

CC Calificarea și educarea personalului

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ STANDARD

PRIVIND EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR

PO: MCI - 01

- **SCOPUL PREZENTEI PROCEDURI** - stabilește modalitatea de recepționare, înregistrare, evidență, examinare și soluționare a petițiilor adresate IMSP SCR „Timofei Moșneaga”.

DOMENIUL DE APLICARE A PO

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

Documente de referință

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” cu modificările ulterioare.
- Legea nr.148 din 09.06.2023 „Privind accesul la informațiile de interes public”; (Publicat în Monitorul Oficial nr. 234 din 08.07.2023, art. 410).
- 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”; (Modificat prin legea 175 din 11.11.2021, în vigoare 10.01.2022).
- Codul administrativ al RM (nr.116 din 19.07.2018)

Reglementări interne:

- Ordinul intern nr. 44 din 28.03.2018 „Cu privire la aprobarea Codului Deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului în IMSP SCR „Timofei Moșneaga”.
- 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”.
- Ordinul intern nr.119 din 13.09.2021 „Cu privire la modificarea Ordinului nr. 140 din 26 octombrie 2018”.
- Ordinul nr. 129 din 30.09.2023 „Cu privire la actualizarea blanchetelor documentelor în cadrul IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”.
- Ordinul intern nr.11 din 19.01.2024 „Cu privire la activitatea Consiliului Calității al IMSP SCR „Timofei Moșneaga”.

Definiții ale termenilor utilizați PO

- **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, în care solicită, revindică printr-o petiție un punct de vedere, etc.
- **Petiție repetată** - Petiția, care este înaintată repetat de una și aceeași persoană, abordează una și aceeași problemă.
- **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. În urma cărora se solicită repararea prejudiciilor, conform prevederilor legale.

DESCRIEREA PROCEDURII

Recepționarea - orice persoană sau colectiv are dreptul de a se adresa instituției cu demersuri, solicitări sau plângeri de interes public sau social, cât și personal, care se recepționează și înregistrează în Secția comunicare și secretariat.

Înregistrarea - Registrul de evidență a petițiilor (registrul electronic și în programul E-Management. Ex. T-210 din 22.01.2020). Petiției repetate se aplică ștampila cu indicarea datei și se alipește la petiția inițială și împreună se prezintă la rezoluție.

- Registrul reclamațiilor.

Aplicarea rezoluției – directorul, vicedirectorii.

Responsabilitatea pentru soluționarea corectă și în termen o poartă în măsură egală toți executorii, iar prima persoană indicată în rezoluție este responsabilă de întocmire, executare în termen.

Examinarea în termen – data indicată în textul petiției; 30 de zile din data înregistrării petiției. În cazul în care pentru soluționare este necesar acumularea de informații suplimentare, atunci cu 5 zile înainte de expirarea termenului de prezentare a răspunsului se înaintează solicitare de prelungire a termenului.

Înregistrarea și expedierea răspunsului. Răspunsul se expediază prin Poșta Moldovei, email sau se eliberează persoanei, la decizia ultimei.

Responsabilități și răspunderi în derularea activității

- Consiliul de calitate „Managementul comunicării și informării” responsabil:
 - de elaborarea procedurii;
 - de verificarea și transmiterea procedurii spre aprobare;
 - de revizuirea procedurii în conformitate cu legislația în vigoare.
- **Consiliul Calității:**
 - va aproba POS.

Echipa de proces

- **Responsabil de proces:**

- Secția comunicare și secretariat, directorul, vicedirectorii, șefii de departamente, șefii de secții și servicii ale instituției.

