

CC Calificarea și educarea personalului

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ STANDARD

**MANAGEMENTUL DOCUMENTELOR
ORGANIZATORICE ȘI DE DISPOZIȚIE
(documente de intrare, ieșire, interne)**

PO: MCI - 03

SCOPUL PREZENTEI PROCEDURI - stabilește un set de reguli privind operațiuni și responsabilități pentru primirea, redactarea, evidența, repartizarea, respectarea termenului de soluționare, expedierea, păstrarea și arhivarea documentelor organizatorice și de dispoziție.

DOMENIUL DE APLICARE

Se aplică în cadrul Secției protocol, comunicare și secretariat și de către persoanele cu atribuții de conducere, persoanele în a căror nemijlocită competență este emiterea unui ordin, dispoziții, unui răspuns, prezentarea informației solicitate sau înaintarea unei solicitări (solicitarea de explicații, înaintarea unor propuneri, etc.) după caz, gestionarea corespondenței.

Documente de referință

Reglementări naționale:

- Hotărârea Guvernului nr. 618 din 05.10.1993 „Pentru aprobarea regulilor de întocmire a documentelor 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”.
- 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.982 din 11.05.2000 „Privind accesul la informație”; (Modificat prin legea 161 din 07.07.2016, în vigoare 28.10.2016).
- 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).
- Legea nr. 91 din 27.06.2014 „Privind semnătura electronică și documentul electronic”.
- Ordinul Serviciului de Stat de Arhivă nr. 57 din 27.07.2016 „Cu privire la aprobarea Indicatorului-tip și al termenelor de păstrare pentru organele administrației publice, pentru instituțiile, organizațiile și întreprinderile Republicii Moldova și a Instrucțiunii privind aplicarea Indicatorului.
- 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”.

Reglementări interne:

- Ordinul intern nr.175 din 11.12.2017 „Cu privire la elaborarea și implementarea Procedurilor operaționale instituționale”.
- 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. 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.24 din 01.03.2021 „Cu privire la comisia permanentă de expertiză a IMSP SCR „Timofei Moșneaga”.
- Ordinul intern nr.06 din 11.01.2022 „Cu privire la activitatea Consiliului Calității al IMSP SCR „Timofei Moșneaga”.

Definiții ale termenilor utilizați PO

- **Document** - O reprezentare a gândirii, în formă scrisă, prezentată sau fixată pe un suport de memorie. Act prin care se adevărește, se constată sau se precizează un fapt; se conferă, se recunoaște un drept, o obligație; toate tipurile de acte normative și de dispoziție întocmite în cadrul instituției.
- **Ordin** - Dispoziție verbală sau scrisă, dată de o autoritate sau de o persoană (oficială) unei autorități sau persoane (subalterne) și care trebuie executată întocmai.
- **Nomenclator** - Instrument de lucru, constând dintr-o listă sistematică a tuturor categoriilor de documente, create în decursul unui an, grupate pe compartimente, potrivit organigramei respectivei unități, iar în cadrul acestora pe probleme și pe termene de păstrare.

DESCRIEREA PROCEDURII

Procedura reglementează managementul documentelor organizatorice și de dispoziție - **procesul de administrare a documentelor instituției, pentru a servi intereselor acesteia pe parcursul întregii lor durate de viață:**

- de la început (prin procesul de creare, revizuire, organizare, stocare, utilizare, partajare, identificare, arhivare)
- până la distrugerea lor.

Activitatea de corespondență este un element de bază:

- pentru **stabilirea relațiilor între unitățile** economice, persoanele fizice persoanele juridice care sunt obligate să soluționeze careva probleme în comun;
- oferă **posibilitatea consemnării scriptice a unei activități;**
- constituie un **element de înregistrări contabile;**
- **servește ca probă în justiție;**
- permite prin **asamblarea scrisorilor ce se referă la o anumită problemă,**
- constituirea unui ciclu de corespondență ce oglindește apariția, modificarea sau stingerea unor relații între persoane juridice sau între persoane fizice și persoane juridice;
- devine o **bogată sursă de documentare prin constituirea unui fond arhivistic,** redând stadiile evoluției raporturilor juridice, precum și ale evoluției instituției în general.

Documentele în cadrul SCR „Timofei Moșneaga”

Categorii de documente:

Correspondența de intrare	Correspondența internă	Correspondența de ieșire
• <i>orice document</i> • <i>act adresat IMSP SCR, înregistrat și dat în circuit</i>	• <i>ordine</i> • <i>regulamente de organizare și funcționare a subdiviziunilor</i> • <i>regulamente de ordine interioară</i> • <i>contract colectiv de muncă</i> • <i>Instrucțiuni</i> • <i>documente tehnice</i> • <i>contabile</i> • <i>note informative</i> • <i>demersuri</i>	• <i>orice document</i> • <i>act</i> • <i>răspuns</i> • <i>scrisoare de inițiere</i> • <i>solicitare expediate din numele IMSP SCR</i>

CORRESPONDENȚA DE INTRARE

- **Corespondența parvenită în adresa SCR, indiferent de modalitate (poșta electronică, poșta Moldovei, curier, etc.) se prezintă în Secția protocol, comunicare și secretariat pentru înregistrare și evidență ulterioară.**
- **Prelucrarea inițială a corespondenței de intrare constă în verificarea corectitudinii livrării și integrității corespondenței.** Toate plicurile se deschid, excepție făcând plicurile cu inscripția „personal” sau „confidențial”. Plicurile se distrug, cu excepția celor, în baza cărora se poate stabili adresa expeditorului sau momentul expedierii și recepționării. Corespondența expediată eronat în adresa spitalului și nu viziează instituția, se restituie.
- **Pe toate documentele de intrare se aplică parafa de înregistrare pe care se indică data și numărul înregistrării.** Înregistrarea se face în „Registrul de evidență a corespondenței de intrare”. În aceeași zi, ulterior înregistrării, documentele se prezintă directorului sau vicedirectorului de profil pentru rezoluție.

CORESPONDENȚA DE INTRARE

- În rezoluție se **indică numele persoanelor în a căror responsabilitate se pune problema** abordată sau spre cunoștința căror persoane se aduce informația expusă, **termenul de executare**, în caz de necesitate.
-
- Conținutul rezoluției și termenul de soluționare se trec în mod obligatoriu în rubricile respective ale registrului.
- Dacă în rezoluție sunt indicați câțiva executori, responsabilitatea pentru soluționarea corectă și în termen a problemei abordate o poartă în măsură egală toți executorii indicați, iar întocmirea răspunsului revine primei persoane.
- **Primul executor** este responsabil pentru convocarea celorlalți coexecutori și organizarea soluționării tuturor problemelor abordate sau punerea în discuție a informației parvenite, în dependență de subiectul corespondenței. **Termenul de executare a documentelor este de 30 de zile**, dacă în documente sau rezoluție nu este indicat un alt termen. **Documentele cu parafa „urgent” se execută în aceeași zi sau nu mai târziu de 5 zile de la recepționare.**
- În cazul în care, documentul este cu titlu informativ sau este răspuns la careva solicitări înaintate din numele instituției, atunci se aduce la cunoștința persoanelor indicate în rezoluție și se clasează în dosar, conform Nomenclatorului dosarelor IMSP SCR .

CORESPONDENȚA DE IEȘIRE (EXTERNĂ)

- **Circulația documentelor de ieșire** include

- elaborarea proiectului documentului,
- coordonarea,
- vizarea (când e necesar),
- semnarea (aprobarea),
- înregistrarea și expedierea.

- După elaborarea proiectului documentului (fie răspuns, solicitare sau comunicare de informații, etc.), **până la transmiterea acestuia spre semnare directorului**, executantul trebuie să verifice conținutul lui, corectitudinea perfectării, prezența vizelor și a anexelor (în caz de necesitate).
- Se transmite Secției protocol, comunicare și secretariat - pentru verificarea corectitudinea blanchetei (Anexa nr. 1), amplasarea textului pe blanchetă, respectarea parametrilor cât și excluderea greșelilor gramaticale în text.
- Prezentarea documentului pentru semnare (directorului, vicedirectorilor instituției) conform orelor stabilite.
- După semnare, documentul se înregistrează în **Registrul de înregistrare a corespondenței de ieșire** - Registrul excel și în **sistemul e-Management**, pe document se aplică numărul de ieșire și data, iar în cazurile când este răspuns la un alt număr, mai jos de numărul de ieșire se indica la ce număr este răspuns documentul în cauză.
- Ulterior se transmite pentru expediere prin poșta electronică sau poșta Moldovei cu aviz de recepție sau fără, în dependență de gradul de importanță al corespondenței.

CORESPONDENȚA DE IEȘIRE (EXTERNĂ)

- Dacă documentul conține date/informații cu caracter personal, atunci **la subsol se înscrie** „Atenție! Documentul conține date cu caracter personal, prelucrarea ulterioară a cărora poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal”.
- Dacă documentul se expediază prin poșta electronică, neapărat se solicită confirmarea recepționării mesajului de către destinatar pentru a avea confirmarea expedierii și apoi se imprimă pe verso documentului. În cazul în care nu se confirmă recepționarea, mesajul de expediere se imprimă pe verso documentului expedit.
- Toate documentele expediate se coase în dosare conform Nomenclatorului dosarelor. Documentul, care prezintă răspuns se anexează la documentul la care se dă răspuns și se coase împreună în dosarul respectiv tematicii.

CORESPONDENȚA INTERNĂ

- Corespondența internă reprezintă colaborarea între subdiviziunile sau angajații aceleiași instituții.
- Orice document elaborat în cadrul instituției adresat administrației, șefului nemijlocit (cerere, demers, notă informativă, notă explicativă, etc.), reprezintă documentul intern.
- Corespondența internă cuprinde ordine și dispoziții ale directorului și vicedirectorilor și note informative, note explicative, demersuri, planuri de activitate, planuri de lichidare a neconformităților, etc.

CORESPONDENȚA INTERNĂ

- **Proiectele ordinelor și dispozițiilor** se elaborează pe blanchete (Anexa nr.3 și Anexa nr. 4) de către personalul instituției conform domeniilor de activitate sau la indicația directorului. Obligațiile persoanei responsabile de elaborarea proiectului de ordin sau dispoziție și regulile de întocmire sunt reflectate în „**Instrucțiunea privind cerințele referitoare la ținerea lucrărilor de secretariat, regulile de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție**”.

Proiectul de ordin se coordonează cu **subdiviziunile structurale interesate**, or, după caz cu subdiviziunile implicate.

- Până la semnare, proiectele de ordin și dispoziții se coordonează în mod obligatoriu cu **vicedirectorul de profil, șeful departamentului, șeful subdiviziunii, Serviciul juridic**.
- Proiectele ce conțin prevederi cu privire la cheltuielile financiare, documentul se coordonează cu **contabilitatea și Secția economie și planificare**.
- Proiectele de ordine și dispoziții se prezintă în Secția protocol, comunicare și secretariat, unde se verifică corectitudinea întocmirii, blancheta, lipsa greșelilor în text și ulterior, conform orelor stabilite, se prezintă spre semnare directorului.
- După semnare ordinele și dispozițiile se înregistrează în Registrul de ordine și dispoziții interne (pe hârtie) și în sistemul e-Management cu distribuirea ordinului, dispoziției persoanelor nominalizate pentru executare, realizarea misiunilor puse.
- La sfârșitul anului toate ordinele și dispozițiile se verifică, se ordonează, numerotează filele, se repartizează pe volume, deoarece fiecare volum trebuie să conțină un anumit număr de file (250 file), se pregătesc pentru coasere și se păstrează în Secția protocol, conform nomenclatorului, termenul de păstrare fiind permanent.

- Corespondența internă - *note informative, note explicative, demersuri, planuri de activitate, planuri de lichidare a neconformităților*, etc., se înaintează pe numele directorului sau vicedirectorilor de către orice șef de secție, serviciu, cabinet sau orice angajat. Textul documentului prenotate trebuie să fie expus clar și pe înțelesul celui ce urmează să-l examineze.
- Se semnează de către persoana care îl depune și la **necesitate** se coordonează cu șeful superior. Spre exemplu, dacă demersul se depune de către șeful secției, atunci demersul trebuie coordonat cu șeful departamentului. Demersul semnat și coordonat se prezintă în Secția protocol, comunicare și secretariat pentru înregistrare în **„Registrul de evidență a corespondenței interne”**.
- Specialistul responsabil de înregistrare verifică conținutul textului și la depistarea greșelilor esențiale (ortografice și de exprimare a gândului) restituie demersul sau planul, în dependență de tipul documentului, pentru corectări. Documentul se înregistrează în registrul excel și în sistemul e-Management, iar pe prima pagină a acestuia se aplică parafa de înregistrare pe care se indică data și numărul înregistrării, după care se prezintă directorului pentru aplicarea rezoluției. Originalele demersurilor se transmit persoanelor responsabile, iar copiile se plasează în dosare pentru păstrare conform termenului de păstrare.
- La expirarea termenului de păstrare a documentelor (în baza nomenclatorului), specialiștii secției verifică conținutul dosarelor pentru a selecta documentele care ar putea constitui fondul arhivistic al instituției, iar celelalte prin proces verbal de predare-primire se transmit în arhivă pentru ulterioara nimicire centralizată.
- În cazul, în care apar dubii în privința valorii (importanței) documentului, stabilirea termenului de păstrare a unor documente sau alte situații, atunci se întrunește Comisia de expertiză desemnată prin Ordinul nr.24 din 01.03.2021 „Cu privire la comisia permanentă de expertiză a IMSP SCR „Timofei Moșneaga” întru soluționarea situațiilor în cauză.