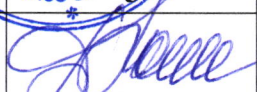
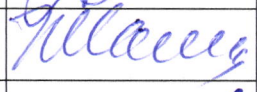


Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA
PETIȚIILOR**

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.04/42 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind evidența și examinarea petițiilor	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

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			4	5
1.1.	Aprobat	MANEA Diana	Director IMSP IMU	12.03.25	
1.2.	Verificat	MAXIM Igor	Vicedirector medical	10.03.25	
1.3.	Elaborat	VOVC Liviu	Șef secție Managementul Calității serviciilor medicale	07.03.25	

2. 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	3	4
2.1.	Ediția 1	2017		
2.2.	Revizia 1:2	2025		2030

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	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	1	Vicedirector medical	Vicedirector medical	Maxim Igori		
3.2.	Aplicare	2	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.3.	Aplicare	3	UPU	Șef	Leontii Boris		
3.4.	Aplicare	4	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Cobîlețchi Sergiu		
3.5.	Aplicare	5	Secția reanimare	Șef	Crivorucica Veceslav		
3.6.	Aplicare	6	Secția ATI nr.2	Șef	Boleac Diana		
3.7.	Aplicare	7	Secția Hemodializă	Șef	Negru Rodica		
3.8.	Aplicare	8	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Gafton Victor		
3.9.	Aplicare	9	Secția chirurgie nr.2	Șef	Zaharia Sergiu		
3.10.	Aplicare	10	Secția chirurgie nr.3	Șef	Vermeiuc Octavian		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă				Procedura nr.04/42 IMSP Institutul de Medicină Urgentă			
TITLU: Procedura operațională privind evidența și examinarea petițiilor				Secția Managementul Calității serviciilor medicale			
3.11.	Aplicare	11	Secția chirurgie traume asociate	Șef	Gagauz Ion		
3.12.		12	Secția chirurgie toracică	Șef	Guțu Serghei		
3.13.	Aplicare	13	Secția chirurgie vasculară	Șef	Culiuc Vasile		
3.14.	Aplicare	14	Secția chirurgie OMF	Șef	Cebotari Mihail		
3.15.	Aplicare	15	Secția urologie	Șef	Axenti Alin		
3.16.	Aplicare	16	Secția ginecologie	Șef	Tihon Ludmila		
3.17.	Aplicare	17	Secția endoscopie	Șef	Dolghii Andrei		
3.18.	Aplicare	18	Blocul de operații	Șef	Galben Serghei		
3.19.	Aplicare	19	Secția sterilizare	Șef	Sorocianu D.		
3.20.	Aplicare	20	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Șef	Hîncota Dumitru		
3.21.	Aplicare	21	Secția ortopedie și traumatologie nr.1	Șef	Zelenschi Victor		
3.22.	Aplicare	22	Secția ortopedie și traumatologie nr.2	Șef	Croitor Petru		
3.23.	Aplicare	23	Secția ortopedie și traumatologie nr.3	Șef	Cemîrtan Veaceslav		
3.24.	Aplicare	24	Secția ortopedie nr.1	Șef	Tocarciuc Vitalie		
3.25.	Aplicare	25	Secția ortopedie nr.2	Șef	Chetraru Victor		
3.26.	Aplicare	26	Secția microchirurgie	Șef	Calistru Anatol		
3.27.	Aplicare	27	Secția chirurgia spinării	Șef	Ungurean Victor		
3.28.	Aplicare	28	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Șef	Andronachi Victor		
3.29.	Aplicare	29	Secția neurochirurgie	Șef			
3.30.	Aplicare	30	Secția oftalmologie	Șef	Chișca Veronica		
3.31.	Aplicare	31	Laboratorul medicină intervențională	Șef	Smolnițchii Roman		
3.32.	Aplicare	32	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne	Șef	Zota Eremei		
3.33.	Aplicare	33	Secția neurologie BCV	Șef	Crivorucica Igor		
3.34.	Aplicare	34	Secția epileptologie	Șef	Gorincioi Nadejda		
3.35.	Aplicare	35	Secția boli interne	Șef	Grivenco Aliona		
3.36.	Aplicare	36	Secția terapie intensivă „Stroke”	Șef	Cernobrov Dumitru		
3.37.	Aplicare	37	Secția reabilitare medicală și medicină fizică	Șef	Samotiuc Elena		
3.38.	Aplicare	38	Departamentul Clinic Radioimagnostică și Diagnostic de Laborator	Șef	Zagadailov Diana		
3.39.	Aplicare	39	Laboratorul Clinic Diagnostic	Șef	Chisacova Marina		
3.40.	Aplicare	40	Laboratorul Microbiologic	Șef	Caracuian Elena		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.04/42 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind evidența și examinarea petițiilor	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

4. SCOPUL PO:

- Procedura descrie activitățile desfășurate în cursul circuitului petițiilor în cadrul IMSP IMU.
- Prezenta procedură stabilește fluxul de lucru parcurs în primirea și difuzarea controlată a petițiilor în cadrul IMSP IMU.
- Prin procedură se urmărește asigurarea unui circuit corect, eficient, operativ și legal al petițiilor.

5. DOMENIUL DE APLICARE AL PROCEDURII:

Procedura se aplică în cadrul serviciului relații cu publicul, secretariat. Procedura este întocmită în scopul prezentării circuitului petițiilor, pentru cele intrate din exterior (persoane fizice, institutii medicale etc) în cadrul IMSP IMU. La procedură participă toate secțiile și subdiviziunile conform atribuțiilor care le revin în primirea sau emiterea răspunsului la petiția parvenită.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ:

1. HGRM nr.208 di 31.03.1995 „Pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice, organizațiilor legal constituite, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova”.
2. Codul Administrativ al Republicii Moldova nr. 116 din 19.07.2018.
3. Regulamentului de organizare și funcționare a IMSP Institutului de Medicină Urgentă, aprobat prin ordinul Ministerului Sănătății nr.405 din 05 mai 2023.
4. Ordinul intem nr.210 din 27.11.2015 "Privind aprobarea Comisiei pentru examinarea petițiilor și sugestiilor în cadrul IMSP IMU".

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PO.

7.1. Definitii ale termenilor

Nr.crt	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Petiție	Cerere srisă adresate de către un cetățean sau un grup de persoane unei autorități privind drepturi, interese personale sau puoltce
2.	Peționar	Persoana care adresează unei autorități o petiție, care solicită, revendică etc. ceva printr-o petiție.
3.	Registru de evidență a petițiilor	Documentul oficial în care se inregistrează petițiile și se duce evidența acestora.
4.	Proces Verbal	Înscriș (cu caracter oficial), în care se consemnează un fapt de natură juridică: act cu caracter oficial în care se redau pe scurt discuțiile și hotărârile unei aduneri constituite.

7.2. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

1. IMSP IMU - Instituția Medico-Sanitară Publică Institutul de Medicină Urgentă
2. MS RM - Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
3. Pt. - Petiție
4. Pet - petiționar
5. Cet. - Cetățean
6. Reg. - regulament

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.04/42 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind evidența și examinarea petițiilor	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Responsabil de proces: Secretar, serviciul relații cu publicul.

Procesul care descrie activitățile desfășurate în cadrul procesului de circulație a documentelor cu privire la petiții se desfășoară conform celor descrise mai jos.

I. Primirea și înregistrarea petițiilor

1. Dispoziții generale

- Regulamentul cu privire la depunerea și recepționarea petițiilor (în continuare Regulament) stabilește regulile pentru depunerea și recepționarea petițiilor în cadrul Instituției Medico-Sanitare Publice Institutul de Medicină Urgentă (în continuare - IMSP IMU).
- Regulamentul are drept scop respectarea dreptului persoanelor fizice și persoanelor juridice la petiționare, asigurarea protecției depline a dreptului la informație și asigurarea respectării drepturilor și libertăților prevăzute de lege, ținându-se cont de interesul public aferent activității IMSP IMU.
- Noțiuni utilizate în prezentul Regulament:
Petiție - orice cerere, sesizare sau propunere, inclusiv cerere prealabilă adresată IMSP IMU, în scris sau electronic, prin care:
- se solicită emiterea unui act administrativ individual sau efectuarea unei operațiuni administrative;
- se informează cu privire la o problemă de interes personal sau public;
- se urmărește realizarea de către IMSP IMU a unor acțiuni de interes public.
Petiționar - persoană fizică sau persoană juridică care depune cerere, sesizare sau propunere.

II. Depunerea și înregistrarea petițiilor

- Petiția poate fi:
depusă în scris la IMSP IMU ori expediată prin poștă sau fax;
transmisă în formă electronică;
depusă verbal, fiind consemnată într-un proces-verbal (anexa nr. 1);
- Petiția transmisă în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor legale stabilite pentru un document electronic, inclusiv față de aplicarea semnăturii digitale conform legislației în vigoare;
- Toate petițiile sau alte documente depuse de petiționari se înregistrează imediat de către subdiviziunile responsabile de recepționarea corespondenței în cancelaria IMSP IMU;
- Colaboratorilor din cadrul IMSP IMU, care nu sunt responsabili de recepționarea corespondenței, le este interzis să primească petiții de la petiționar.
- În cazul petițiilor sau altor documente depuse la subdiviziunile IMSP IMU, subdiviziunea responsabilă de recepționarea corespondenței confirmă dovada înregistrării lor;
- Petițiile sau alte documente depuse în scris la IMSP IMU sau prin fax se consideră a fi depuse odată cu înregistrarea lor în cadrul IMSP IMU;
- Petițiile sau alte documente trimise prin poștă se consideră depuse în termen dacă au fost predate recomandat la oficiul poștal înainte de expirarea termenului;
- În cazul petițiilor sau documentelor depuse în formă electronică, persoana responsabilă de evidența acestora v-a comunica petiționarului în cel mult 2 zile, prin aceleași mijloace, inclusive numărul de înregistrare a petiției. Dovadă depunerii petiției în formă electronică, respectiv a comunicării numărului de înregistrare, este mesajul salvat în dosarul "Primate", "Trimise" al contului de poștă electronică e-mail: anticamera(@urgenta.md);

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.04/42 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind evidența și examinarea petițiilor	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

12. Petițiile formulate verbal în cadrul programului de audiențe cu publicul se vor consemna într-un proces-verbal de persoana desemnată responsabilă, care v-a prezenta petiția pentru înregistrare subdiviziunii responsabile de înregistrarea petițiilor.

III. Conținutul petiției

13. Petiția depusă/remisă IMSP IMU trebuie să conțină următoarele elemente:
- 1) numele, prenumele/denumirea, domiciliul/sediul petiționarului sau adresa electronică, dacă se solicită răspuns pe această cale;
 - 2) denumirea autorității publice;
 - 3) obiectul petiției și motivarea acesteia, cu indicarea probelor și expunerea faptelor pe care se întemeiază petiția în mod clar, concis și cu bună-credință;
 - 4) semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică - semnătură electronică;
 - 5) documentul confirmativ al reprezentantului legal sau procură reprezentantului împuternicit;
 - 6) documente sau dovezi prevăzute de reglementările legale în vigoare considerate utile de către petiționar pentru susținerea petiției sale, după caz.

IV. Sancțiuni pentru lipsa elementelor petiției

14. Petițiile anonime sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a petiționarului nu se Examinează.
15. Dacă petiția depusă se încadrează în una din următoarele criterii:
- 1) nu corespunde cerințelor legale stabilite pentru un document electronic;
 - 2) nu conține denumirea autorității publice;
 - 3) nu conține obiectul petiției și motivarea acesteia;
 - 4) lipsește semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, în cazul petiției transmise în formă electronică-semnătură electronică, aceasta se înregistrează.
- Ulterior, persoana desemnată responsabilă de examinarea petiției v-a comunica, dacă este posibil prin scrisoare, petiționarului neajunsurile depistate și v-a acorda un termen rezonabil pentru înlăturarea acestora. În cazul în care petiționarul nu înlătură neajunsurile în termenul acordat, petiția nu se examinează.
15. IMSP IMU are dreptul să nu examineze în fond petițiile ce conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale; precum și a membrilor familiei acesteia.
16. În cazul identificării petițiilor specificate la pct. 16, se v-a informa conducerea ierarhic superioară printr-o notă depusă în scris prin care se va solicita acceptul ca petiția să nu fie examinată.
18. Petițiile care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale sau a membrilor familiei acesteia, precum și amenințări la adresa altor autorități și/sau a altor persoane oficiale sau grupul de persoane, se remit organului de drept competent.

V. Modificarea Petiției

19. Petiționarul sau reprezentantul acestuia poate modifica petiția inițială sau petițiile depuse în cadrul procedurii până la finalizarea acesteia, cu excepția obiectului ei, în acest caz, termenul de finalizare a procedurii nu se modifică.
20. În cazul modificării obiectului petiției, aceasta este considerată o petiție nouă.

VI. Registrul de evidență a petițiilor

21. Primirea, înregistrarea și evidența petițiilor sînt puse în sarcina secretarei, serviciul relații cu publicul din cadrul IMSP IMU de recepționarea și înregistrarea corespondenței.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.04/42 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind evidența și examinarea petițiilor	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

22. Petițiile primite se înregistrează în aceeași zi de către subdiviziunea desemnată responsabilă din cadrul IMSP IMU de recepționarea și înregistrarea corespondenței.
23. Infomația referitoare la petițiile primite se introduce în registrul de evidență a petițiilor din cadrul IMSP IMU.
24. Petițiile depuse verbal și consemnate în procesul-verbal de consemnare se înregistrează de către persoana desemnată responsabilă de întocmirea proceselor-verbale de consemnare în registrul de evidență a petițiilor în modul general stabilit prin prezenta procedură operațională.

VII. Dispoziții finale

25. Procedura operațională cu privire la depunerea și recepționarea petițiilor în cadrul IMSP IMU este elaborată conform prevederilor Codului Administrativ al Republicii Moldova nr. 116 din 19.07.2018 și se aprobă de către directorul IMSP IMU.
26. Prezenta procedură operațională poate fi modificată și/sau completată de câte ori apar modificări în prevederile legale în baza cărora s-a elaborat.

Cuprins:

Nr.d/o	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag
1	Coperta	1
2	Lista responsabililor de elaborare	2
3	Lista responsabililor la care se difuzează ediția	2-3
4	Scopul	4
5	Domeniul de aplicare	4
6	Documente de referință	4
7	Definiții și prescurtări ale termenilor	4
8	Descrierea procedurii	5
9	Dispoziții generale	5
10	Depunerea și înregistrarea petiției	5
11	Conținutul petiției	6
12	Sanțiuni pentru lipsa elementelor petiției	6
13	Modificarea petiției	6
14	Registrul de evidență a petițiilor	6
15	Dispoziții finale	7
16	Cuprins	7
18	Anexa nr1 : Proces - verbal	8

Proces-verbal

de consemnare a petițiilor depuse verbal

data „ ____ ” _____ 20 ____ la IMSP Institutul de Medicină Urgentă
str. Toma Ciorba nr.1
(adresa)

Petiționarul sau reprezentantul : _____
(nume, prenume/ denumirea)

Domiciliul sau sediul: _____

Adresa de e-mail (dacă se solicită răspuns pe această cale) _____

Alte adrese de corespondențe (după caz) _____

în ziua _____ luna _____ anul _____ comunic următoarele:

Obiectul petiției:

Motivarea petiției:

Circumstanțe de fapt:

Cicumstanțe de drept:

Documentele anexate:

1)

2)

3)

Persoană responsabilă IMSP IMU

(nume, prenume, subdiviziunea)

(semnătura)

Petiționar:

(semndtura)