nu sunt luate in considerare"/ "Faptul ca nu cred ca ar face vreo diferență"*
- *"Nu consider că există o colaborare reală între mediul de afaceri și cel guvernamental, exceptând companiile f. mari care își permit lobby-ul corespunzător sau via asociatii patronale."*

La întrebarea directă, deschisă ce investighează care ar fi cel mai eficient mod în care instituțiile statului ar trebui să preia nevoile celor care activează în e-comerț pentru a le transpune în reglementări/ strategii/ planuri de acțiuni la nivel sectorial, comercianții au indicat

- *" Sondaje printre cei direct implicați. Prin intermediul unei asociații."*
- *"Electronic: email cu confirmare, website, aplicație..."*
- *"Consultări publice online (de exemplu, un formular ca acesta)."*
- *"prin consultare permanenta si înțelegerea reala a ce se întâmpla in acest domeniu"*
- *"Email daca sunt prea ocupați sa răspundă la telefon. Oricum, din experienta anterioara am impresia ca tin locul cald degeaba. Nu știe stânga ce face dreapta!"*
- *„Sondaje , suport telefonic si prin e-mail , chat,,*
- *„email , sau chestionare pe site-urile instituțiilor,,/ "email, formulare pe site"/ " formulare online"*
- *„comunicare directa prin email si prin intermediul asociațiilor profesionale,,*
- *„Consultări cu organizațiile patronale si dezbateri publice dedicate,,/ "Dezbateri publice, chestionare"*

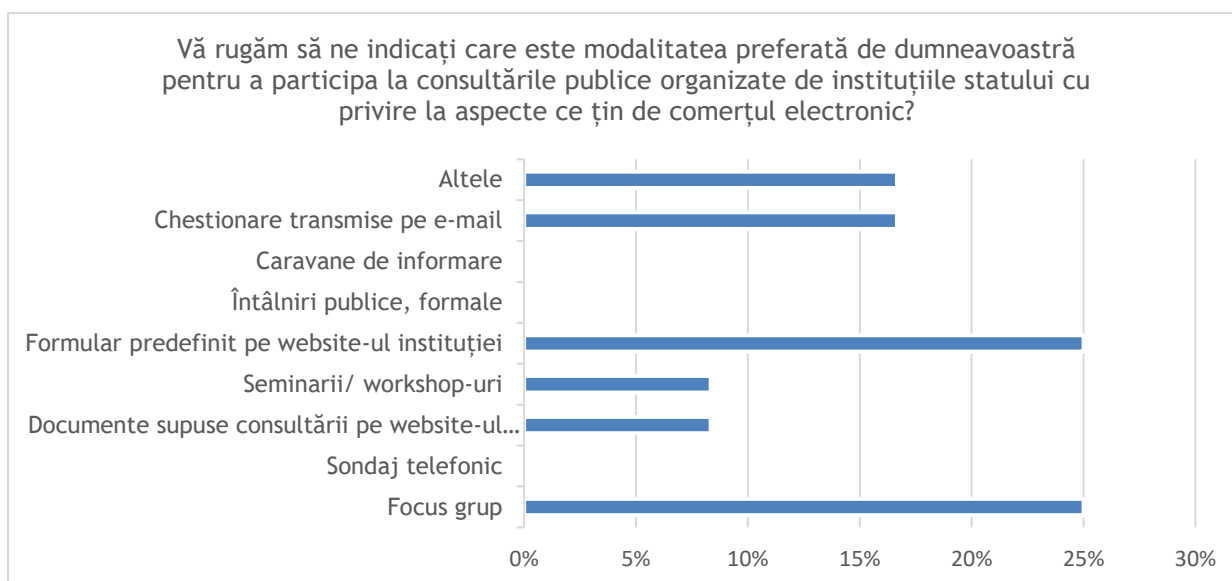
Analizând aceste răspunsuri, putem specula faptul că sondajele de tipul celui desfășurat în cadrul acestui proiect ar putea fi un canal bun de obținere de feedback, nesolicitând foarte mult timp pentru a fi completat, momentul completării acestuia putând fi ales în funcție de programul respondentului.

Interacțiunea directă prin mijloace de comunicare rapidă (e-mail, chat, suport telefonic, etc) este indicată a fi necesară și remarcată a lipsi.

Principalele lipsuri identificate de comercianți în comunicarea pe care instituțiile statului o au cu cei care activează în domeniul comerțului electronic, sunt reprezentate de:

- *"Viteza, reacția, /răspunsul."/ Rapiditatea/*
- *"Deschidere către cealaltă parte și către mijloacele de comunicare moderna."/ "Disponibilitatea"*
- *"Din punctul meu de vedere, lipsește chiar comunicarea :)."/ "Comunicarea"/ "transparenta actului decizional, transparenta feedback-ului"/ "Comunicarea modificărilor"*
- *"convergența obiectivelor, implicit preocuparea reală pentru dezvoltarea armonioasă a domeniului"*
- *"Lipsește informarea lor. Dacă eu vă contactez, spre exemplu am pretenția să știți anumite chestii legate de orice reglementare care apare și pare pompoasă, respectiv dacă vă cer informații legate de implementare să știți să răspundă"*
- *"Hmm... tot? Sau orice, nu știu care e forma corectă gramatical."*
- *"Nu comentez"*

Aceste aspecte sunt re-confirmate și prin răspunsurile la următoarea întrebare unde operatorii economici sunt invitați să identifice modalitatea preferată de a răspunde la consultările publice:



Întrebați ce i-ar determina să aloce mai mult timp pentru a colabora cu instituțiile statului aceștia au spus

- *"Să vadă că se schimbă lucrurile fără să aștept mulți ani".*
- *"Disponibilitatea lor de a sparge rigiditatea și a fi deschise la orice este nou și modern."*
- *"Dovada că statul ține cont de opiniile antreprenorilor."*
- *"constatarea unei preocupări reale pentru utilizarea informațiilor pe care le-ăs putea transmite (adică să se meargă dincolo de bifarea aspectului "s-a realizat"*



*consultarea pieței)"/ "transpunerea în legislație a concluziilor discuțiilor"/  
"Dacă chiar s-ar lua în considerare sugestiile de modificare"*

- *"Suntem dispuși întrucât comerțul electronic este viitorul"*
- *"Disponibilitate prin mijloace de comunicare moderne"*
- *"sa se vadă interesul lor fata de opinia noastră"*
- *"sa constat ca propunerile pertinente sunt cu adevărat luate în considerare"*
- *"sa vad ca apar rezultate".*
- *"Transparentizarea tuturor acțiunilor de politici publice, a tuturor demersurilor publice, digitalizarea ministerelor"*

Deși 12 răspunsuri nu pot constitui bază solidă de analiză, considerăm că acestea pot avea un caracter reprezentativ, în special pentru că și în cadrul întâlnirilor avute cu operatorii economici, în cadrul celorlalte activități, aceștia au indicat faptul că lipsa de reacție a instituțiilor publice la majoritatea solicitărilor/observațiilor/ideilor/propunerilor mediului privat, reprezintă unul dintre motivele majore pentru care nu există colaborare, parteneriat.

Parteneriatul dintre instituțiile publice și mediul privat este de obicei creat cu scopul de a reuni toți actorii relevanți dintr-un domeniu care pot contribui la îmbunătățirea unei situații date de **pe picior egal**. Acest principiu aparent simplu ridică o serie de probleme diferite. În primul rând, reunirea tuturor actorilor relevanți nu este o sarcină ușoară, din prisma faptului că implică ca în jurul unei singure mese să existe nu doar instituții guvernamentale diferite (de obicei de diferite niveluri) - dintre care multe se confruntă sau se ignoră în mod tradițional - dar și partenerii sociali, antreprenori, ONG-uri, reprezentanți ai sectorului educațional și științific, reprezentanți ai societății civile și mulți alții.

Interesele unor astfel de parteneri și, prin urmare, abordarea lor față de anumite probleme vor fi, de obicei, destul de diferite. Foarte adesea, parteneriatele sunt inițiate de instituții care evită cu diplomatie invitarea partenerilor pe care îi consideră prea dificil pentru a le fi de ajutor privind soluțiile pe termen scurt. Astfel de instituții riscă să piardă o oportunitate de a obține o înțelegere și o aprobare la nivel mai extins a politicii lor.

În al doilea rând, partenerii ar trebui să beneficieze de drepturi egale, iar în caz contrar acest lucru ar trebui stabilit drept principiu de parteneriat. De exemplu, pentru a elabora o strategie, este absolut necesar ca toți actorii relevanți să fie de acord cu 1) analizele fundamentale și 2) cu obiectivele și principiile generale derivate din aceste analize.

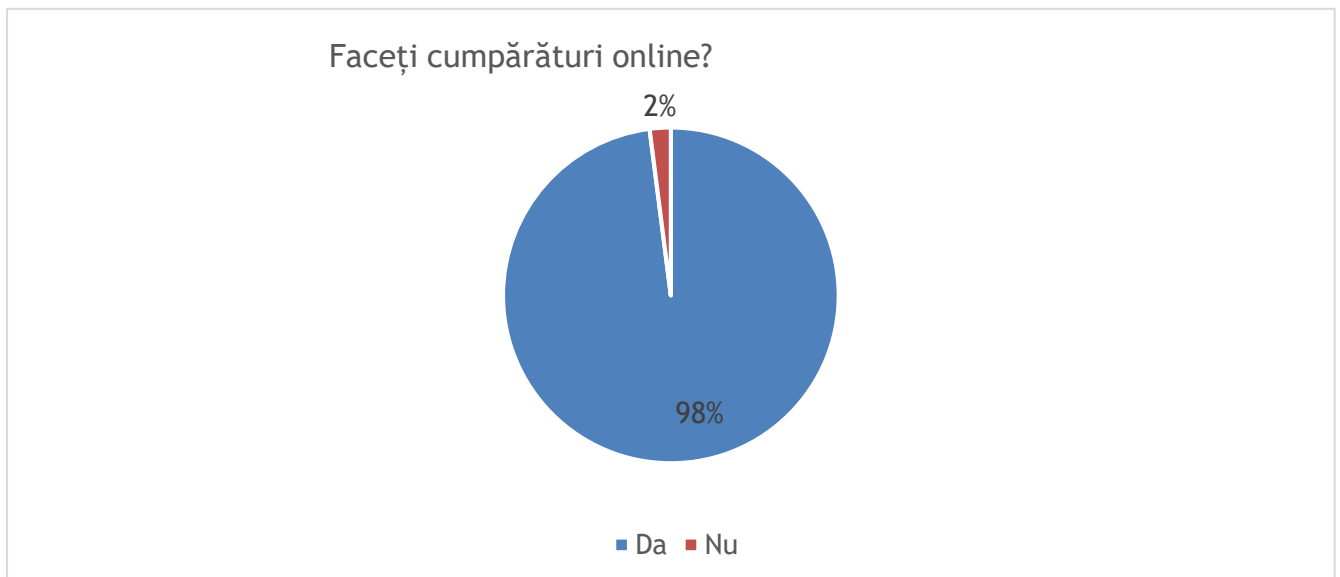
Al treilea aspect cheie este asumare, care reprezintă abordarea partenerilor față de parteneriatul lor, obiectivele și activitatea. Dacă partenerii simt că contribuie la ceva care nu este cu adevărat în interesul lor sau în concordanță cu modul lor de gândire, dacă sunt cooptați într-un organism afiliat unei alte organizații, fără a li se oferi posibilitatea de a se folosi de propria abordare, dacă unicul scop al unui

parteneriat este de aplicare de sus în jos a unei anumite structuri administrative, și dacă niciun rezultat nu este în interesul lor - atunci anumiți "parteneri" nu vor putea să se identifice cu scopurile și obiectivele stabilite de parteneriat.

Dar dacă, pe de altă parte partenerii simt un grad ridicat de identificare cu obiectivele parteneriatului, aceasta poate fi baza solidă pe care un parteneriat se poate dezvolta.

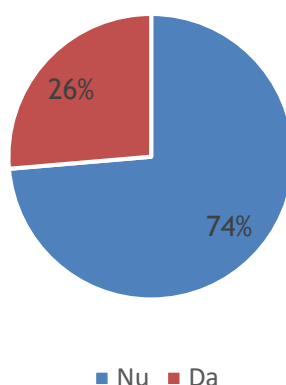
## 9.2 Preferințele clienților de comerț electronic privind modalitățile de colaborare cu instituțiile publice.

Chestionarul transmis către consumatorii de comerț electronic a înregistrat 148 răspunsuri.



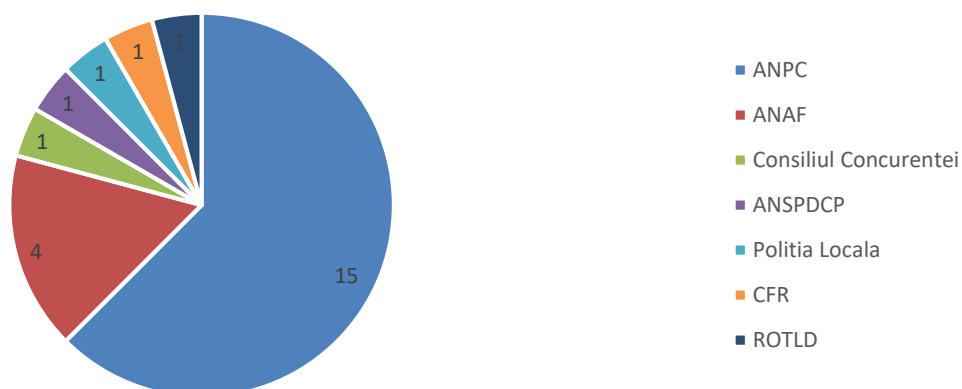
Dintre cei 148 respondenți, 98% au declarat că fac cumpărături online, astfel încât putem spune că eșantionul de respondenți este reprezentativ pentru scopul cercetării noastre.

Ați avut nevoie să comunicați cu vreo instituție publică în legătură cu vreo achiziție de produse/servicii realizată online? (ANPC, ANAF, CONSILIUL CONCURENȚEI, ANCOM, POLIȚIE, POLIȚIA LOCALĂ, ROTLD, ASF, ANSPDCP etc.)

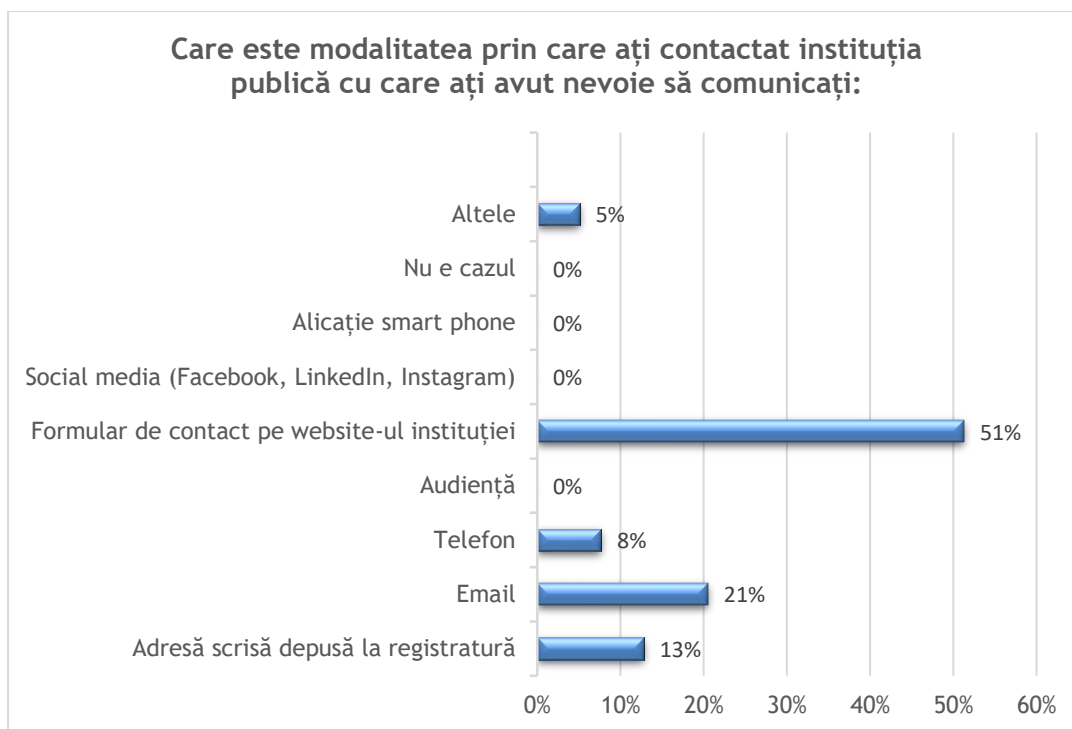


Nevoia de a comunica cu vreo instituție publică în legătură cu vreo achiziție realizată online a fost resimțită doar de 26% dintre respondenți.

Dacă DA, vă rugăm să numiți instituția:



Dintre cei 26% care au contactat vreo instituție a statului, doar 23 de respondenți au numit instituțiile cu care au comunicat, astfel, principalele instituții vizate de comunicările clienților sunt ANPC cu 15 mențiuni și ANAF, cu 4 mențiuni.



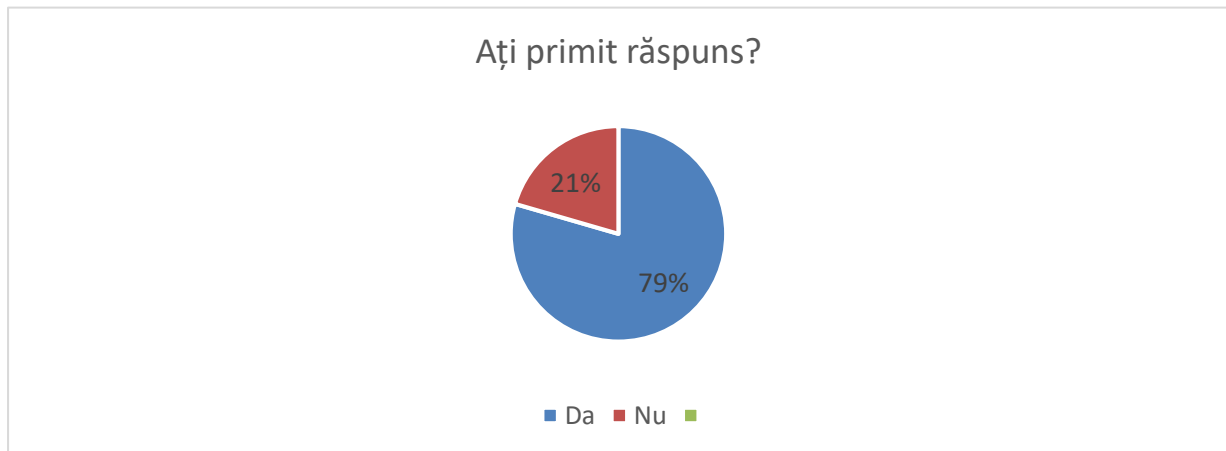
Principalele modalități prin care instituțiile vizate au fost contactate sunt formularele de contact disponibile pe site-urile instituțiilor și poșta electronică, urmate apoi de adrese scrise depuse la registratură și apeluri telefonice.

Motivele pentru care clienții au avut nevoie să comunice cu instituțiile statului pe aspecte ce țin de comerțul electronic, sunt variate, așa cum reiese din cele 40 de răspunsuri pe acest subiect:

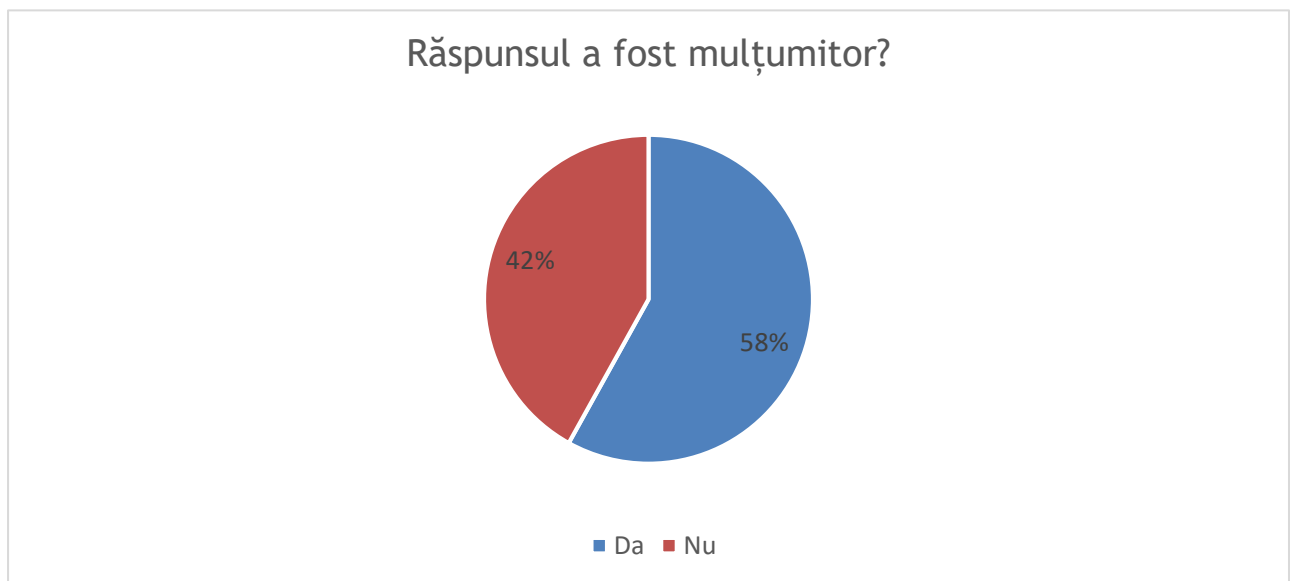
- *Reclamații*
- *Creșterea nemotivată a prețului unor produse într-un interval scurt de timp/Comerciantul nu voia sa respecte prețul afișat online.*
- *Refuzul unui retur/ întârzierea preluării unui retur/ întârzierea rambursării/ Refuzul vânzătorului de returnare bani pt un bun cumpărat online*
- *Livrare întârziată*
- *Conformitatea produselor/serviciilor/nerespectarea comenzii - produse lipsă/defect produs/plângere privind calitatea produselor/ Produsul cumpărat era defect si mi se refuza returnarea*
- *Clarificări privind anumite aspecte - contribuții, termene, programări/Detalii suplimentare pe care nu le-am găsit pe site*
- *Trimiterea la reparație a produsului aflat în termenul de garanție*
- *Abuz privind condițiile specificate si facturate/ Taxe abuzive, comunicare deficitara, nerespectarea condițiilor contractuale.*

Au fost înregistrare și răspunsuri fără relevanță pentru comerțul electronic, respectiv care indică drept motiv al comunicării plata taxelor și impozitelor, înscriere mașină și altele asemenea.

În comunicarea avută cu instituțiile, consumatorii care au avut o astfel de comunicare au fost întrebați dacă au primit răspuns la comunicarea lor.



În ceea ce privește responsivitatea autorităților la comunicările consumatorilor, dintre cei care au avut de comunicat cu autoritățile pe aspecte ce țin de comerț electronic, 79% au primit răspuns de la acestea.



Dintre cei 79% care au primit răspuns din partea autorităților, 58% au primit un răspuns mulțumitor.

Cei care s-au declarat nemulțumiți de răspunsul primit au fost întrebați ce anume i-a nemulțumit. Răspunsurile au fost variate:

- *"am primit doar o informare (newsletter automat) ca va fi investigată cererea"*
- *"Răspunsul este de obicei foarte formal, lung si gol ca si esența. De cele mai multe ori îmi recomanda sa mă îndrept catre alt departament care se ocupa de acest subiect, cand puteau sa transmita ei deja catre acel departament si problema sa fie rezolvata"/ "iti sunt invocate niste articole generale din lege,*

*fara sa ti se raspunda punctual la ceea ce reclami. Au fost formulate niște întrebări clare de către mine”/ ”am primit doar informații generale fără a se soluționa problema,, /,,A durat f mult pana am primit un răspuns iar problema concreta nu a fost rezolvata.,,/ ”Cei de la ANPC mi-au răspuns cu altceva decât le-am solicitat. Sesizare a fost făcută în privința serviciilor Digi.”/ ”cerințele mele nu au fost îndeplinite”*

- *”proces foarte dificil, website contraintuitiv, așteptat foarte mult, informațiile nu au fost punctuale”*
- *”A durat f mult pana am primit un răspuns iar problema concreta nu a fost rezolvata.”*
- *”timp nerezonabil de răspuns, neidentificarea unor soluții practice de rezolvare, trenarea soluționării”*
- *”Răspunsul autorităților a fost vag si nu mi-a fost de ajutor”/ Pentru ca problema nu a fost rezolvata.*
- *”Modalitatea de depunere a reclamațiilor nu a permis depunerea unei reclamații oficiale.”*

Consumatorii de comerț electronic au fost, de asemenea întrebați cum sugerează ei a îmbunătăți modul în care instituțiile publice colaborează cu dumnealor. Sugestiile primite sunt în general îndreptate spre oferirea unei interacțiuni, bi-direcționale, formale, rapide, online (website/aplicație mobilă).

- *”Sa prezinte pe site-urile web informațiile destinate cetățenilor clasificate pe grupuri de cetățeni ținta, nu structurate pe departamente sau pe tipuri de acte legale.”*
- *”mai putina birocratie mai multa interconectare si mai mult profesionalism”*
- *”Realizarea unei singure platforme online in care cumpărătorii sa își poată adaugă solicitarea/ recomandarea/ reclamația către instituțiile publice. Aceasta platforma ar trebui sa conțină descrierea tuturor instituțiilor publice si cazuri posibile in care acestea trebuie contactate, astfel evitând-se, pe cat posibil, situațiile in care aceste comunicări sa fie eronate. De asemenea, autoritățile publice ar trebui sa răspundă acestor solicitări intra-un timp util. Nu m-am confruntat cu probleme in achiziționarea produselor online care sa degenereze si sa ajung sa fac o reclamație (Fac cumpărături doar de pe site-urile "cunoscute" chiar daca prețul poate fi puțin mai ridicat decât pe alte site-uri). In schimb, chiar sunt curios cat de rapid ar răspunde autoritățile in cazul unei solicitări prin intermediul email-ului, formularului electronic etc.” / ”O platforma online centralizata, mult mai multa transparenta, totul online.” / ”Mai multe posibilități de interacționare online”/ ”Dezvoltarea de aplicații mobile” /”posibilitatea de a depune online petiții/plângeri, soluționare operativa a cererilor, comunicarea sancțiunilor concrete aplicate in cazul abaterilor constatate către persoana care a formulat plângerea” / ”comunicare on-line” /”in general, sa fie deschise spre comunicarea pe cale electronica si sa răspundă solicitărilor, indiferent de răspunsul dat.”/ ”Pagina dedicata de relații*

cu publicul de tipul All in one.”/ ”Sa fie clare si simple aplicațiile informatice.. (momentan sunt extrem de complicate) ghișeu. Ro este o aplicație ok, restul in care trebuie sa depui on line formulare sunt extrem de complicate si neclare. Trebuie sa te deplasezi personal sa înțelegi ce trebuie sa completezi într-un formular, atât de complicate sunt.”

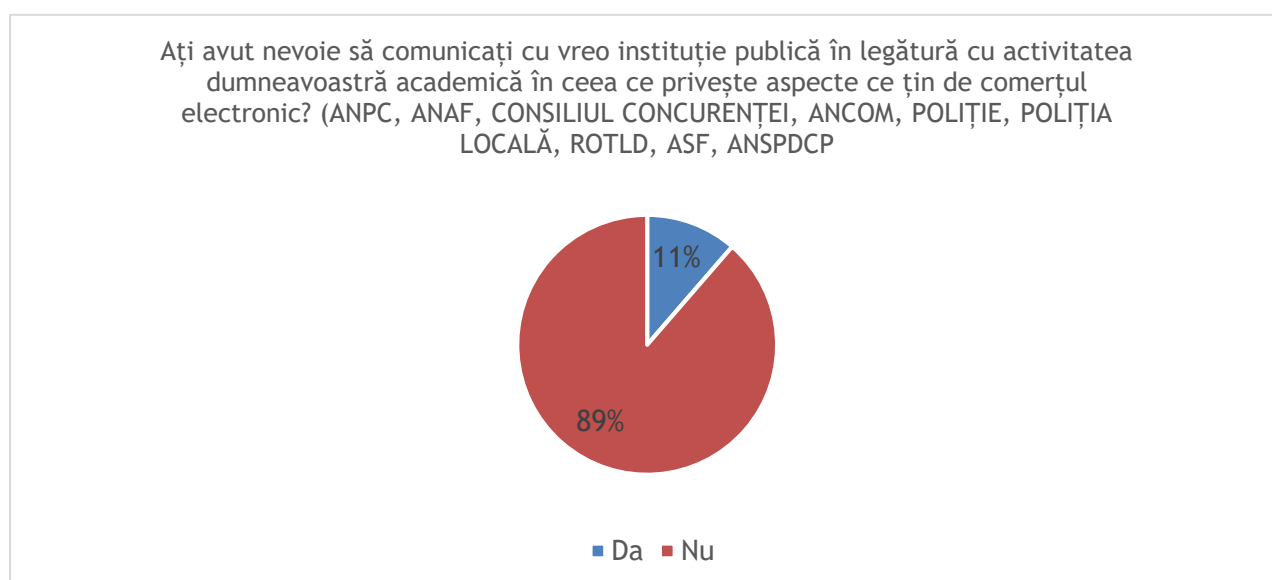
- ”Să se ofere o acreditare specială, atașată fiecărui site de cumpărături online prin care se atestă respectarea normelor de calitate de prestare a serviciilor (politică retur, calitate material, siguranța de a primi bunul comandat și în caz de defectiune, înlocuirea acestuia sau returul și restituirea banilor într-un timp decent etc.) cum este platforma trust pilot, dar controlată de autorități). Această acreditare asigură cumpărătorul că firma este plătitoare de taxe și ar trebui să reducă considerabil actele de înșelătorie prin impunerea unui minim de informații de contact din partea vânzătorului). Crearea unui hub centralizator prin care se agreghează site-urile și se pot promova produsele românești și firmele cu capital românesc. Oferirea unei platforme prin care se poate acorda un calificativ de către cumpărători platformelor online, calitative ce vor fi afișate agregat pe insigna de certificare a site-ului respectiv; - Pe lângă calificativ, certificatul / insigna site-ului trebuie să ducă către un ghid de asistență în cazul necesității apelării la organele abilitate (cu spețe și exemple ce poate fi de ajutor pentru populația mai în vârstă sau pentru persoanele ce nu au experiența necesară de a se informa).”/ ”Chat facebook activ”/ ”Mai multa logistica online (programări, anulari, planning in real time).”/ ”Posibilitatea de a depune online cereri, solicitări, formulare etc”
- ”In timp de răspuns mai rapid (a durat cam 2 luni soluționarea plângerii), introducerea unei modalități prin care sa se poate verifica stadiul plângerii, transmiterea răspunsului pe email (in prezent se transmite prin posta).”
- ”Sistem centralizat de ticketing conectat la toate instituțiile. Astfel încât (de exemplu) in cazul unei fraude online, in baza aceleiași sesizări sa fie alertate mai multe instituții odată: ANPC, Politie, etc.” / ”Alocarea de personal dedicate pentru a se ocupa de astfel de problem apărute pentru o eficientizare a rezolvării situației apărute, crearea unor formulare online prin care se alocă nr. de înregistrare automat (exemplu ANPC), răspuns prin intermediul metodelor electronice de comunicare pentru operativitate in loc de clasicul răspuns prin posta.”/ ”Îmbunătățirea posibilității de a urmări starea solicitărilor.”
- ”1: focusul ar trebui sa fie pe rezolvarea problemei nu doar pe creionarea unui răspuns inutil. 2. creșterea eficienței angajaților prin introducerea unor kpi-uri de rezolvare, atenție nu de răspuns la sesizări, astfel încât ei sa fie incendiati sa depună energie pentru rezolvarea problemelor semnalate. 3: Introducerea unui termen mai scurt de răspuns (30 de zile este enorm într-o epoca in care avem e-mail, telefon, etc).” / ”Răspunsuri mai rapide si la obiect, cu asumarea responsabilității pentru răspunsurile date.”/ ”Sa răspundă prompt si la subiect /Răspunsuri rapide, soluții eficiente”/”ANPC a fost OK. Comunicarea se întâmpla doar daca eu o intimez (am o plângere, de exemplu). Comunicarea

inițiată de autorități e de cele mai multe ori sancționatorie, nicidecum informativă sau constructivă în sensul de a ni se cere feedback.”/ ” Promptitudine din partea instituțiilor publice în rezolvarea unor situații nefaste (achiziționarea unui produs de pe un site fals), găsirea unor cai intermediare prin care clientul poate recupera suma plătită, vigilența în găsirea persoanelor care nu sunt acreditate să facă vânzări de produse, informare periodică din partea instituțiilor publice cu privire la situații nefaste”

- ”1. Realizarea mai multor campanii de informare privind drepturile consumatorilor în mediul online și modul în care aceștia pot apela la instituțiile publice 2. Mai multă promptitudine”/ ”Promovare drepturi consumator și serviciile ce pot fi oferite de instituții”/ ”Să încurajeze oamenii să apeleze la ei în caz de fraudă cu ajutorul diverselor modalități de reclama existente (atât în mediul online cât și prin pliante/ spoturi publicitare etc).”
- ”Să accepte plata cu cardul; să aibă cât mai multe formulare online și să nu mai ceară ca totul să existe și pe hârtie.”

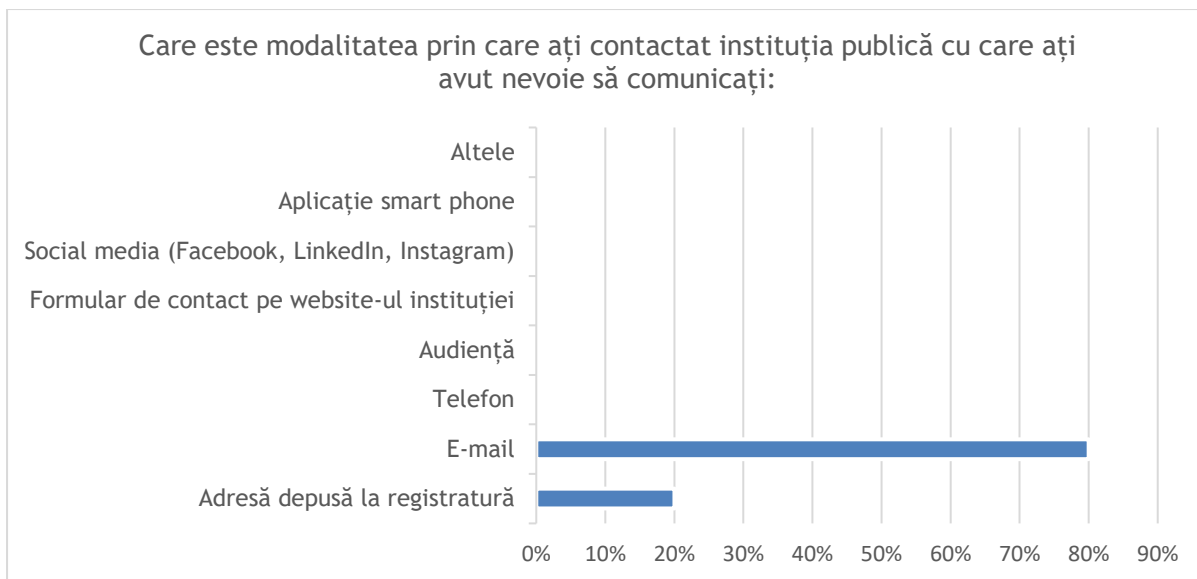
### 9.3 Preferințele mediului academic privind modalitățile de colaborare cu instituțiile publice.

Chestionarul transmis către reprezentanți ai mediului academic cu relevanță pentru comerțul electronic (i.e. ASE, UPB) a înregistrat 44 de răspunsuri.

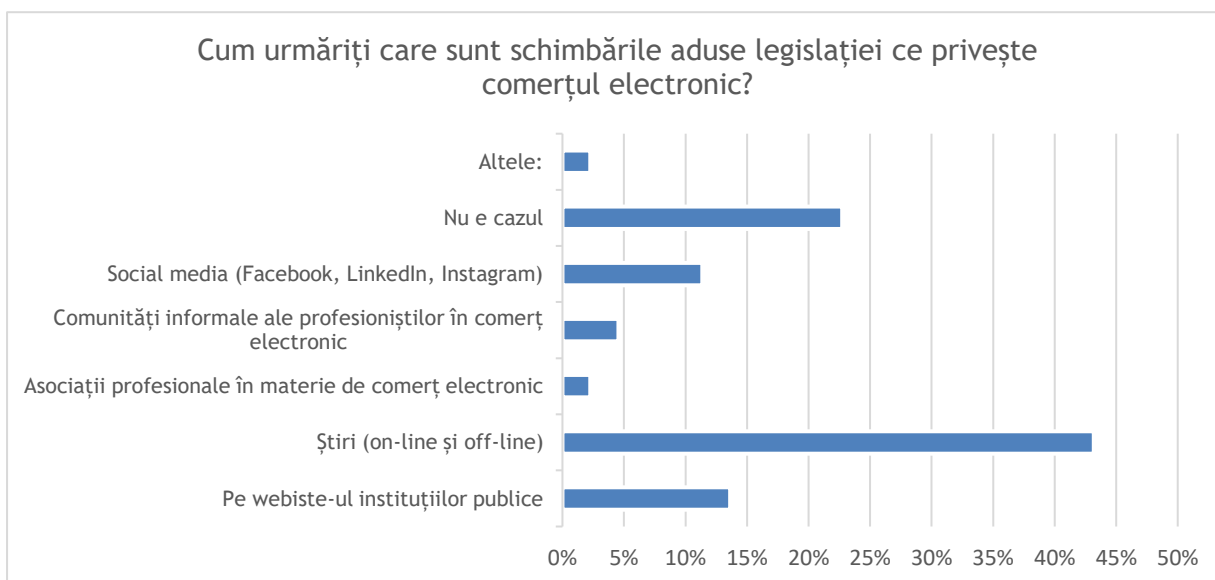


Dintre cei 44 de respondenți doar 11% au avut nevoie să comunice cu vreo instituție publică în legătură cu activitatea academică a acestora în ceea ce privește aspecte ce țin de comerțul electronic. Instituțiile indicate de cei 11% (5 respondenți) sunt ANAF, ANPC, ROTLD și Poliția.





Principalele modalități în care aceștia au contactat instituțiile publice au fost indicate drept e-mailul (4) și adresa depusă la registratură (1).

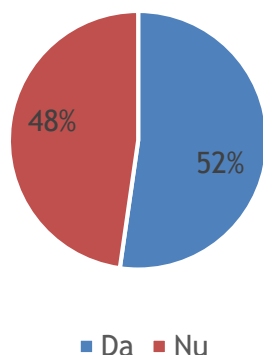


În ceea ce privește urmărirea schimbărilor aduse legislației ce privește comerțul electronic, 43% dintre respondenți au ca principală sursă de informare, știrile (on-line și off-line), urmată website-ul instituțiilor publice - 14% și social media (11%).

23% dintre respondenți nu urmăresc modificările legislative.

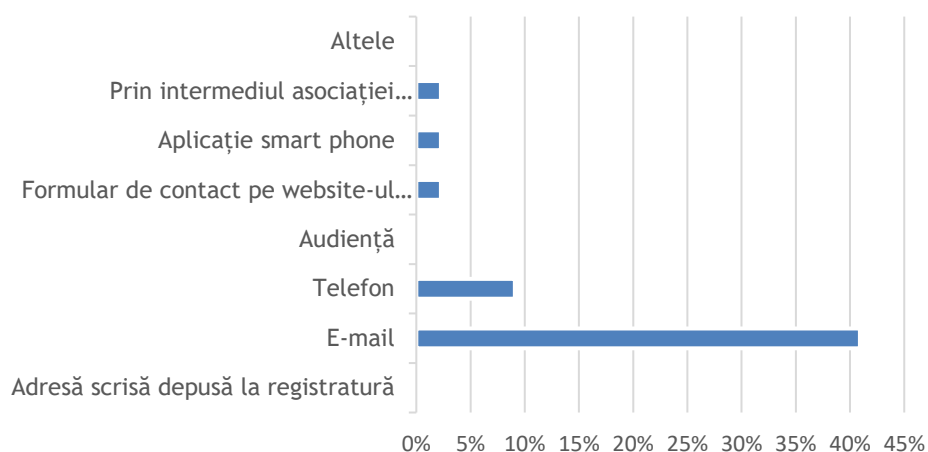
Chestionați cu privire la implicarea acestora în dezbaterile publice cu privire la modificări legislative, 48% dintre respondenți au spus ca dacă o reglementare/propunere de reglementare consideră că are prevederi necorespunzătoare sau care ar putea/trebu să fie îmbunătățite, transmit observațiile lor instituției emitente.

Dacă o reglementare/ propunere de reglementare considerați că are prevederi necorespunzătoare sau care ar putea/ trebui să fie îmbunătățite, transmiteți observațiile dumneavoastră instituției emitente?

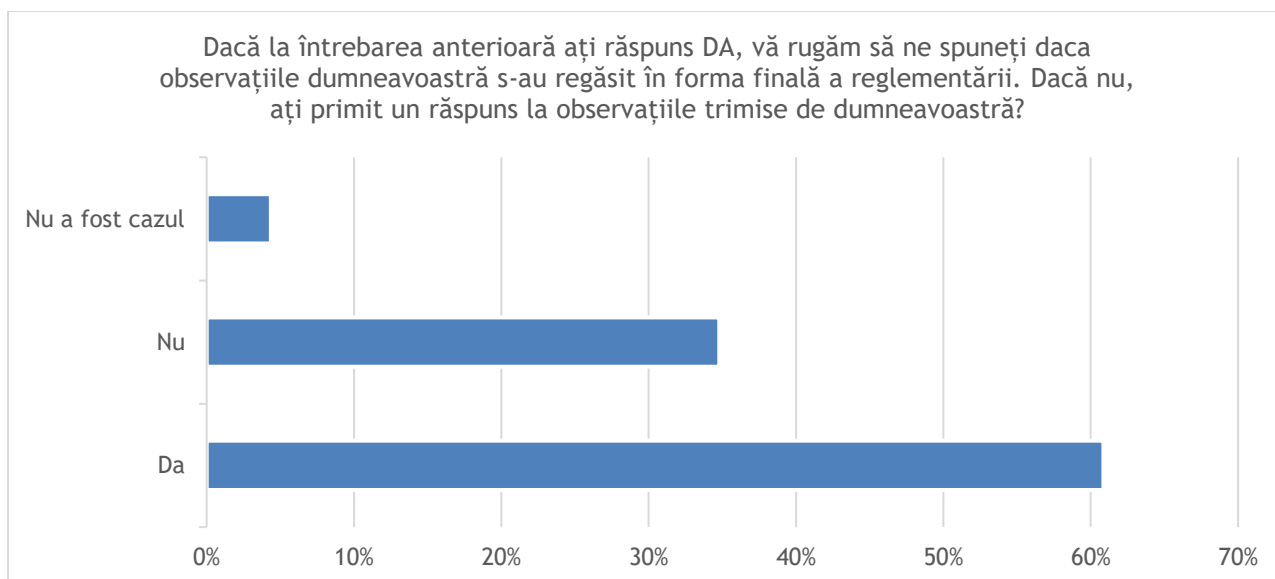


Și în această situație, canalele preferate de transmitere a acestui feedback sunt e-mailul (41%) și telefonul (9%).

Vă rugăm să ne detaliați cum transmiteți observațiile dumneavoastră?



35% dintre cei care au spus că transmit feedback instituțiilor reclamă faptul că feedback-ul lor nu s-a regăsit în forma finală a reglementării și nu au primit vreun răspuns la observațiile transmise de aceștia. În schimb, 61% si-au regăsit observațiile în forma finală a documentului dezbătut.



Cei 52% care au spus ca NU transmit feedback în consultările publice referitoare la reglementări, au fost întrebați ce îi împiedică să o facă. Majoritatea răspunsurilor au indicat lipsa de răspuns din partea instituțiilor drept principalul impediment.

- „Accesul nu foarte ușor în a comunica cu o instituție,,
- „99% nu o sa fie luate in seama. Nici măcar citite cel mai probabil.,,
- „Faptul ca nimeni nu va răspunde,,
- „Faptul ca, de cele mai multe ori, nu vor sa se audă păreri din afara probabil din iluzia invulnerabilitatii ori a ignorantei.,,
- „Mă împiedica faptul ca am făcut in trecut o sesizare scrisă si nu s-a schimbat cu nimic situația reclamata de către mine.,,
- „Lipsa de răspuns din partea instituțiilor.,/ ”lipsa de receptivitate a instituțiilor publice la propunerile/observațiile trimise”
- ”Nu doresc să mă implic în astfel de probleme”

Întrebați care consideră că ar fi cel mai eficient mod în care instituțiile statului ar trebui să preia nevoile/ sugestiile/ bunele practici/rezultatele cercetărilor ce provin din mediul academic pentru a le transpune în reglementări/ strategii/ planuri de acțiuni la nivel sectorial, aceștia au dat răspunsuri care, în general, marchează și de această dată, preferința pentru comunicare on-line, aplicații mobile, responsivitate.

- „O colaborare activa si constanta intre mediul academic si instituțiile statului. Din punctul meu de vedere momentan nu exista o astfel de legătura - mediul academic si instituțiile statului nu au nicio conexiune reala. Singura metoda de colaborare existenta o reprezintă diferitele proiectele pe fonduri care într-un fel ne forțează sa colaboram prin organizarea diferitelor evenimente - evenimente ce se fac de obicei doar ca sa fie bifate si nu cu o dorința reala de a crea o relație de colaborare ce va funcționa si pe viitor.,,

- „Toate interacțiunile cu instituțiile trebuie să se realizeze în mod electronic, / ”Un mod eficient prin care instituțiile statului ar trebui să preia nevoile este cercetarea online. „
- ”Prin interesul celor de la conducere la idei noi, în primul rând.”
- „Cel mai eficient mod ar fi focus grupul, împreună cu chestionarul, / ”mese rotunde, manifestări de specialitate”
- „După părerea mea, ar trebui să pună la dispoziție anumite aplicații/platforme unde diferitele sugestii ar putea fi depuse cu ușurință, / ”Chestionare”/ ”Să ceară opinii oamenilor”/” O aplicație special destinată”/ ”Prin găsirea informațiilor specifice, prin filtrarea după anumite criterii.”/ ”Să se realizeze un set de întrebări pentru studenți.
- ”„Cel mai eficient mod prin care instituțiile statului “AR trebui” să preia nevoile, sugestiile, etc. provenite din mediul academic, ar fi o implicare minimală a acestora în ceea ce privește educația și opiniile studenților.,
- „O organizație destinată acestui lucru, formată atât din studenți cât și din profesori.,
- ”În primul rând, aceste nevoi ale mediului academic și rezultatele cercetărilor întreprinse ar trebui cunoscute de către autoritățile/organismele aferente, ar trebui să existe o comunicare consecventă între mediul economic, instituțiile statului și mediul de afaceri. Printr-un efort comun, cercetările pe care le desfășurăm noi ar putea fi extinse, iar rezultatele, care privesc întreaga industrie mai bine valorificate. Mediul academic, în general, și instituția noastră, în mod special, dispune de resursele necesare (umane și informaționale) pentru a desfășura/a se implica în astfel de cercetări/proiecte, însă, din păcate, nu există transparența și nici dorința de implicare din partea instituțiilor statului (ceea ce nu se aplică în cazul asociațiilor profesionale și celorlalți actori de pe piața de comerț electronic din România, care sunt dispuși să comunice, să se implice, să ne ajute - atunci când a fost cazul - și din partea cărora există o mai mare deschidere spre colaborarea cu mediul academic/științific. Deci, în primul rând, ar trebui să existe o manieră de comunicare constantă și evenimente (mese rotunde/ateliere de lucru/workshop-uri etc.) desfășurate în acest sens.”

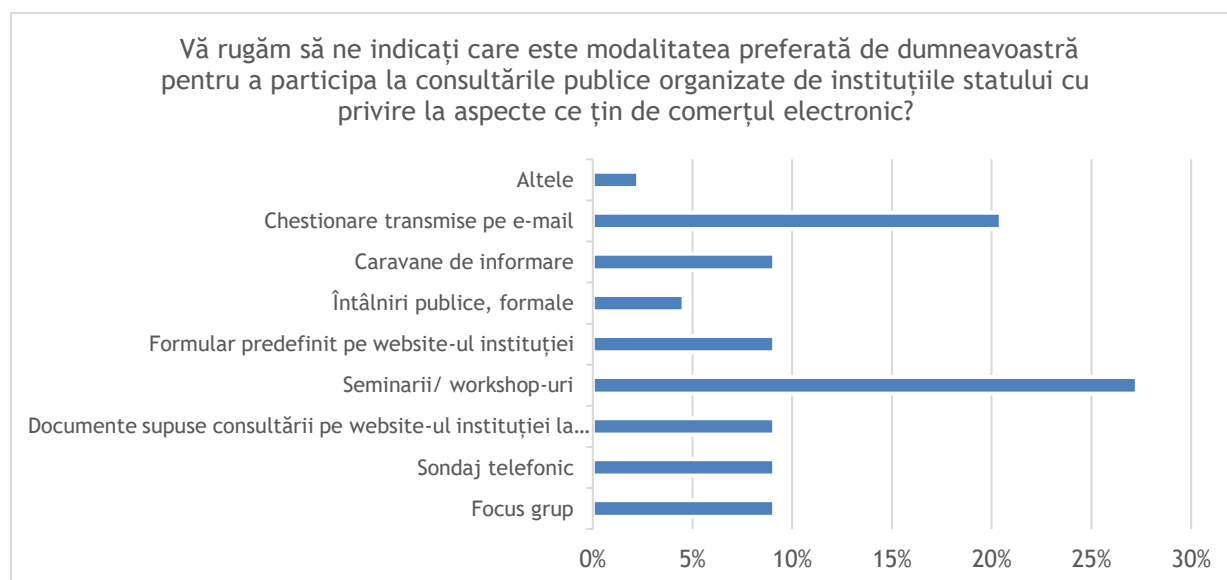
Întrebați ce anume consideră aceștia că lipsește în comunicarea pe care instituțiile statului o au cu mediul academic cu preocupări ce țin de e-comerț, răspunsurile acestora:

- Lipsa de comunicare/ Niște oameni care chiar să se ocupe de o astfel de comunicare./ Lipsa unor informații focusate/ Informarea/ Canalul de comunicare/ Un sistem mai bun de comunicare/
- Amabilitatea
- Implicarea și interesul față de mediul academic/ Nu suntem luați în serios/Mai mult interes/ interesul și viziunea pe termen lung/ implicarea activă/ Lipsește

*cu desăvârșire interesul instituțiilor statului care refuza sa evolueze de la stadiul în care se afla.*

- *Disciplina/ Nu se țin de cuvânt*
- *Lipsa de transparență/ Transparența în fiecare pas*
- *Proceduri de reglementare*
- *Anunțurile periodice cu privire la reglementările în domeniul e-comerțului.*
- *Dorința mediului academic de a acumula cunoștințe noi.*

În ceea ce privește modalitatea preferată de aceștia pentru a participa la consultările publice organizate de instituțiile statului cu privire la aspecte ce țin de comerțul electronic, preferințele sunt destul de echilibrate între opțiunile oferite, însă se remarcă preferința pentru seminarii și chestionare trimise pe e-mail.



Printre aspectele care i-ar determina pe cei din mediul academic să participe mai activ în procesul de colaborare cu instituțiile publice, menționăm:

- *Dorința de a se îmbunătăți situația actuală*
- *Interes real din partea instituțiilor/ dacă s-ar produce cu adevărat schimbări/ Interesul real manifestat de instituțiile statului în direcția unei colaborări și transparența decizională.*
- *O comunicare mai rapidă și eficientă/ Corectitudinea, respect, reala rezolvare a problemelor și implementarea celor noi, nu doar de ochii lumii*
- *Mai multă transparență și profesionalism*
- *Feedback-ul la fiecare interogare/cerere*
- *Oamenii competenți care chiar ar mișca lucrurile. Procedurile simplificate care ar eficientiza sistemul.*
- *O observare majoră a schimbărilor în mai bine și mai productiv, m-ar determina să colaborez./ o atitudine constructivă din partea statului cu finalizarea până*

*la cadrul legislativ a propunerilor de calitate primite din partea celorlalți parteneri/componente ale mediului economic*

- *Instituțiile publice necesita schimbări majore si îmbunătățirea modului de comunicare cu persoanele fizice. (Exemplu: Funcționari capabili sa își desfășoare activitățile într-o maniera cat mai civilizata si prietenoasa.)*
- *Un sistem mai prietenos, atât online cat si unul in viață reala*

## 9.4 Preferințele ONG-urilor relevante privind modalitățile de colaborare cu instituțiile publice.

Chestionarul privind preferințele de colaborare ale ONG-urilor relevante în domeniu nu a înregistrat un singur răspuns, însă respondentul este operator economic (trusted.ro) ce furnizează serviciul de marcă de încredere.

Acesta declară că în activitatea sa legată de comerțul electronic a avut nevoie să comunice cu ANPC, ANAF, Consiliul Concurenței, MCSI, ANSPDCP, Ministerul Sănătății.

În general a contactat instituțiile prin intermediul e-mailului dar și al formularului de contact de pe website.

Acesta declară că urmărește atât website-ul instituțiilor cu drept de inițiativă legislativă (MCSI, ANPC), știri, dar și site-ul Parlamentului, dacă este cazul. Mai mult, transmite feedback/ comentarii/ observații pe modificările reglementărilor, de obicei prin intermediul e-mail-ului. În ciuda participării, de obicei nu primesc niciun răspuns ca s-a primit sau nu, cu atât mai puțin dacă se regăsesc în forma finală.

Întrebat ce lipsește în comunicarea cu instituțiile statului, respondentul a spus *"dialogul - de la a înțelege care sunt entitățile interesate, a avea măcar o întâlnire pe an, a identifica problemele, a vedea pozițiile stakeholderilor, a face consultări informale și formale etc. - practic tot tacâmul. Cu excepția ANCOM care are proceduri clare de consultare publică pe care le respectă (dar nu are competențe pentru comerț electronic) și Consiliul Concurenței (care ne-a contactat din proprie inițiativă), restul autorităților sunt inexistente în vreun dialog cu stakeholderii interesați de zona de e-commerce. (sau dacă au făcut ceva, au făcut pe criterii neclare și în întâlniri nepublice - ceea ce este și mai rău dpdv transparență).*

În ceea ce privește cel mai eficient mod de preluare de către instituțiile statului a nevoilor stakeholderilor, respondentul spune *"În primul rând ar trebui să aibă mecanisme de a identifica stakeholderii relevanți, inclusiv cu privire la punctele forte și slabe ale fiecăruia și la interesele de grup reprezentate (dacă este cazul). Apoi ar trebui să se întâlnească măcar o dată pe an pentru a înțelege problemele și*

să participe la evenimente de e-commerce specifice și să aibă persoane dedicate să se ocupe de acest sector.”

”Deschiderea acestora. Am colaborat bine cu instituțiile care dau dovadă de profesionalism, competență, strategie și nu simți că muncești în van când discuți cu ele. Am dat exemple mai sus - ANCOM sau Consiliul Concurenței.”, acestea sunt elementele care l-ar determina să aloce mai mult timp pentru a colabora cu instituțiile publice.

”Îmbunătățirea normelor, procedurilor și mecanismelor necesare MCSI în vederea continuării dezvoltării sectorului de comerț electronic” (ECOM) Cod MySMIS 119195, SIPOCA 18

Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale

Ianuarie 2019

„Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

„Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României”