

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”	Procedura operațională:	Ediția: 1
	EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR	Nr. de ex.:
	Cod: PO <i>n.s.d</i>	Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.: 1

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR

Lista responsabililor de elaborare, verificare și aprobare

Nr. crt.	Elemente privind responsabil /operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1.	Elaborat	Elizaveta Temciuc	Șef Secția protocol, comunicare și secretariat	13.12.19	<i>[Signature]</i>
1.2.	Verificat	Nina Munteanu	Vicedirector management în sănătate	16.12.19	<i>[Signature]</i>
1.3.	Verificat	Victoria Melnic	Jurisconsult	16.12.19	<i>[Signature]</i>
1.4.	Aprobat	Anatol Ciubotaru	Director IMSP SCR “Timofei Moșneaga”	18.12.19	<i>[Signature]</i>

Situația ediției /reviziei:

Nr. crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Mod: alitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
1	2	3	4	5
2.1.	Ediția 1	<i>ediția inițială</i>	<i>X</i>	18.12.2019
2.1.	Revizia 0			

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”	Procedura operațională:	Ediția: 1
	EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR	Nr. de ex.:
	Cod: PO	Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.: 1

Lista de difuzare a ediției

Nr. crt.	Scopul difuzării	Ex. nr.	Secția	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
1.1.	Informare și aplicare		Administrația	Vicedirector management în sănătate	N. Munteanu		
1.2.	Informare și aplicare		Administrația	Vicedirector medical	I. Balica		
1.3.	Informare și aplicare		Administrația	Vicedirector exploatarea și securitatea obiectului	G. Bobeico		
1.4.	Aplicare		Administrația	Departament terapie	N. Gaibu		
1.5.	Aplicare		Administrația	Departament chirurgie	R. Atanasov		
1.6.	Aplicare		Administrația	Departament chirurgie cardiovasculară și toracică	O. Repin		
1.7.	Aplicare		Administrația	Departament ATI	A. Botizatu		
1.8.	Aplicare		Administrația	Departament investigații de laborator	M. Dogot		
1.9.	Aplicare		Administrația	Departament inginerie biomedicală și gaze speciale	Ș. Schimbator		
1.10.	Aplicare		Secția consultativă	Secția consultativă	V. Godoroja		
1.11.	Evidență și aplicare		Secția resurse umane	Șef secție	I. Roșca		
1.12.	Aplicare și arhivare		Secția protocol, comunicare și secretariat	Șef secție	E. Temciuc		
1.13.	Aplicare		Contabilitatea	Contabil șef	A. Batog		
1.14.	Aplicare		Secția economie și planificare	Șef secție	M. Macari		

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”	Procedura operațională:	Ediția: 1
	EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR	Nr. de ex.:
	Cod: PO	Revizia:
		Nr. de ex.:
		Exemplar nr.: 1

1.15.	Aplicare		Serviciul juridic	Șef serviciu	V. Melnic		
1.16.	Aplicare		Serviciul achiziții publice	Șef serviciu	N. Țurcanu		
1.17.	Aplicare		Serviciul audit intern și integritate	Șef serviciu	C. Bahneanu		
1.18	Aplicare		Serviciul sanitar- epidemiolog.	Șef serviciu	M. Chilianu		
1.19.	Aplicare		Statistica medicală	Șef secție	V. Eremia		
1.20.	Aplicare		Arhiva	Șef arhivă	Z. Grumeza		
1.21.	Informare		Secția monitorizare, evaluare și integrare a serviciilor de asistență medicală	Șef secție	A. Tuchila		
1.22.	Informare și aplica		Administrația	Asistența medical șefă	V. Saghin		

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”	Procedura operațională: EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: 1 Nr. de ex.:
	Cod: PO	Revizia: Nr. de ex.:
		Exemplar nr.: 1

CUPRINS

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Cuprins	
1.	Scopul procedurii operaționale	5
2.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	5
3.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	5-6
4.	Definiții ale termenilor utilizați și abrevieri în procedură	6
5.	Descrierea procedurii operaționale	6-9
6.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	9

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”	Procedura operațională:	Ediția: 1
	EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR	Nr. de ex.:
	Cod: PO	Revizia: Nr. de ex.:
		Exemplar nr.: 1

1. Scopul procedurii:

Prezenta procedură stabilește modalitatea de recepționare, înregistrare, evidență, examinare și soluționare a petițiilor adresate IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”.

Procedura are drept scop prevenirea încălcărilor și respectarea dreptului cetățenilor la petiționare, asigurarea protecției depline a dreptului de a accede la informație, respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, garantate prin Constituție și legislația națională în vigoare, cât și de instrumentele juridice internaționale, indiferent de locul aflării acestora, de originea etnică, socială și alte criterii.

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către persoanele cu atribuții de conducere și persoanele în a căror nemijlocită competență este soluționarea petiției, după caz.

3. Documentele de referință aplicabile procedurii operaționale:

3.1. Reglementări naționale:

Hotărârea Guvernului RM nr.208 din 31.03.1995 „Pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova”;

Legea nr.982 din 11.05.2000 „Privind accesul la informație”;

Legea nr.239 din 13.01.2008 „Privind transparența în procesul decizional”;

Legea nr.133 din 08.07.2011 „Privind protecția datelor cu caracter personal”;

Hotărârea Guvernului RM nr.192 din 24.03.2017 „Cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului”;

Codul administrativ al RM (nr.116 din 19.07.2018).

3.2. Reglementări interne:

Ordinul MS nr.426 din 06.06.2017 „Cu privire la aprobarea Procedurii operaționale-cadru privind elaborarea procedurilor”;

Regulamentul de organizare și funcționare al instituției medico-sanitare publice Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”, aprobat prin ordinul MSMPS nr.481 din 05.04.2018;

Ordinul intern nr.175 din 11.12.2017 „Cu privire la elaborarea și implementarea Procedurilor operaționale instituționale”;

Ordinul intern nr.140 din 26 octombrie 2018 „Cu privire la aprobarea Instrucțiunii privind cerințele referitoare la ținerea lucrărilor de secretariat, regulile de întocmire, perfectare și coordonare a unor tipuri de documente organizatorice și de dispoziție”;

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”	Procedura operațională: EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: 1 Nr. de ex.:
	Cod: PO	Revizia: Nr. de ex.:
		Exemplar nr.: 1

Ordinul intern nr.68 din 11.04.2016 „Cu privire la Consiliul Calității al IMSP Spitalul Clinic Republican”;

Ordinul intern nr. 44 din 28.03.18 „Cu privire la aprobarea Codului Deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului în IMSP SCR „Timofei Moșneaga”.

4. Definiții ale termenilor utilizați în procedură:

4.1. Definiții

Petiție	Orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată organelor de resort, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri.
Petiționar	Persoana, care adresează unei autorități o petiție, care solicită, etc. revindică ceva printr-o petiție
Petiție repetată	Petiția, care este înaintată repetat de una și aceeași persoană, abordează una și aceeași problemă
Sesizare	Formulare făcută în scris sau prin poșta electronică, apel telefonic, prin preluarea/completarea fișei de sesizare/reclamație de către personal cu privire la lipsa conformității serviciilor acordate, fără solicitare de pretenții materiale
Reclamație	Formulare făcută în scris sau prin poșta electronică, prin preluarea/completarea fișei de sesizare/reclamație privind lipsa conformității sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor pacienților și prin care se solicită repararea prejudiciilor, conform prevederilor legale

4.2. Abrevieri:

Abrevierea	Termenul abreviat
IMSP SCR „Timofei Moșneaga”	Instituție medico-sanitară publică Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”
MS	Ministerul Sănătății
MSMPS	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale

5. Descrierea procedurii operaționale:

Prezenta procedură este elaborată în conformitate cu prevederile Codului Administrativ al RM, alte prevederi ale legislației în vigoare.

5.1. Modul de recepționare a petițiilor și caracterul petițiilor:

Orice persoană are dreptul de a se adresa instituției cu demersuri, solicitări sau plângeri de interes public sau social, cât și personal - numite în continuare petiții. La acest capitol se înregistrează și mulțumirile adresate administrației instituției, unui grup de personae (colectivului), cât și nominalizate, adică persoanei nemijlocit (după nume și prenume). Acest drept îi este oferit oricărui cetățean al Republicii Moldova, cetățenilor străini și apatrizilor, indiferent de locul aflării acestora, în scopul realizării drepturilor și libertăților garantate de legislație.

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”	Procedura operațională:	Ediția: 1
	EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR	Nr. de ex.:
	Cod: PO	Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.: 1

Petițiile pot fi prezentate personal, prin curier ori expediate prin poștă la adresa IMSP SCR “Timofei Moșneaga”, cât și prin poșta electronică a instituției sau a subdiviziunilor sale, fiind transmise ulterior în Secția protocol, comunicare și secretariat pentru înregistrare. Odată ajuns în Secția protocol, comunicare și secretariat, documentul (petiția) este înregistrat dându-se număr, care constă din prima literă a numelui și numărul de ordine din Registrul petițiilor. De exemplu: T-131 din 20.11.2018. Petiția se înregistrează în aceeași zi când a fost recepționată și se prezintă directorului sau vicedirectorului de profil pentru a se aplica rezoluția.

5.2. Examinarea petițiilor:

În ordinea prevăzută, petițiile vor fi examinate, doar cele adresate în scris sau în formă electronică, fiind semnate de petiționar sau un grup de petiționari și care vor conține elemente constitutive concrete: obiect, subiect, legătura cauzală dintre comportamentul angajatului sau reprezentantului instituției și dreptul considerat lezat, descris în petiție. La decizia administrației, ca excepție, vor fi examinate și unele petiții anonime.

Toate petițiile trebuie să conțină date despre petiționar (număr de telefon, adresa poștală) pentru a fi posibilă comunicarea cu acesta, în caz de necesitate, în scopul soluționării petiției și ulterior - expedierea răspunsului.

Pentru examinarea petițiilor cu un subiect complex, pot fi create grupuri de specialiști - reprezentanți ai mai multor subdiviziuni din cadrul instituției, care vor cerceta circumstanțele în care a avut loc cazul respectiv și, reieșind din fapte concrete vor prezenta recomandări în vederea informării petiționarului și soluționării incidentului.

Cazurile, care vor atesta încălcări de disciplină și ordine a muncii, cât și depășirea atribuțiilor de serviciu din partea funcționarului sau reprezentantului instituției, pe marginea căruia a fost depusă petiția, vor fi examinate în comun cu Comitetul Sindical al spitalului.

Rezoluția conducerii, numele autorului rezoluției și termenul de soluționare se trec în mod obligatoriu în rubrica respectivă a Registrului petițiilor. În cazul în care, în rezoluție sunt indicați câțiva executori, responsabilitatea pentru soluționarea corectă și în termen o poartă în măsură egală toți executorii indicați, iar întocmirea răspunsului se pune în sarcina primei persoane indicate în rezoluție. Primul executor dintre cei indicați în rezoluție este responsabil pentru convocarea celorlalți coexecutori și organizarea soluționării tuturor problemelor abordate în petiție. Transmiterea petițiilor spre soluționare se efectuează exclusiv prin intermediul secretariatului.

În scopul respectării termenelor de soluționare a petițiilor, pe scrisori se indică în mod obligatoriu termenul presupus de expediere a răspunsului.

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”	Procedura operațională: EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: 1 Nr. de ex.:
	Cod: PO	Revizia: Nr. de ex.:
		Exemplar nr.: 1

Lipsa temporară a executorului nemijlocit (incapacitatea temporară de muncă, afare în delegație, concediu etc.) nu scutește organizația sau subdiviziunea de examinarea în termen și adecvată a petițiilor.

Dacă executorul nu poate examina petiția în termenul stabilit, se adresează în scris conducerii instituției cu rugămintea, argumentată, privind prelungirea termenului de executare.

Petițiile colective se examinează, de regulă, în prezența autorilor.

5.3. Controlul asupra examinării:

Controlul asupra examinării în termen a petițiilor în instituție este pus în sarcina angajaților desemnați ai Secției protocol, comunicare și secretariat, care sunt obligați să asigure examinarea în termen a petițiilor și expedierea răspunsurilor petiționarilor.

Persoanele responsabile sunt obligate să amintească executorilor cu câteva zile înainte de expirarea termenului, despre prezentarea rezultatelor.

Dacă la petiție se dă un răspuns intermediar, aceasta continuă să fie sub control. Controlul se consideră încheiat numai după adoptarea deciziei și luarea de măsuri eficiente în vederea soluționării tuturor chestiunilor abordate în petiție și expedierea răspunsului conform legislației în vigoare.

Decizia privind suspendarea controlului asupra rezolvării petițiilor o adoptă conducătorul instituției sau vicedirectorul de profil.

Data expedierii răspunsului este considerată data suspendării controlului asupra soluționării petiției, iar data executării petiției electronice este considerată data expedierii răspunsului, la adresa electronică a autorului petiției.

Termenul de executare se consideră termenul general – de 30 zile, dacă nu este indicat în textul petiției un alt termen.

5.4. Perfectarea răspunsurilor la petiții:

Răspunsurile la petiții se perfectează în scris sau în formă electronică pe blanchete format A4 (297x210mm) sau A5 (148x210mm), care să corespundă cerințelor ordinului intern nr. 140 din 26.10.2018 și cerințelor față de documentul electronic, inclusiv față de aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare.

În răspunsul expediat petiționarului se indică mai întâi numele și prenumele acestuia, apoi adresa.

De exemplu: *Dlui Bujor Alexandru,*
277001, or. Chișinău,
bd. Doina, 10, bl.5, ap.15.

Răspunsul la petiții se aduce la cunoștința petiționarului în scris și este semnat de conducătorul instituției sau de vicedirectorul de profil. Cu consimțământul

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”	Procedura operațională:	Ediția: 1
	EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR	Nr. de ex.:
	Cod: PO	Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.: 1

petiționarului, răspunsul poate fi comunicat acestuia pe suport de hârtie, electronic sau în formă verbală.

Răspunsul la petiție este expediat prin intermediul Secției protocol, comunicare și secretariat a IMSP SCR “Timofei Moșneaga”.

Indicele răspunsului constă din indicele de înregistrare al petiției și, în caz de necesitate, poate fi completat cu numărul dosarului (conform nomenclatorului), în care se acumulează corespondența în cauză.

În cazul petițiilor primite în formă electronică, răspunsul se semnează, înregistrează, scanează și se expediază la fel prin poșta electronică.

În cazul în care rezultatele examinării petiției urmează a fi comunicate și organului ierarhic superior, acestuia i se expediază o informație amplă despre rezultatele examinării și copia de răspuns prezentat petiționarului.

Persoanele responsabile de efectuarea lucrărilor de secretariat verifică corectitudinea perfectării răspunsurilor (semnătura, data, indicele, adresatul, vizele etc.) și fac consemnările necesare în Registrul petițiilor privind executarea în termen a petiției.

Petițiile examinate, toate materialele necesare pentru constituirea dosarelor se restituie în Secția protocol, comunicare și secretariat, cel târziu a doua zi după examinare. Constituirea și păstrarea dosarelor de către executori este interzisă.

Petițiile, copiile de pe răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea petițiilor, precum și documentele privind audiența petiționarilor se constituie în dosare conform nomenclatorului dosarelor aprobat în IMSP SCR “Timofei Moșneaga”.

În dosare documentele se aranjează în ordine cronologică. Fiecare petiție și toate documentele privind examinarea acesteia constituie o grupă aparte. În cazul primirii unei petiții repetate sau prezentării unor documente suplimentare, acestea se coase la grupa respectivă de documente.

La constituirea dosarelor, se verifică corectitudinea ordonării documentelor în dosar, completarea lor. Petițiile neexamine și documentele perfectate incorect nu se pun în dosar.

Dosarele cu petițiile și documentele respective, precum și informația în bazele de date ale sistemului informațional automatizat se păstrează timp de 3 ani.

Documentele cu privire la petiții, precum și informația din bazele de date ale sistemului informațional automatizat se nimicesc în modul stabilit, la expirarea termenelor de păstrare.

6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Conducerea IMSP SCR “Timofei Moșneaga”:

- Controlul asupra respectării procedurii de examinare și nimicire a petițiilor;
- Înregistrarea, evidența respectării termenilor de examinare și expedierea în termen a răspunsului petiționarilor.