

**Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale  
al Republicii Moldova**

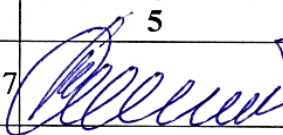

**IMSP Institutul de Medicină Urgentă**

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ  
PRIVIND REGULAMENTUL ACTIVITĂȚII CANCELARIEI**

**CHIȘINĂU 2017**

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	<b>Procedura nr. 04/34</b> IMSP Institutul de Medicină Urgentă
<b>TITLU: Procedura operațională privind Regulamentul activității cancelariei</b>	Cancelaria

**1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.**

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1				
1.1.	Aprobat	Ciocanu Mihail	Director al IMSP IMU	08.09.2017	
1.2.	Verificat	Ștepa Serghei	Vicedirector medical	07.09.2017	
1.3.	Verificat	Vovc Liviu	Responsabil de Managementul Calității Serviciilor Medicale	05.09.2017	
1.4.	Elaborat	Cobasiuc Diana	Șef cancelarie	18.08.2017	



**1. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale**

Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1			
2.1.	Ediția 1			
2.2.	Revizia 1			

**3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.**

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr. ....	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1						
3.1.	Aplicare	1	Cancelaria	Șef	Cobasiuc Diana		
3.2.	Aplicare	2	Cabinetul directorului	Șef	Lupașco Tamara		
3.3.	Aplicare	3	Președintele Consiliului Calității	Vicedirector medical	Ștepa Serghei		
3.4.	Informare	4	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.5.	Informare	5	Serviciul juridic	Șef	Morozan Uliana		
3.6.	Informare	6	Secția resurse umane	Șef	Sultan Diana		

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	<b>Procedura nr. 04/34</b> IMSP Institutul de Medicină Urgentă
<b>TITLU: Procedura operațională privind Regulamentul activității cancelariei</b>	Cancelaria

#### 4. Scopul procedurii:

Prezenta procedură stabilește regulile de organizare și funcționare a cancelariei din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

#### 5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către tot personalul încadrat în statele de funcție a cancelariei IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

#### 6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

##### 6.1. Reglementări internaționale:

- SR EN ISO 9001:2008, actualizat în 2015 – Sistem de management al calității. Principii fundamentale și cerințe de bază;
- SR ISO IWA 1:2009 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățiri de proces în organizațiile de servicii de sănătate;
- SR CEN/TS 15224:2007 - Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN ISO 9001;
- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană.

##### 6.2. Reglementări naționale:

- HG RM Nr.618 din 05.10.1993 Pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentației organizatorice și de dispoziție și Instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale ale Republicii Moldova.
- HG 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.
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.519 din 29.12.2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern”.

##### 6.4. Reglementări interne:

- Organigrama IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP IMU.

#### 7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

##### 7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Regulament	Totalitatea instrucțiunilor, normelor și regulilor care stabilesc și asigură ordinea și bunul mers al unei organizații, al unei instituții, al unei întreprinderi etc.
7.1.2.	Cancelarie	Birou sau secție a unei instituții (publice) destinată lucrărilor administrative.
7.1.3.	Procedura de elaborare a procedurilor	Metodologie unitară, elaborată la nivelul unei IMS, de către responsabilul pe managementul calității, care cuprinde un set de instrucțiuni și modele (formulare), prin care se stabilesc coordonatele necesare a fi utilizate (format, circuit etc.) de către toate subdiviziunile/departamentele/secțiile, în vederea realizării setului de proceduri specifice instituției respective și care urmează să fie aplicate la nivelul acesteia.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	<b>Procedura nr. 04/34</b> IMSP Institutul de Medicină Urgentă
<b>TITLU: Procedura operațională privind Regulamentul activității cancelariei</b>	Cancelaria

<b>7.1.4.</b>	Procedură	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual și al responsabilităților prestabilite în desfășurarea acestuia.
<b>7.1.5.</b>	Procedură operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente la nivel de o IMS.
<b>7.1.6.</b>	Procedură de sistem (generală)	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor structurilor dintr-o IMS.
<b>7.1.7.</b>	Ediția unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată (redactată), după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată, difuzată și aplicată, conform legii.
<b>7.1.8.</b>	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate spre aplicare.

## 7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	PO	Procedură operațională
7.2.2.	PS	Procedură de sistem (generală)
7.2.3.	E	Elaborare
7.2.4.	V	Verificare
7.2.5.	A	Aprobare
7.2.6.	Ap	Aplicare
7.2.7.	Ah	Arhivare
7.2.8.	EN	Standard european
7.2.9.	ISO	Organizația internațională pentru standardizare
7.2.11.	CEN	Comitetul european pentru standardizare
7.2.12.	TS	Specificații tehnice
7.2.13.	TR	Raport tehnic
7.2.14.	RP	Responsabil de proces
7.2.15.	REP	Registrul de evidență a procedurilor
7.2.16.	MSMPS	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
7.2.17.	IMS	Instituție medico-sanitară
7.2.18.	CC	Consiliul Calității
7.2.19.	IMSP	Instituție Medico-Sanitară Publică
7.2.20.	IMU	Institutul de Medicină Urgentă

## 8. Descrierea procedurii Regulamentul activității cancelariei:

### 8.1. Termenele de rezolvare a documentelor:

#### 8.1. Dispoziții generale:

- 8.1.1. Cancelaria este o subdiviziune structurală a IMSP IMU, care monitorizează și duce controlul asupra implementării și promovării politicii interne a Institutului, asigură organizatoric și informațional activitatea instituției;
- 8.1.2. Cancelaria se călăuzește în activitatea sa de legislația Republicii Moldova, ordinele, dispozițiile, instrucțiunile, regulamentele MS, Statutul Institutului, Regulamentul de ordine internă, ordinele, dispozițiile directorului, precum și de prevederile prezentului Regulament;

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	<b>Procedura nr. 04/34</b> IMSP Institutul de Medicină Urgentă
<b>TITLU: Procedura operațională privind Regulamentul activității cancelariei</b>	Cancelaria

- 8.1.3. În activitatea practică se călăuzește de Legea cu privire la petiționare, instrucțiunea-tip „Cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat” (Hotărârea Guvernului №. 618 din 05.10.1993), alte acte normative de domeniu în vigoare;
- 8.1.4. Cancelaria este condusă de șeful cancelariei, care este numit și eliberat din funcție prin ordinul directorului, în conformitate cu legislația în vigoare;
- 8.1.5. Prezentul regulament stabilește sarcinile, atribuțiile, drepturile, responsabilitatea și competența cancelariei, funcțiile șefului;
- 8.1.6. Obligațiunile de funcție ale colaboratorilor cancelariei sunt determinate de specificul activității acesteia și sânt reglementate de prevederile prezentului Regulament;
- 8.1.7. Cancelaria asigură legătura administrativă în interiorul Institutului, cât și cu alte instituții, organizații;
- 8.1.8. Asigură dactilografiera actelor administrative calitativ și în termenii stabiliți;
- 8.1.9. Asigură dirijarea metodică și practică a subdiviziunilor în problemele întocmirii instrucțiunilor, privind organizarea, păstrarea, evidența documentelor și elaborarea actelor administrative;
- 8.1.10. Cancelaria dispune de atribute care îi asigură identitatea și sunt determinate de specificul activității:
- stampila rotundă;
  - ștampila dreptunghiulară cu adresa juridică a instituției.
- 8.1.11. Cancelaria utilizează în activitatea sa blanchete cu antetul IMSP IMU, blanchete de ordine și dispoziții. (Anexa 1);
- 8.1.12. Structura internă și schema de încadrare și salarizare a cancelarie este stabilită conform structurii Institutului și este aprobată de director.

## **8.2. Aspecte structurale și organizatorice:**

- 8.2.1. În conformitate cu structura Institutului și statele de personal;
- 8.2.2. Conducerea executivă a cancelariei este realizată de către șefa cancelariei, care este numită în/și eliberată din funcție prin ordinul directorului și este subordonată acestuia;
- 8.2.3. Personalul cancelariei trebuie să întrunească următoarele criterii:
- studii superioare;
  - posedarea limbii de stat (obligatoriu) și limbii ruse;
  - cunoașterea computerului (minimum la nivel de utilizator);
  - operarea cu terminologie specială de domeniu;
  - manifestarea atitudinii sânguincioase față de lucru;
  - posedarea unui nivel înalt de cultură organizațională, cunoștințelor în alte domenii general umane;
  - comunicabilitate.
- 8.2.4. Activitatea cancelariei este organizată pe principiul substituirii reciproce, în cazul absenței unuia din colaboratori;
- 8.2.5. Cancelaria este dotată cu mobilierul necesar (dulapuri pentru păstrarea documentației, safeu, mese de birou), tehnică electronică (computere, imprimantă, multiplicator, fax), telefon.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	<b>Procedura nr. 04/34</b> IMSP Institutul de Medicină Urgentă
<b>TITLU: Procedura operațională privind Regulamentul activității cancelariei</b>	Cancelaria

### **8.3. Direcțiile principale de activitate:**

- 8.3.1. Cancelaria exercită deservirea documentară în cadrul instituției și controlul asupra respectării sistemului unic al lucrărilor de secretariat în subdiviziunile structurale;
- 8.3.2. Organizează activitatea operațiunilor de secretariat, modul de întocmire și perfectare a documentelor în baza Instrucțiunii-tip „Cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat”(Hotărârea Guvernului № 618 din 05.10.1993);
- 8.3.3. Primește, înregistrează corespondența parvenită în adresa clinicii și repartizează documentele respective subdiviziunilor Institutului, conform indicațiilor directorului;
- 8.3.4. Elaborează, redactează și înregistrează documentele care necesită a fi emise;
- 8.3.5. Efectuează controlul îndeplinirii dispozițiilor directorului privind activitatea Institutului în cauză, a actelor administrative care cer soluționare și răspuns;
- 8.3.6. Organizează elaborarea formularelor și blanchetelor necesare în activitatea instituției;
- 8.3.7. Înregistrează dispozițiile și ordinele emise în cadrul IMU IMU;
- 8.3.8. Asigură transmiterea extraselor din ordine și dispoziții în subdiviziuni spre executare;
- 8.3.9. Primește, înregistrează și prezintă directorului cererile, reclamațiile, petițiile, propunerile și demersurile corpului medical, personalului auxiliar și altor persoane. Efectuează controlul executării lor;
- 8.3.10. Asigură coordonarea metodică și practică a subdiviziunilor în problemele întocmirii instrucțiunilor, privind organizarea, păstrarea, evidența documentelor și elaborarea actelor administrative;
- 8.3.11. Exerciță întocmirea corectă a nomenclatorului dosarelor IMSP IMU;
- 8.3.12. Asigură și organizează lucrul biroului de dactilografiat și efectuează controlul asupra lucrului îndeplinit;
- 8.3.13. Controlează corectitudinea prezentării documentelor și anexele la ele;
- 8.3.14. Clasează corespondența conform nomenclatorului;
- 8.3.15. Întocmește dosarele secției la sfârșit de an și le pregătește pentru a fi transmise în arhivă;
- 8.3.16. Înregistrează, examinează, efectuează controlul asupra soluționării și păstrării petițiilor, organizează audiența petiționarilor. (Hotărârea Guvernului №. 208 din 31.03.1995);
- 8.3.17. Pregătește materialele referitoare la petiții pentru analiză și generalizare, le sistematizează sub formă de informații analitice, pe care le prezintă conducătorului Instituției de două ori pe an, 20 iulie și 20 ianuarie, (Hotărârea Guvernului №. 208 din 31.03.1995);
- 8.3.18. Participă la elaborarea și promovarea politicii interne a Institutului;
- 8.3.19. Participă la elaborarea politicilor de dezvoltare în domeniul lucrărilor de secretariat și relații cu publicul;
- 8.3.20. Participă la formarea și perfecționarea colaboratorilor prin realizarea schimbului de experiență, cursurilor de perfecționare, proiectelor etc.;
- 8.3.21. Realizează controlul executării Hotărârilor Guvernului Republicii Moldova ce țin de activitatea instituției, a deciziilor, dispozițiilor și ordinelor directorului, precum și aplicarea măsurilor în vederea asigurării îndeplinirii lor;
- 8.3.22. Tratarea informațiilor: primirea, perfectarea, stocarea, exploatarea, reorientarea și difuzarea acestora (lucrul cu corespondența);
- 8.3.23. Documentarea: clasificarea materialelor, arhivarea, evidența;
- 8.3.24. Contribuie la raționalizarea și automatizarea tehnicii lucrărilor de secretariat în prezenta instituție.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	<b>Procedura nr. 04/34</b> IMSP Institutul de Medicină Urgentă
<b>TITLU: Procedura operațională privind Regulamentul activității cancelariei</b>	Cancelaria

#### **4. Drepturile:**

- 8.4.1. Să-și determine obiectivele, sarcinile și funcțiile, ținând seama de atribuțiile și funcțiile IMSP IMU, reflectându-le în documentele ce reglementează activitatea cancelariei, programare, planuri etc.;
- 8.4.2. Să se familiarizeze cu Programele și Planurile adoptate în cadrul Institutului, alte realizări, ce pot contribui la eficiența lucrului cancelariei;
- 8.4.3. Să colaboreze cu subdiviziunile structurale ale Institutului, cât și cu alte organizații și structuri în domeniul activității sale;
- 8.4.4. Să studieze experiența activității în domeniu și să propună noi forme și metode de lucru;
- 8.4.5. Să participe la cursuri de perfecționare, seminare, conferințe, alte activități ce țin de domeniul de activitate a cancelariei;
- 8.4.6. Să exercite în cadrul Institutului controlul asupra respectării actelor normative ce țin de activitatea cancelariei;
- 8.4.7. Să solicite în interes de serviciu, de la subdiviziunile structurale informații, alte documente necesare pentru exercitarea atribuțiilor ce îi revin;
- 8.4.8. Înaintea propuneri, privind perfecționarea activității serviciului.

#### **8.5. Obligațiile:**

- 8.5.1. Controlează starea în care se află lucrările de secretariat și modul de păstrare a documentelor de arhivă atât în aparatul administrativ, cât și în secții și subdiviziuni;
- 8.5.2. Organizează instruirea cadrelor responsabile de ținerea lucrărilor de secretariat în subdiviziunile instituției;
- 8.5.3. Contribuie la raționalizarea și automatizarea tehnicii lucrărilor de secretariat în prezenta Instituției;
- 8.5.4. Corespondența primită și emisă este înregistrată în registre conform nomenclatorului;
- 8.5.5. Corespondența primită va fi prezentată directorului sau vicedirectorului medical în aceeași zi pentru cunoștință și aplicarea rezoluției de executare;
- 8.5.6. Prezintă executorului documentul în termenii stabiliți de director și se efectuează controlul asupra îndeplinirii în conformitate cu actele normative;
- 8.5.7. Efectuează permanent schimb de experiență privind ținerea lucrărilor de secretariat între secțiile instituțiilor medico-sanitare din republică cât și de peste hotarele ei.

#### **8.6. Responsabilități:**

- 8.6.1. Respectarea strictă a legislației muncii, actelor normative ce reglementează activitatea de domeniu și a IMSP IMU, cât și actelor normative interne;
- 8.6.2. Organizarea și ținerea corectă a lucrărilor de secretariat, păstrarea în stare perfectă a documentelor sunt atribuțiile șefei cancelariei.;
- 8.6.3. Familiarizarea personalului cu documentele normative și metodice, evidența circulației documentelor în termenele stabilite, informarea conducerii privitor la rezolvarea acestora – este responsabilitatea colaboratorilor cancelariei prevăzute în obligațiunile funcționale aprobate de către directorul Institutului;
- 8.6.4. Funcționarii cancelariei poartă răspundere personală pentru:
  - respectarea cerințelor Instrucțiunii-tip „Cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat” (Hotărârea Guvernului R.M. №. 618 din 05.10.1993);
  - integritatea documentelor ce se află în posesia lor, asigurarea evidenței și circulației documentelor în termenele stabilite;
  - pierderea documentelor, despre care fapt, imediat, este anunțată conducerea în scris, în formă de „Notă informativă”, cu înregistrarea respectivă;

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	<b>Procedura nr. 04/34</b> IMSP Institutul de Medicină Urgentă
<b>TITLU: Procedura operațională privind Regulamentul activității cancelariei</b>	Cancelaria

- 8.6.5. Depistarea la timp a problemelor și lacunelor existente în domeniul de activitate respectiv și elaborarea propunerilor pentru înlăturarea lor;
- 8.6.6. Asigurarea integrității documentelor păstrate;
- 8.6.7. Perfectarea corectă a documentelor ce țin de activitatea cancelariei;
- 8.6.8. Prezentarea la timp a corespondenței primite directorului sau vicedirectorului medical pentru cunoștință și aplicarea rezoluției;
- 8.6.9. Prezentarea documentelor executorului, în termenii stabiliți de director și controlul asupra îndeplinirii în conformitate cu actele normative;
- 8.6.10. Păstrarea patronimicului cancelariei în conformitate cu legislația în vigoare;
- 8.6.11. Asigurarea unui comportament adecvat, promovarea culturii organizaționale în lucrul cu vizitatorii;
- 8.6.12. Ținerea, în modul stabilit de actele normative în vigoare, a lucrărilor de secretariat, asigurarea respectării tainei de serviciu.

### 8.7. Dispoziții finale:

- 8.7.1. Regulament este elaborat în conformitate cu Statutul IMSP IMU, actele normative ce vizează activitatea Institutului și intră în vigoare din data aprobării de către directorul IMSP IMU;
- 8.7.2. Modificarea și completarea prezentului regulament se efectuează, la propunerea șefei cancelariei, în baza ordinului directorului.

### 9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

- **Conducerea IMU** - aprobă regulamentul de organizare și funcționare a cancelariei IMSP IMU;
- **Cancelaria** - execută prevederile regulamentului de organizare și funcționare a cancelariei din Cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

### 10. Anexe.

### 11. Cuprins:

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
1.	Coperta	1
2.	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
3.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
4.	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2
5.	Scopul procedurii operaționale	3
6.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
7.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	3
8.	Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională	3
9.	Abrevieri ale termenilor	4
10.	Descrierea procedurii operaționale	4
11.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	8
12.	Anexe	8
13.	Cuprins	8
14.	Anexa nr.1 Antetul IMSP IMU	9



Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	<b>Procedura nr. 04/34</b> IMSP Institutul de Medicină Urgentă
<b>TITLU: Procedura operațională privind Regulamentul activității cancelariei</b>	Cancelaria

Anexa nr. 1 Antetul IMSP IMU



**REPUBLICA MOLDOVA**  
**MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE**  
**INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ**  
**INSTITUTUL DE MEDICINĂ URGENTĂ**  
2004, mun. Chișinău, str. T. Ciorbă, nr. 1  
Tel: (022) 25 07 04