

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

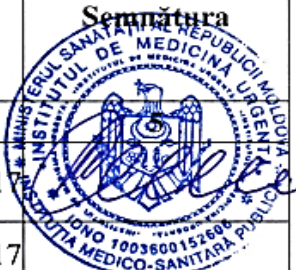
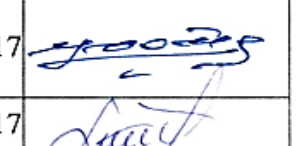
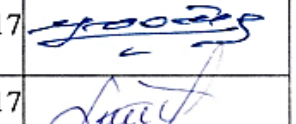
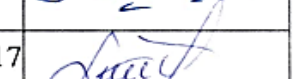
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR**

CHIȘINĂU 2017

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 04/42 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind examinarea petițiilor	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	21.08.2017	
1.2.	Verificat	Ștepa Serghei	Vicedirector medical	16.08.2017	
1.4.	Verificat	Vovc Liviu	Responsabil de Managementul Calității Serviciilor Medicale	18.08.2017	
1.5.	Elaborat	Cobasiuc Diana	Șef cancelarie	04.08.2017	

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.	Informare	3	Președintele Consiliului Calității	Vicedirector medical	Ștepa Serghei		
3.4.	Arhivare	4	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.5.	Informare	5	Administrația	Vicedirector	Cociorva Gheorghe		
3.6.	Informare	6	Șef secție boli interne	Șef	Leontii Boris		
3.7.	Informare	7	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.8.	Informare	8	Secția monitorizare și evaluarea serv. med.	Șef	Gînga Veaceslav		
3.9.	Informare	9	Secția statistica medicală	Șef	Pînzaru Stela		
3.10.	Informare	10	Serviciul audit intern	Șef	Rusu Ion		
3.11.	Informare	11	Serviciul juridic	Șef	Morozan Uliana		

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 04/42 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind examinarea petițiilor	Cancelaria

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.12	Informare	12	Secția resurse umane	Șef	Sultan Diana		
3.13	Informare	13	Serviciul economic	Șef	Caproș Igor		
3.14	Informare	14	Serviciul evidență contabilă	Șef	Agache Stela		
3.15	Informare	15	Serviciul achiziții publice	Șef	Suru Tatiana		
3.16	Informare	16	Serviciul mentenanță, infrastructură și dezv.	Șef	Filip Sergiu		
3.17	Informare	17	Serviciul tehnologii informaționale	Șef	Golubev Natalia		
3.18	Informare	18	Departamentul inginerie biomedicală	Șef	Pîntea Constantin		
3.19	Informare	19	Farmacie	Diriginte	Bargan Viorica		
3.20	Informare	20	Serviciul republican AVIASAN	Șef	Baba Arcadie		
3.21	Informare	21	DCMU	Șef	Curov Igor		
3.22	Informare	22	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Belî Adrian		
3.23	Informare	23	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Maxim Igor		
3.24	Informare	24	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Șef	Glavan Alina		
3.25	Informare	25	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Șef	Glavan Iulian		
3.26	Informare	26	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne	Șef	Manea Diana		
3.27	Informare	27	Departamentul Clinic Radioimagică și Diagnostic de Laborator	Șef	Zagadailov Diana		

4. Scopul procedurii:

Procedura stabilește condițiile și modalitățile de examinare a petițiilor și sesizărilor/reclamațiilor adresate IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

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

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către persoanele cu atribuții de conducere și persoanele de a căror competență nemijlocită ține soluționarea petițiilor.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 04/42 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind examinarea petițiilor	Cancelaria

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;

6.2. Reglementări naționale:

- 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;
- HG RM Nr. 192 din 24.03.2017 cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului;
- LEGE Nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare;
- LEGE Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- LEGE Nr. 239 din 13.11.2008 privind transparența în procesul decizional;
- LEGE Nr. 982 din 11.05.2000 privind accesul la informație.

6.3. Reglementări secundare:

- Ordinul MS nr.1038 din 23.12.2016 Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de evaluare a indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice și Listei indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice.

6.4. Reglementări interne:

- Organigrama IMSP IMU
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP IMU;
- Regulamentul intern al IMSP IMU;
- Circuitul documentelor, inclusiv cele electronice, aprobate la nivelul IMSP IMU.

6.5. Alte documente:

- Ordinul IMSP IMU nr. 5 din 09.01.2017 privind instituirea Consiliului Calității;
- Ordinul IMSP IMU nr.36 din 23.02.2017 „Cu privire la instituirea Comitetului instituțional de etică (bioetică).

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.	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.
7.1.2.	Petiționar	Persoană care adresează unei autorități o petiție, care solicită, revendică etc. ceva printr-o petiție.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 04/42 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind examinarea petițiilor	Cancelaria

7.1.3.	Petiție repetată	Petiția, care este înaintată repetat de una și aceeași persoană, abordează una și aceeași problemă.
7.1.4.	Sesizare	Formulare făcută în scris ori prin poșta electronică, apel telefonic, prin preluarea /completarea fișei de sesizare/reclamație, de către personalul cu privire la lipsa conformității serviciilor acordate, fără solicitare de pretenții materiale.
7.1.5.	Reclamație	Formulare făcută în scris sau prin poșta electronică, prin preluarea/completarea fișei de sesizare /reclamație privind lipsa conformității serviciilor sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor pacienților și prin care se solicită repararea prejudiciilor, conform prevederilor legale.

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.	MS,M și PS	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 prezentei proceduri operaționale:

Prezenta procedură este elaborată în conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare nr. 190—XIII din 19 iulie 1994, publicată în Monitorul Oficial nr. 006 din 24.01.2003 alte prevederi ale legislației în vigoare.

8.1. Modul de recepționare a petițiilor și caracterul petițiilor:

Orice persoană are dreptul de a se adresa instituției demersuri sau plângeri în chestiuni de interes public sau social, numite în continuare petiții. 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.

Petițiile pot fi prezentate personal, prin curier ori expediate prin poștă pe adresa IMU, cât și prin poșta electronică a instituției sau a subdiviziunilor sale, fiind transmise în cancelaria IMU pentru înregistrare.

În funcție de obiectul petiției și rezoluția conducătorului aceasta va fi repartizată pentru examinare executorului de a căror competență este domeniul în cauză și vor fi examinate în limitele competenței sale funcționale, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 04/42 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind examinarea petițiilor	Cancelaria

8.2. Examinarea petițiilor:

În ordinea prevăzută de legislația în vigoare, petițiile vor fi examinate, doar cele adresate în scris, fiind semnate de petiționar sau un grup de petiționari și care vor conține elemente constitutive concrete: obiect, subiect, legătura cauzală dintre comportamentul funcționarului sau reprezentantul instituției și dreptul considerat lezat, descris în petiție.

Toate adresările trebuie să conțină date despre petiționar cât și adresa poștală a remitentului pentru a fi posibilă comunicarea cu acesta în caz de necesitate în scopul soluționării petiției.

Pentru examinarea petițiilor cu un subiect complex pot fi create grupuri de experți din reprezentanți ai mai multor subdiviziuni din cadrul instituției sau subdiviziunii sale, 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 ordinea 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 IMU

8.3. Procesul de examinare și termenele de soluționare a petițiilor:

Petițiile înregistrate se transmit spre examinare conducerii IMU în ziua în care au fost primite.

Rezoluția conducerii, numele de familie al autorului rezoluției și termenul de soluționare se trec în mod obligatoriu în fișele de evidență și control.

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.

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 cancelariei, cu indicarea numelor de familie ale executorilor în fișele de evidență și control, iar petițiile parvenite în formă electronică se copiază în fișierul de arhivă cu indicarea datei și orei de recepție și se transmit spre executare în aceeași zi executorului desemnat de conducător în forma accesibilă de informare a acestuia.

Transmiterea petițiilor spre soluționare dintr-o subdiviziune interioară în alta se efectuează numai cu autorizația conducătorului organului și cu notarea obligatorie a acestui fapt în fișele de evidență și control.

În scopul respectării termenelor de soluționare a petițiilor, în scrisorile-aviz se indică în mod obligatoriu termenul presupus de primire a răspunsului.

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

Dacă executorul nu poate examina petiția în termenul stabilit, se adresează în scris conducerii organizației cu rugămintă argumentată privind prelungirea termenului.

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

Toate datele privind desfășurarea examinării petiției (permisiunea de amânare a termenelor, interpelarea suplimentară, înștiințarea executorului, cui i s-a dat răspunsul, data și indicele răspunsului etc.) trebuie incluse în rubricile respective ale fișei de evidență și control, inclusiv în fișierele de control ale petițiilor în formă electronică.

8.4. Controlul asupra examinării:

Controlul asupra examinării în termen a petițiilor în organe se pune în sarcina funcționarilor special desemnați, care sunt obligați să asigure examinarea exhaustivă, reglementară și în termen a petițiilor și executarea deciziilor luate în legătură cu acestea.

Petițiile primite prin intermediul altor organe, la care se solicită comunicarea rezultatelor, se iau sub un control special. În aceste cazuri, în colțul de sus din dreapta al tuturor exemplarelor fișei de evidență și control se aplică ștampila "Control" sau semnul controlului "C".

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 04/42 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind examinarea petițiilor	Cancelaria

Petițiile parvenite în formă electronică se iau sub un control special. În acest caz, în colțul de sus din dreapta al fișei de evidență și control se face mențiunea “Forma electronică” sau se aplică marcajul „F.E”.

Fișele de evidență și control ale petițiilor luate sub control sunt aranjate într-un fișier aparte conform datelor de executare.

Persoanele responsabile sunt obligate să avertizeze executorii, cu o săptămână înaintea expirării 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 conducătorii sau alte persoane oficiale din organe, responsabile de examinarea în termen a petițiilor.

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.

8.5. Perfectarea răspunsurilor la petiții:

Răspunsurile la petiții se perfectează în scris sau în formă electronică pe blanchete format A4 (297x210mm) și A5 (148x210mm) care să corespundă Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție, aprobate prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.618 din 5 octombrie 1993 și cerințelor față de documentul electronic, inclusiv față de aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare.

La expedierea spre examinare în număr mare a petițiilor către destinații, pot fi utilizate formulare-șablon.

În răspunsul expedit petiționarului se indică mai întâi numele de familie 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 o altă persoană autorizată cu consimțământul petiționarului, răspunsul poate fi comunicat acestuia pe suport de hârtie sau în formă verbală.

Răspunsul la petiție este expedit, de către cancelaria IMU

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, se constituie dosarul electronic care se păstrează în arhiva electronică a petițiilor în modul stabilit de organul respectiv.”

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, adresantul, vizele etc.) și fac consemnări necesare în fișele de evidență și control.

Petițiile examinate, toate materialele necesare pentru constituirea dosarelor se restituie cancelariei, cel târziu a doua zi după examinare. Constituirea și păstrarea dosarelor de către executorii 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 de IMU.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 04/42 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind examinarea petițiilor	Cancelaria

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

La constituirea dosarelor, se verifică corectitudinea ordonării documentelor în dosar, deplinăitatea lor. Petițiile neexaminat 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.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Conducerea IMU

- Controlul asupra respectării procedurii de examinare a petițiilor.

Cancelaria

- Înregistrarea și evidența asupra respectării termenilor de examinare a petițiilor.

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	4
8.	Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura	4
9.	Abrevieri ale termenilor	5
10.	Descrierea procedurii operaționale	5
11.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	8
12.	Anexe	8
13.	Cuprins	8