
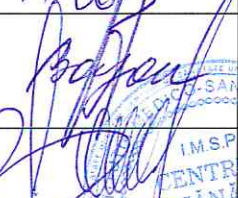


<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

**1. Lista persoanelor responsabile pentru elaborarea, verificarea și aprobarea procedurii.**

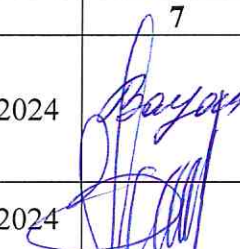
Nr. crt.	Responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Chirinciuc Iulia	Membru CC Medic de familie	26.12.2024	
		Covali Igor	Jurist	26.12.2024	
1.2	Verificat	Bargan Natalia	Președinte CC Șef adjunct pe probleme medicale	26.12.2024	
1.3	Aprobat	Belbas Oleg	Șef IMSP CS Ungheni	26.12.2024	

**2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.**



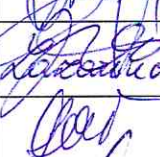


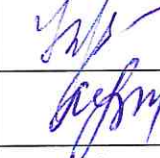
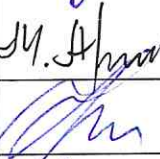
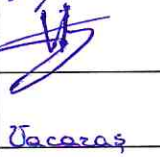
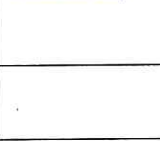



Nr. crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile deșiei sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			

<b>Data intrării în vigoare:</b>	<b>2024</b>
<b>Data reviziei:</b>	<b>2029</b>

**3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția.**

	Scopul difuzării	Exemplar nr...	Comportament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	1	Președintele CC	șef adjunct pe probleme medicale	Bargan Natalia	13.01.2024	
3.2	Aplicare	1	Administrația	șef CS Ungheni	Belbas Oleg	13.01.2024	

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea</b> <b>reclamațiilor/petițiilor</b>					<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
						<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. :-</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>					<b>Exemplar nr.: 20</b>

	1	2	3	4	5	6	7
3.3	Aplicare	1	Administrația	Asistent medical șef	Croitoru Victoria	13.01.2024	
3.4	Aplicare	1	Serviciul economic	Contabil șef	Greco Violeta	13.01.2024	
3.5	Aplicare	1	Laborator	șef	Cazacenco Natalia	13.01.2024	
3.6	Aplicare	1	CSPT	șef	Scurtu Lilia	13.01.2024	
3.7	Aplicare	1	CCSM	șef	Darii Mariana	13.01.2024	
3.8	Aplicare	1	CIT	șef	Lazariuc Doina	13.01.2024	
3.9	Aplicare	1	Staționar de zi	Asistent medical	Tîrsîna Aliona	13.01.2024	
3.10	Aplicare	1	Sala de proceduri	Asistent medical	Vitoroi Valentina	13.01.2024	
3.11	Aplicare	1	Medici de familie	m/f	Lista se anexează	13.01.2024	
3.12	Aplicare	1	Pediatru	Pediatru	Marcu Elena	13.01.2024	
3.13	Aplicare	1	Pediatru	Pediatru	Jantovan Larisa	13.01.2024	
3.14	Aplicare	1	Serviciu ginecologic	Moașa	Oдохinciuc Larisa	13.01.2024	
3.15	Aplicare	1	Serviciu perinatologic	Moașa	Mititelu Lilia	13.01.2024	
3.16	Aplicare	1	Cabinet imagistic	Felcer laborant	Arhirii Mihail	13.01.2024	
3.18	Aplicare	1	Cabinet imagistic	Medic imagist	Levițchi Marin	13.01.2024	
3.19	Aplicare	1	Cabinet imagistic	Medic imagist	Bârdan Vadim	13.01.2024	
3.21	Arhivare	1	Secretar	Secretar	Vacaraș Virginia	13.01.2024	
3.22	Informare		Toate serviciile				
3.23	Evidența		CC IMSP CS Ungheni				

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediia: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

#### **4. Scopul procedurii**

Procedura stabilește condițiile și modalitățile de examinare a petițiilor, sesizărilor, reclamațiilor cererilor adresate IMSP CS Ungheni.

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 respective:**

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

#### **6. Documente de referință:**

##### **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:**

- Legea ocrotirii sănătății, nr .411/1995, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală, nr. 1585/1998, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea privind evaluarea și acreditarea în sănătate, nr.552/2001, cu modificările și completările ulterioare.
- Codul administrativ al RM COD Nr. 116/2018
- HG nr. 1387/2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală, cu modificările și completările ulterioare.
- HG nr.208/1995 (substituită prin HG nr.1004 din 2008) pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea</b> <b>reclamațiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Exemplar nr.: 20</b>

persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor RM

- Ordinul MS nr.828/2011 „Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară”.
- Ordinul MS nr.139/2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”.
- Ordinul MS și CNAM nr.1089/288-A din 23.12.2024 „Privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală”.
- Ordinul MS nr.425/2018” Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților.”
- HG nr.192/2017 cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului.
- Legea nr.264/2005 “Cu privire la exercitarea profesiei de medic.”
- Legea nr.105/2003 “Cu privire la protecția consumatorului.”
- Lege nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
- Standarde medicale.

### **6.3.Reglementări secundare:**

- Ordin MSPS nr. 567/2021 cu privire la aprobarea Listei indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice și modului de evaluare a îndeplinirii acestora.
- Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, nr.263/2005, cu modificările ulterioare.

### **6.4.Reglementări interne:**

- Organigrama IMSP CS Ungheni;
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP CS Ungheni;
- *Ordinul IMSP CS Ungheni nr.2 din 03.01.2022 „Cu privire la aprobarea Structurii și Regulamentului Consiliului Calității al IMSP CS Ungheni*

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

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

### 7.1. Definiții ale termenilor:

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Termenul</b>	<b>Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul</b>
7.1.1.	Petiție	Orice cerere, sesizare sau propunere adresată Conducerii Instituției Medico-sanitară Publică, de către o persoană fizică sau juridică.
7.1.2.	Petiționar	Persoană care adresează Conducerii Instituției Medico-sanitară Publică o petiție, care solicită, revendică ceva în formă scrisă, sau verbală cu condiția consemnării faptelor și solicitărilor într-un proces-verbal.
7.1.3.	Cerere	Prin cerere se solicită emiterea unui act individual sau efectuarea unei operațiuni de către Conducerea Instituției Medico-sanitară Publică
7.1.4.	Sesizare	Prin sesizare se informează Conducerea Instituției Medico-sanitară Publică cu privire la o problemă de interes personal sau public.
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.
7.1.6.	Notificarea	Notificarea este comunicarea, dispusă de Instituție Medico-sanitară Publică , a unui înscris în forma stabilită de Codul Administrativ.

### 7.2 Abrevieri ale termenilor:

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Abrevierea</b>	<b>Termenul abreviat</b>
	<b>PO</b>	Procedură operațională
	<b>IMSP</b>	Instituție Medico-Sanitară Publică
	<b>SRC</b>	Spitalul Raional Călărași
	<b>MS</b>	Ministerul Sănătății

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea</b> <b>reclamațiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Exemplar nr.: 20</b>

	<b>HG</b>	Hotărâre de Guvern
	<b>ISO</b>	Organizația internațională pentru standardizare
	<b>CEN</b>	Comitetul european pentru standardizare
	<b>REP</b>	Registrul de evidență a procedurilor
	<b>CIT</b>	Centru de Intervenție Timpurie
	<b>CCSM</b>	Centru Comunitar de Sănătate Mintală
	<b>CSPT</b>	Centru de Sănătate Prietenos Tinerilor

## **8. Descrierea prezenței proceduri administrative:**

Prezenta procedură este elaborată în conformitate cu prevederile Codului Administrativ. Modul de recepționare a petițiilor și caracterul petițiilor:

Orice persoană are dreptul de a se adresa instituției cu cereri, demersuri sau plângeri, sesizări, în chestiuni de interes personal, public sau social, individual sau prin reprezentant împuternicit legal, 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 depuse personal, prin reprezentant împuternicit legal, ori expediate prin poștă pe adresa IMSP CS Ungheni, cât și prin poșta electronică a instituției fiind transmise în cancelaria IMSP CS Ungheni 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.

### **8.1.Examinarea petițiilor:**

În ordinea prevăzută de legislația în vigoare Codul Administrativ, petițiile vor fi examinate, doar cele adresate în scris, sau verbal cu condiția consemnării faptelor și solicitărilor într-un proces-verbal, fiind semnate de petiționar sau un grup de petiționari și care vor conține elemente constitutive concrete: obiect, subiect, legătura causală dintre comportamentul angajatului sau reprezentantul instituției și dreptul considerat lezat, descris în petiție.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediia: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

### **Inițierea procedurii administrative de examinare**

1. Procedura administrativă se inițiază la cerere sau din oficiu. Procedura administrativă inițiată din oficiu în cepe odată cu efectuarea primei acțiuni procedurale, iar cea inițiată la cerere se consideră inițiată din momentul depunerii cererii.
2. În cazul depunerii unei petiții, Conducerea Instituției Medico-sanitară Publice este obligată să inițieze o procedură administrativă.
3. Inițierea unei proceduri administrative din oficiu rămâne la discreția Conducerii Instituției Medico-sanitară Publice. În cazurile prevăzute de lege sau în baza unei decizii a unei Autorități ierarhic superioare, inițierea procedurii administrative din oficiu este obligatorie.
4. Dacă dintr-o prevedere legală reiese că Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice poate acționa doar în baza unei petiții, atunci procedură administrativă nu poate iniția fără o astfel de petiție.

### **Înștiințarea participanților**

1. Dacă inițiază o procedură administrativă din oficiu, Conducerea Instituției Medicosanitară Publice informează în scris participanții despre aceasta în decursul unui termen rezonabil.
2. Dacă inițiază o procedură administrativă la cerere și la procedură participă și alte persoane, Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice îi informează în scris, în decursul unui termen rezonabil, despre procedura inițiată.
3. În cazul în care petiționarul solicită confirmarea înregistrării cererii, Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice este obligată să-i confirme petiționarului înscris data și numărul de înregistrare.

### **Înștiințarea publică a participanților**

1. Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice este în drept să inițieze o procedură administrativă prin înștiințare publică atunci când:
  - a) în mod previzibil procedura se referă la mai mult de 50 de participanți;
  - b) nu este cunoscută identitatea unei persoane;
  - c) acest lucru este prevăzut prin dispoziții legale speciale.
2. Anunțul despre inițierea procedurii administrative trebuie:

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea</b> <b>reclamțiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Exemplar nr.: 20</b>

- a) să conțină denumirea Conducerea Instituție Medico-Sanitară Publice care desfășoară procedura administrativă;
  - b) să indice obiectul procedurii administrative;
  - c) să explice condițiile participării la procedura administrativă;
  - d) să stabilească un termen de 30 de zile pentru anunțarea participării la procedura administrativă;
  - e) să informeze despre consecințele juridice în caz de nerespectare a termenelor și de neparticipare la procedura administrativă.
3. Înștiințarea publică despre inițierea procedurii administrative se afișează la sediul Conducerii Instituției Medico-sanitară Publice, se publică pe pagina web oficială a acesteia, iar în cazul autorităților publice centrale și în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

### **Depunerea petiției**

1. Prin petiție poate fi inițiată o procedură administrativă sau aceasta poate face parte dintr-o procedură administrativă deja inițiată.
2. Petiția poate fi:
  - a. depusă în scris la Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice ori expediată prin poștă sau fax;
  - b. transmisă în formă electronică;
  - c. depusă verbal, fiind consemnată într-un proces-verbal.
3. Dacă se transmite în formă electronică, petiția trebuie să corespundă cerințelor legale stabilite pentru un document electronic.

### **Înregistrarea petiției**

1. Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice este obligată să primească și să înregistreze imediat petiția sau alte documente depuse în cadrul procedurii administrative. Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice nu are dreptul să refuze primirea petițiilor doar din motiv că nu se consideră competentă sau pentru că ar considera petiția ca fiind inadmisibilă sau neîntemeiată.
2. În cazul petițiilor sau al altor documente depuse la sediul Conducerii Instituției Medico-Sanitară Publice, subdiviziunea responsabilă de relațiile cu publicul eliberează dovada înregistrărilor.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediia: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

3. Petițiile sau alte documente depuse înscris la o Instituția Medico-Sanitară Publică sau prin fax se consideră a fi depuse odată cu înregistrarea lor în cadrul Instituției Medico-Sanitară Publice.
4. Petițiile sau alte documente trimise prin poștă se consideră depuse în termen dacă au fost predate recomandat la oficiul poștal înainte de expirarea termenului.
5. În cazul petițiilor sau al documentelor depuse în formă electronică, Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice este obligată să comunice în cel mult 2 zile, prin aceleași mijloace, numărul de înregistrare al petiției. În caz de litigiu, dovada depunerii petiției în formă electronică, respectiv a comunicării numărului de înregistrare, este mesajul salvat în dosarul „Trimise” al contului de poștă electronică. Pentru o gestionare în bune condiții a activității de soluționare a petițiilor prin mijloace electronice, autoritățile publice sunt obligate să ofere posibilitatea depunerii petițiilor on-line prin intermediul propriilor pagini web oficiale, iar petiționarul să primească automat dovada de înregistrare.
6. Petițiile pot fi formulate verbal în cadrul programului de audiență cu publicul. Aceste petiții se consemnează într-un proces-verbal și se înregistrează de către subdiviziunea sau persoana responsabilă de relațiile cu publicul din cadrul instituției.

### **Readresarea petiției**

Dacă petiția ține de competența altei Autorități publice, originalul petiției se expediază Autorității competente în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării petiției, fapt despre care petiționarul este informat.

### **Conținutul petiției**

1. Petiția conține următoarele elemente:
  - a) numele și prenumele sau denumirea petiționarului;
  - b) domiciliul sau sediul petiționarului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;
  - c) denumirea Instituției Medico-Sanitară Publice, Conducerea;
  - d) obiectul petiției și motivarea acesteia;
  - e) semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică - semnătura electronică.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea</b> <b>reclamțiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. :-</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

2. Pentru celeritatea exercitării dreptului de petiționare, autoritățile pot să ofere petiționarilor formulare de cereri în domeniile de competență, atât în format electronic, prin intermediul propriilor pagini web oficiale, cât și în format tipărit, prin intermediul subdiviziunii sau persoanei responsabile de relațiile cu publicul.
3. Formularele de cerere se utilizează în măsura în care acestea sunt puse la dispoziție de Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice. Petițiile depuse fără utilizarea formularului pot fi trecute pe formular într-un termen stabilit de Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice.
4. Petiția este însoțită, după caz, de documentul confirmativ al reprezentantului legal, de procura sau de împuternicirea în baza semnăturii electronice reprezentantului împuternicit, de documente sau dovezi prevăzute de reglementările legale în vigoare sau considerate utile de către petiționar pentru susținerea petiției sale.

#### **Sanțiuni pentru lipsa elementelor petiției**

1. **Petițiile anonime** sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a petiționarului **nu se examinează.**
2. Dacă petiția nu corespunde cerințelor prevăzute la art. 72 alin. (3) sau art. 75 alin. (1) lit. c)–e), Cod Administrativ, solicitantului i se indică asupra neajunsurilor și i se acordă un termen rezonabil pentru înlăturarea lor. În cazul în care petiționarul nu înlătură neajunsurile în termenul acordat, petiția nu se examinează.
3. Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice sau persoana oficială 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.
4. 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 grupuri de persoane, se remit organului de drept competent.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediia: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

5. Toate adresările trebuie să conțină date despre petiționar cât și adresa poștală a remitentului pentru a fi posibilă comunicarea cu acesta în caz de necesitatea în scopul soluționării petiției.
6. Pentru examinarea petițiilor cu un subiect complex pot fi create grupuri de experți din reprezentanți a 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.
7. 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 IMSP CS Ungheni.

#### **8.1.2. Procesul de examinare și termenele de soluționare a petițiilor:**

1. Petițiile înregistrate se transmit spre examinare conducerii IMSP CS Ungheni 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.
2. În cazul în care în rezoluție sunt indicați câțiva executori, responsabilitatea pentru
3. soluționarea corectă și în termen o poartă în măsură egală toți executorii indicați.
4. Primul executor dintre cei indicați în rezoluție este responsabil pentru convocarea
5. celorlalți co-executori și organizarea soluționării tuturor problemelor abordate în petiție.
6. 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.
7. În scopul respectării termenelor de soluționare a petițiilor, în scrisorile-aviz se indică în mod obligatoriu termenul presupus de primire a răspunsului.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemuțumirea/muțumirea prin examinarea</b> <b>reclamațiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Exemplar nr.: 20</b>

8. Lipsa executorului nemijlocit (incapacitatea temporară de muncă, aflare în delegație, concediu etc.) nu scutește Instituția Medico-Sanitară Publică sau de examinarea în termen și adecvată a petițiilor.
9. Dacă executorul nu poate examina petiția în termenul stabilit, se adresează în scris Conducerii Instituției Medico-Sanitară Publică cu rugămintă argumentată privind prelungirea termenului. Petițiile colective se examinează, de regulă, în prezența autorilor.
10. 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.

### **Întocmirea dosarului administrativ**

1. Dacă procedura administrativă trebuie realizată în scris conform art. 28, Cod Administrativ, sau se realizează în scris, Conducerea Instituției Medico - Sanitar Publice, concomitent cu inițierea procedurii, întocmește un dosar în format electronic sau pe suport de hârtie, care conține toate documentele și înscrisurile ce se referă la procedura respectivă. Dosarul în format electronic conține, după caz, copii scanate de pe documentele pe suport de hârtie, autenticitatea copiilor fiind confirmată prin semnătura electronică aplicată de persoana responsabilă din cadrul Instituției Medico Sanitar Publice, documente electronice, alte înscrisuri și informații relevante expuse în format electronic.
  - 1<sup>1</sup>. Copiile scanate în format electronic de pe documentele oficiale emise pe suport de hârtie și înscrisurile în format electronic pe care nu s-a aplicat semnătura electronică se utilizează fără restricții în raporturile cu Instituția Medico-Sanitară Publică și pot fi incluse în dosarul administrativ, în măsura în care actele normative nu impun expres aplicarea semnăturii pe copiile/înscrisurile în cauză sau respectarea cerințelor pentru documentul electronic.
- 1 În momentul în care este pus la dosar, un document se vizează cu numere continue de pagini.
- 2 Dacă din dosar se extrag documente pentru o anumită perioadă, despre aceasta se face o mențiune, care va cuprinde:

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediia: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

- a) denumirea documentului extras;
  - b) numărul paginilor extrase;
  - c) motivul extragerii documentului;
  - d) numele persoanei care a dispus extragerea documentului;
  - e) data la care documentul a fost extras.
4. Mențiunea se pune la dosar în locul documentului extras.
  5. Dosarele administrative se păstrează până la expirarea termenului de păstrare, ce rezultă din dispozițiile legale existente în acest sens.

### **Termenele de execuție în conformitate cu *Capitolul III Cod Administrativ***

#### **Termenul general**

1. Termenul general în care o procedură administrativă trebuie finalizată este de 30 de zile, dacă legea nu prevede altfel.
2. Termenul general curge de la:
  - a) data prevăzută în lege pentru exercitarea unei atribuții stabilite;
  - b) data înregistrării cererii de către Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publică, Autoritatea ierarhic superioară sau de cea de control;
  - c) data înregistrării cererii complete, după caz cu toate actele necesare, sau de la data la care petiția a fost transferată Autorității competente. Dacă cererea nu este completă, Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publică propune petiționarului să prezinte actele lipsă și stabilește un termen în acest sens.
3. În cazul depunerii cererii privind acordarea despăgubirilor pentru prejudiciul cauzat prin emiterea unui act administrativ individual sau normativ ilegal, termenul general începe să curgă din data în care hotărârea instanței de judecată prin care s-a anulat actul administrativ ilegal a rămas definitivă. Dacă Conducerea Instituției Medico-Sanitară Publice a anulat un act administrativ ilegal, termenul general începe să curgă din data în care decizia cu privire la anularea actului administrativ ilegal a rămas incontestabilă.
4. Din motive justificate legate de complexitatea obiectului procedurii administrative, **termenul general poate fi prelungit cu cel mult 15 zile.** Această prelungire are efect doar dacă este comunicată în scris participanților

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemuțumirea/muțumirea prin examinarea</b> <b>reclamațiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Exemplar nr.: 20</b>

la procedura administrativă în termen de 30 de zile, împreună cu motivele prelungirii.

5. În mod excepțional, când în procedura administrativă se înregistrează cazuri de complexitate deosebită care necesită timp pentru prelucrarea documentelor, Conducerea Instituției poate stabili un termen mai mare pentru finalizarea procedurii administrative, care nu va depăși **90 de zile**.

### **Stabilirea termenelor**

- 1 Conducerea Instituției poate stabili participanților la procedura administrativă termene pentru efectuarea anumitor acțiuni.
- 2 În cazul în care durata unui termen nu este stabilită prin lege, la luarea deciziei cu privire la rezonabilitatea duratei unui termen, Conducerea Instituției va lua în considerare circumstanțele de fapt ale fiecărui caz în parte.

### **Prelungirea termenelor**

- 1 Termenele stabilite de Conducerea Instituției pot fi prelungite la cerere. Cererea se depune până la expirarea termenului.
- 2 Termenele legale pot fi prelungite numai dacă acest lucru este stabilit expres în lege.

### **Calcularea termenelor**

- 1 Calcularea termenelor în procedura administrativă se efectuează în conformitate cu prevederile art. 259–266 din Codul civil.
- 2 Dacă Instituția trebuie să efectueze prestații doar pentru o anumită perioadă de timp, atunci această perioadă expiră în ultima zi a ei, chiar și atunci când aceasta este o zi de sâmbătă, duminică sau o zi liberă stabilită prin lege.

### **Refuzul sau nesoluționarea în termen a unei cereri**

- 1 Conducerea IMSP CS Ungheni este obligată să soluționeze o cerere potrivit competențelor sale și în termenul stabilit de lege.
- 2 Refuzul de a primi sau a examina o cerere se consideră drept respingere a cererii. Aceeași regulă se aplică și în cazul nesoluționării unei cereri în termen legal.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediia: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

- Prin derogare de la prevederile alin. (2), în cazurile prevăzute de lege, nesoluționarea în termen a unei cereri se consideră drept acceptare a acesteia.

### Repunerea în termen

- Dacă o persoană, din motive independente de voința ei, nu a putut respecta un termen legal, atunci, la cerere, ea poate fi repusă în termen. Culpă unui reprezentant legal sau împuternicit se atribuie reprezentatului.
- Cererea de repunere în termen se depune în termen **de 15 zile** de la înlăturarea impedimentului. La cerere se anexează probele care confirmă faptele pe care aceasta se întemeiază și, suplimentar, se recuperează acțiunile omise.
- După 6 luni de la expirarea termenului omis repunerea în termen nu mai poate fi solicitată, iar acțiunea omisă nu mai poate fi recuperată, cu excepția cazului când acest lucru nu a fost posibil până la expirarea termenului de un an ca urmare a forței majore.
- Persoanele interesate pot contesta actul/refuzul Conducerii Instituției Medico – Sanitară Publice
- Repunerea în termen nu se permite în cazurile excluse prin lege.

#### 8.1.3. Controlul asupra examinării:

Controlul asupra examinării în termen a petițiilor în cadrul IMSP CS Ungheni, se pune în sarcina conducerii sau a persoanelor desemnate, care sunt obligați să asigure examinarea exhaustivă, reglementară și în termen a petițiilor și executarea deciziilor luate în legătură cu acestea.

#### Responsabilii de relațiile cu publicul

- Conducerea Instituției se obligă să instituie o subdiviziune, sau să desemneze o persoană responsabilă de relațiile cu publicul, care:
  - informează direct publicul și mass-media despre activitatea Instituției Medico-Sanitară Publice și asigură comunicarea inter instituțională;
  - asigură primirea și înregistrarea petițiilor; transmite petițiile spre soluționare subdiviziunilor de specialitate, în funcție de obiectul acestora, cu indicarea termenului de expediere a răspunsului, astfel încât petiționarul să primească răspunsul în termenul legal; expediază răspunsurile petiționarilor; clasifică și arhivează petițiile;

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea</b> <b>reclamațiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Exemplar nr.: 20</b>

- c) gestionează pagina web oficială a Instituției, organizează și asigură funcționarea ghișeului de informare și documentare;
  - d) asigură participarea publicului la ședințele organelor colegiale și organizează dezbaterile publice.
2. Atribuțiile, organizarea și funcționarea subdiviziunii responsabile de relațiile cu publicul, precum și atribuțiile persoanei responsabile de relațiile cu publicul se stabilesc în baza dispozițiilor din prezentul cod, prin regulamentul intern de activitate a Conducerii Instituției Medico-Sanitară Publice respective.

### **Transparența prin intermediul ședințelor publice**

1. Ședințele organelor colegiale sunt publice, dacă legea nu prevede altfel.
2. Conducerea Instituției are obligația să asigure condițiile pentru participarea persoanelor interesate la ședințele organelor colegiale, cu respectarea următoarelor reguli:
  - a) anunțul privind ședința publică se afișează la sediul Instituției, se publică pe pagina web oficială a acesteia și se transmite instituțiilor mass-media, cu cel puțin 5 zile înainte de desfășurarea ședinței;
  - b) anunțul privind ședința publică trebuie adus la cunoștința cetățenilor și a asociațiilor legal constituite care au prezentat în scris sugestii și propuneri, cu valoare de recomandare, referitoare la unul dintre domeniile de interes public ce urmează să fie abordat în ședința publică;
  - c) anunțul va conține data, ora și locul de desfășurare a ședinței publice, precum și ordinea de zi.
3. Difuzarea anunțului și invitarea specială a unor persoane la ședința publică se fac de către subdiviziunea responsabilă de relațiile cu publicul.
4. Participarea la ședințele publice a persoanelor și a asociațiilor interesate se face în limita locurilor disponibile în sala de ședințe, iar persoana care prezidează ședința publică poate acorda prioritate celor care au depus în scris sugestii relevante pentru subiectul ședinței. Accesul mass-mediei la ședințele publice poate fi limitat doar în mod rezonabil.
5. Persoana care prezidează ședința publică poate oferi persoanelor care participă din proprie inițiativă posibilitatea de a-și expune opiniile cu privire la problemele conținute pe ordinea de zi.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediia: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

6. Punctele de vedere/avizele exprimate în cadrul ședințelor publice au valoare de recomandare.

Conducerea Instituției este obligată să asigure:

- a) buna organizare și desfășurare a procedurii administrative;
- b) primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor înaintate, precum și legalitatea deciziilor și comunicarea lor în termen legal;
- c) aplicarea dispozițiilor privind transparența administrației și accesul la informațiile publice.

#### **8.1.4. Perfectarea răspunsurilor la petiții:**

1. Răspunsurile se realizează într-un mod simplu, adecvat, rapid, eficient și corespunzător scopului. Realizarea răspunsurilor prin intermediul mijloacelor electronice de comunicație este obligatorie în toate situațiile în care mijloacele respective pot fi utilizate, cu excepția cazurilor în care legea stabilește altfel.
2. Răspunsurile se realizează în scris, pe suport de hârtie sau în format electronic, dacă caracterul urgent al măsurii nu cere o realizare verbală a procedurii administrative.
3. Răspunsurile individuale și operațiunile scrise trebuie să fie motivate. 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. Comunicarea interinstituțională și comunicarea cu participanții sau cu publicul în cadrul procedurii administrative se face prin orice mijloc (verbal, poștă, telefon, fax, poștă electronică etc.), acordându-se prioritate mijloacelor care asigură o mai mare eficiență, rapiditate și economie de costuri, în special mijloacelor electronice de comunicație. La expedierea spre examinare în număr mare a petițiilor către destinări, pot fi utilizate formulare-șablon. În răspunsul expediat petiționarului se indică mai întâi numele de familie și prenumele acestuia, apoi adresa.
4. De exemplu: D-lui Bujor Alexandru, or. Ungheni, str. Doina 10, ap.15, MD 277001. Răspunsul la petiții se aduce la cunoștința petiționarului în scris și este

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea</b> <b>reclamațiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

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.

5. Răspunsul la petiție este expedit de către persoanele responsabile de efectuarea activității de secretariat IMSP CS Ungheni.
6. 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.
7. 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.
8. În cazul în care rezultatele examinării petiției urmează a fi comunicate și Autorității ierarhic superioare, acesteia i se expediază o informație amplă despre rezultatele examinării și copia de răspuns prezentat petiționarului.
9. Persoanele responsabile de efectuarea activității de secretariat verifică corectitudinea perfectării răspunsurilor (semnătura, data, indicele, adresantul, vizele etc.) și fac consemnări necesare în fișele de evidență și control.
10. Petițiile examinate, toate materialele necesare pentru constituirea dosarelor se restituie cancelariei, cel târziu a doua zi după examinare. Constituirea și păstrarea dosarelor de către executori este interzisă.
11. 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 IMSP CS Ungheni.
12. In 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 anexează la dosarul creat inițial.
13. La constituirea dosarelor, se verifică corectitudinea ordonării documentelor în dosar, deplinătatea lor. Petițiile neexaminat și documentele perfectate incorect nu se pun în dosar.
14. Dosarele cu petițiile și documentele respective, precum și informația în bazele de date ale sistemului informațional automatizat se păstrează timp de 3 ani.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediia: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

15. 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.

### 8.1.5. Comunicarea în cadrul procedurii

#### Modalități de comunicare și notificare

1. Notificările și comunicările către participanții la procedura administrativă se realizează în orice formă de comunicare adecvată, rapidă și eficientă din punctul de vedere al costurilor. Comunicarea prin mijloace electronice are prioritate dacă este adecvată obiectului comunicării și acceptată de participantul la procedură.
2. Autoritățile publice trebuie să se asigure că participanții la procedură indică, în cadrul procedurii, o modalitate principală de comunicare, precum și modalități alternative.
3. Participantul la procedura administrativă care nu locuiește în Republica Moldova este obligat, la cererea autorității publice, să desemneze un reprezentant împuternicit în Republica Moldova responsabil de recepționarea corespondenței.

#### Notificarea

1. Notificarea este comunicarea, dispusă de Instituția Medico Sanitară Publică, a unui înscris în forma stabilită de prezentul cod.
2. Notificarea se face în cazurile prevăzute de lege sau prin dispoziția autorității publice.
3. Instituția poate alege între următoarele forme de notificare:
  - a) notificare prin act de recunoaștere a recepționării;
  - b) notificare prin poștă cu act de notificare;
  - c) notificare prin poștă cu scrisoare recomandată;
  - d) notificare prin poștă electronică sau prin mijloace electronice de comunicație dedicate.
4. La celelalte forme de notificare prevăzute la art. 110–113 Cod Administrativ, se poate recurge numai în condițiile reglementate de prezentul cod.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea</b> <b>reclamațiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Exemplar nr.: 20</b>

### **Notificarea reprezentantului legal sau împuternicit**

1. Dacă în cadrul procedurii administrative un participant este reprezentat, conform art. 45, Cod Administrativ, de către un reprezentant legal, notificările se adresează acestuia.
2. Dacă în cadrul procedurii administrative un participant este reprezentat conform art. 46, Cod Administrativ, notificările se adresează reprezentantului împuternicit imediat ce acesta sau persoana reprezentată prezintă o procură sau o împuternicire în baza semnăturii electronice în acest sens.
3. În cazul mai multor reprezentanți legali sau împuterniciți este suficientă notificarea unuia dintre ei.
4. Dacă reprezentantul legal sau împuternicit reprezintă mai mulți participanți, acestuia i se notifică atâtea exemplare sau copii de înregistrări de notificat câți participanți reprezintă.

### **Notificarea efectuată de Instituția Medico Sanitară Publică prin act de recunoaștere a recepționării**

1. În cazul notificării înregistrării de către Instituție Medico-Sanitară Publică, persoana care efectuează notificarea îi înmânează înregistrul, într-un plic închis, persoanei care urmează să fie notificată. Aceasta din urmă semnează un act de recunoaștere a recepționării vizat cu data înmânării înregistrului. Persoana care efectuează notificarea menționează data notificării pe plicul de înmănat.
2. Instituția Medico Sanitară Publică poate încredința efectuarea notificării propriilor colaboratori sau colaboratorilor altor autorități publice.
3. În completarea dispozițiilor prezentului articol se aplică prevederile art. 100–106, Cod Administrativ.

### **Locul notificării**

Înregistrul poate fi transmis persoanei care urmează să fie notificată în orice loc unde este întâlnită.

### **Notificarea pe timp de noapte, duminică și în zile de sărbătoare nelucrătoare**

Pe timp de noapte (între orele 22:00 și 06:00), duminică și în zilele de sărbătoare nelucrătoare notificarea poate fi făcută doar cu permisiunea conducătorului autorității publice, care se anexează în copie la înregistrul de notificat. O notificare

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediia: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

pentru care nu sânt respectate aceste prevederi se consideră valabilă dacă a fost acceptată.

### **Notificarea în cazul refuzului de primire**

1. Dacă persoana care urmează a fi notificată refuză primirea înscrisului de notificat fără să aibă acest drept, atunci, în condițiile în care încercarea de notificare are loc în locuința acesteia, în spațiile ei de activitate sau într-o instituție comunitară în care locuiește, înscrisul se lasă la locul încercării de notificare. Persoana care efectuează notificarea menționează data notificării pe plicul înscrisului de notificat.
2. Dacă încercarea de notificare se efectuează în alte locuri decât cele indicate la alin. (1), atunci înscrisul de notificat se expediază înapoi autorității publice care a dispus notificarea. Persoana care efectuează notificarea menționează data notificării pe plicul înscrisului care se expediază înapoi.
3. Înscrisul se consideră notificat odată cu refuzarea primirii.
4. Dacă una dintre persoanele specificate la art. 103 Cod Administrativ, refuză primirea înscrisului de notificat, se aplică prevederile art. 104 și 105 Cod Administrativ.

### **Notificarea de substituie a altor persoane**

Dacă persoana care urmează a fi notificată nu este găsită în locuința sa, în spațiile sale de activitate sau într-o instituție comunitară în care locuiește, înscrisul poate fi notificat:

- a) în locuința acesteia – unui membru matur de familie, unei persoane care lucrează pentru familie sau unei persoane mature care locuiește permanent acolo;
- b) în spațiile de activitate ale acesteia – unei persoane angajate acolo;
- c) în instituția comunitară în care locuiește – conducătorului instituției sau unui reprezentant împuternicit în acest sens.

### **Notificarea de substituie prin introducerea în cutia poștală**

1. Dacă notificarea nu poate fi efectuată conform art. 103 lit. a) sau b), Cod Administrativ, înscrisul de notificat poate fi introdus într-o cutie poștală ce aparține locuinței sau spațiilor de activitate ale persoanei care urmează a fi

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea</b> <b>reclamațiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Exemplar nr.: 20</b>

notificată sau într-un dispozitiv asemănător pe care aceasta l-a instalat pentru recepționarea poștei și care în mod obișnuit este potrivit pentru o păstrare sigură. Persoana care efectuează notificarea menționează data notificării pe plicul înscrisului de notificat.

2. Odată cu depunerea conform alin. (1), înscrisul se consideră notificat.

### **Notificarea de substituie prin depunere la oficiul poștal**

1. Dacă notificarea nu poate fi efectuată conform art. 103 lit. c) sau art. 104, Cod Administrativ, înscrisul de notificat poate fi depus la oficiul poștal în a cărui circumscripție se află locul notificării. Persoana care efectuează notificarea menționează data notificării pe plicul înscrisului de notificat.
2. Despre depunere se întocmește o înștiințare scrisă, care se atașează la ușa locuinței persoanei ce urmează a fi notificată, la ușa spațiilor ei de activitate sau la ușa instituției comunitare în care locuiește. Înștiințarea trebuie să conțină data atașării, denumirea și adresa oficiului poștal la care se depune înscrisul de notificat, precum și date despre durata termenului de păstrare și începutul curgerii acestuia.
3. Înscrisul se consideră notificat odată cu atașarea înștiințării scrise.
4. Oficiul poștal ține înscrisul depus la îndemână pentru a fi ridicat pe parcursul a 3 luni. Termenul începe să curgă din ziua în care a fost atașată înștiințarea. După expirarea termenului, înscrisurile care nu au fost ridicate se expediază înapoi autorității publice care a dispus notificarea.

### **Mențiunea notificării**

Pentru probarea notificării, în dosarul administrativ se menționează:

- a) în cazul refuzului de primire conform art. 102 – numele persoanei care a refuzat primirea, ora și locul refuzului, precum și faptul dacă înscrisul de notificat a fost lăsat la locul notificării sau a fost trimis expeditorului;
- b) în cazul notificării de substituie conform art. 103 – motivul care justifică această formă de notificare;
- c) în cazul notificărilor de substituie conform art.104 și 105, Cod Administrativ, – motivul notificării de substituie, precum și ora și locul introducerii documentului în cutia poștală sau depunerii la oficiul poștal, respectiv în ce mod a avut loc atașarea.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

### **Notificarea prin poștă cu act de notificare**

1. Dacă notificarea urmează să se facă prin poștă cu act de notificare, Instituția Medico Sanitară Publică transmite oficiului poștal mandatul de notificare, înscrisul de notificat într-un plic închis și un formular pregătit pentru actul de notificare.
2. În completarea dispozițiilor prezentului articol se aplică prevederile art. 100–105 și 108, Cod Administrativ.
3. Pentru mandatul de notificare, plicul indicat la alin. (1) și actul de notificare se folosesc aceleași formulare ca și pentru notificările corespunzătoare din procedura civilă.

### **Actul de notificare**

1. Pentru probarea notificării conform art. 107 alin. (1) Cod Administrativ, se întocmește un act de notificare. Acesta trebuie să conțină:
  - a) numele și prenumele sau denumirea persoanei care este notificată;
  - b) numele și prenumele sau denumirea persoanei căreia i-a fost transmisă scrisoarea sau înscrisul;
  - c) în cazul prevăzut la art. 98 alin. (2), mențiunea cu privire la prezența procurii sau a împuternicirii în baza semnăturii electronice;
  - d) în cazul prevăzut la art. 102, Cod Administrativ, numele persoanei care a refuzat primirea, ora și locul refuzului, precum și faptul dacă înscrisul de notificat a fost lăsat la locul notificării sau a fost trimis expeditorului;
  - e) în cazul prevăzut la art. 103, Cod Administrativ, motivul care justifică această formă de notificare;
  - f) în cazurile prevăzute la art. 104 și 105, Cod Administrativ, motivul notificării de substituie, precum și ora și locul introducerii documentului în cutia poștală sau depunerii la oficiul poștal, respectiv în ce mod s-a făcut atașarea;
  - g) mențiunea că data notificării este indicată pe plicul care conține înscrisul de notificat;
  - h) locul și data notificării, iar la dispoziția autorității publice – și ora notificării;

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea</b> <b>reclamțiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Exemplar nr.: 20</b>

- i) numele, prenumele și semnătura persoanei care efectuează notificarea, precum și denumirea întreprinderii poștale mandatate.
2. Actul de notificare se trimite neîntârziat înapoi autorității publice care a dispus notificarea.

#### **Notificarea prin poștă cu scrisoare recomandată**

1. Un înscris poate fi notificat prin poștă cu scrisoare recomandată cu aviz de recepție.
2. Pentru probarea notificării este suficient avizul de recepție.

#### **Notificarea cu act de recunoaștere a recepționării**

1. În adresa autorităților publice, instituțiilor, organizațiilor și fundațiilor, avocaților, notarilor, executorilor judecătorești, auditorilor, notificarea înscrisurilor poate fi expediată și cu act de recunoaștere a recepționării.
2. Actul de recunoaștere a recepționării semnat se trimite neîntârziat înapoi autorității publice care a dispus notificarea.

#### **Notificarea prin mijloace electronice de comunicație**

1. Notificarea prin poșta electronică la adresa electronică a persoanei care urmează a fi notificată se efectuează prin transmiterea înscrisului de notificat în formă de document electronic, cu aplicarea semnăturii electronice de persoana responsabilă din cadrul Instituției Medico Sanitară Publică. Notificarea prin poșta electronică se efectuează dacă adresa poștală a fost indicată prealabil de persoana notificată. Notificarea prin poștă electronică este echivalentă cu notificarea de substituie prin introducerea în cutia poștală.
2. În cazul în care Instituția Medico Sanitară Publică anexează la notificarea prin poșta electronică și actul de recunoaștere a recepționării, care este semnat cu semnătură electronică de persoana notificată și remis în schimb la adresa electronică a autorității publice, notificarea respectivă este echivalentă cu notificarea prin act de recunoaștere a recepționării.
3. Notificarea prin serviciul național de poștă electronică publică a persoanei ce urmează a fi notificată se efectuează prin transmiterea, în modul stabilit de Guvern, a înscrisului de notificat semnat cu semnătura electronică prevăzută de lege. Notificarea prin serviciul național de poștă electronică publică este

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediia: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

echivalentă cu notificarea prin poștă cu scrisoare recomandată. Confirmarea recepționării notificării, emisă în mod automatizat de serviciul național de poștă electronică publică, probează notificarea.

4. În cazul notificării prin poșta hibridă, Instituția Medico Sanitară Publică, prin intermediul mijloacelor electronice de comunicație disponibile, transmite furnizorului de servicii poștale înscrisul de notificat semnat cu semnătură electronică avansată calificată. Furnizorul de servicii poștale imprimă pe suport de hârtie înscrisul de notificat și îl depune/expediază la adresa destinatarului. Instituția Medico Sanitară Publică, prin intermediul mijloacelor electronice disponibile, asigură accesul destinatarului notificării prin poșta hibridă la înscrisul de notificat semnat cu semnătură electronică. Notificarea prin poșta hibridă este echivalentă cu notificarea de substituie prin introducerea în cutia poștală
5. Notificarea prin intermediul sistemelor informaționale dedicate sau al altor mijloace electronice de comunicație care permit confirmarea recepționării notificării este echivalentă cu notificarea prin poștă convențională cu scrisoare recomandată. Confirmarea recepției notificării, emisă în mod automatizat de sistemul informațional sau de alt mijloc electronic de comunicație dedicat, probează notificarea.

#### **Notificarea în străinătate**

1. O notificare în străinătate se face:
  - a) prin scrisoare recomandată cu aviz de recepție, în condițiile în care dreptul internațional permite notificarea documentelor direct prin poștă;
  - b) la solicitarea autorității publice, prin autoritățile statului străin sau prin reprezentanța diplomatică sau consulară competentă a Republicii Moldova;
  - c) la solicitarea autorității publice, prin Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene, către o persoană care beneficiază de imunitate și face parte dintr-o reprezentanță a Republicii Moldova în străinătate, precum și către membrii de familie ai unei astfel de persoane, dacă aceștia beneficiază de imunitate.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea</b> <b>reclamațiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Exemplar nr.: 20</b>

2. Pentru probarea notificării conform alin. (1) lit. a) este suficient avizul de recepție. Notificarea conform alin. (1) lit. b) și c) se probează prin certificatul autorității publice solicitate.
3. Pentru probarea notificării în dosarele administrative se face mențiunea despre ora și adresa la care documentul a fost predat la oficiul poștal.

### **Notificarea publică**

1. Notificarea poate fi făcută prin comunicare publică dacă:
  - a) nu este cunoscut locul de aflare al destinatarului și nu este posibilă notificarea unui reprezentant;
  - b) în cazul persoanelor juridice obligate să înregistreze în Registrul de stat al persoanelor juridice o adresă de activitate din țară, notificarea nu este posibilă nici la adresa înregistrată, nici la adresa persoanei împuternicite cu recepționarea notificărilor, indicată în registrul respectiv, nici la o altă adresă din țară cunoscută fără investigații;
  - c) nu poate fi efectuată în condițiile art. 111, Cod Administrativ, sau nu promite succes.
2. Decizia cu privire la notificarea publică este luată de conducătorul autorității publice sau de un colaborator împuternicit de conducător în acest scop.
3. Notificarea publică se face prin comunicarea unei înștiințări în locul general stabilit de Instituția Medico Sanitară Publică pentru acest scop. Din notificare trebuie să fie recunoscute:
  - a) Instituția Medico Sanitară Publică pentru care se face notificarea;
  - b) numele și ultima adresă cunoscută a persoanei care este notificată;
  - c) data și numărul de dosar al înscrisului;
  - d) locul unde poate exista acces la înscris;
  - e) data când a fost făcută publică.
4. Înștiințarea trebuie să indice asupra faptului că înscrisul este notificat public și că termenul începe să curgă, la expirarea căruia există pericolul pierderii dreptului/drepturilor. În cazul notificării unei citații, înștiințarea trebuie să indice asupra faptului că înscrisul conține o citație la o ședință/întrevedere, neprezentarea putând avea drept consecință dezavantajarea în drepturi. În

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <i>Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor</i>	<b>Ediia: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

dosarele administrative se face mențiunea cu privire la data și modul în care a fost făcută publică înștiințarea.

5. Înscrișul se consideră notificat după expirarea unui termen de 2 săptămâni de la data comunicării înștiințării.
6. După efectuarea notificării, persoana notificată poate solicita în scris autorității publice competente înscrișul notificat. Acest drept se specifică în înștiințare.

#### **Notificarea publică a mai mult de 50 de persoane**

1. Dacă un înscriș trebuie notificat unui număr mai mare de 50 de persoane, notificarea, la fel, poate fi făcută prin comunicare publică.
2. În cazul prevăzut la alin. (1), textul înscrișului de notificat se publică de către Instituția Medico Sanitară Publică în publicația oficială a autorității, într-un ziar/cotidian național și, suplimentar, cel puțin în unul din ziarele/cotidienele locale răspândite în regiunea unde există previzibilitatea efectului deciziei.
3. Dacă Instituția Medico Sanitară Publică nu are o publicație oficială, textul înscrișului de notificat se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.
4. Prevederile art. 112 alin. (2)–(6) Cod Administrativ, se aplică corespunzător.

#### **Înlăturarea viciilor de notificare**

Dacă o notificare a înscrișului, care îndeplinește condițiile de formă, nu poate fi probată sau dacă înscrișul a ajuns cu încălcarea prevederilor obligatorii de notificare, atunci acesta se consideră notificat din momentul în care într-adevăr a ajuns la persoana care urma să fie notificată.

#### **8.2. Cheltuielile procedurii**

1. Cheltuielile procedurii administrative se compun din taxele pentru desfășurarea procedurii administrative și din spezele aferente acesteia.
2. Participanții la procedura administrativă suportă spezele pentru petiționare și spezele pentru participarea la procedură, iar Instituția Medico Sanitară Publică care conduce procedura suportă restul costurilor procedurii.
3. Experților/specialiștilor, interpreților, traducătorilor și martorilor li se compensează cheltuielile în conformitate cu legea.

<b>INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART</b> <b>Dreptul pacientului de a manifesta</b> <b>nemuțumirea/muțumirea prin examinarea</b> <b>reclamațiilor/petițiilor</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.:</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
	<b>COD: POS – CC/10</b>	<b>Exemplar nr.: 20</b>

## **9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității: Conducerea IMSP CS Ungheni**

- a. Controlul asupra respectării procedurii de examinare a petițiilor.

### **Cancelaria**

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

### **Cuprins:**

1.	Lista persoanelor responsabile pentru elaborarea, verificarea și aprobarea procedurii.....	1
2.	Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.....	1
3.	Lista persoanelor la care se difuzează ediția.....	1
4.	Scopul procedurii .....	3
5.	Domeniul de aplicare a procedurii respective: .....	3
6.	Documente de referință: .....	3
7.	Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.....	5
8.	Descrierea prezenței proceduri administrative: .....	6
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității:.....	28



Am luat cunoștință cu  
mulțumirea și examinatorii semnatarelor  
atribuții

Nr.	Numele, Prenumele	Funcția	Semnătura
1.	Bargan Natalia	Șef Adjunct pe probleme medicale, Medic de familie	
2.	Morari Tatiana	Medic de familie	
3.	Scurtu Petru	Medic de familie	
4.	Sipco Valentina	Medic de familie	
5.	Ciobanu Irina	Medic de familie	
6.	Cobzac Svetlana	Medic de familie	
7.	Chirinciuc Iulia	Medic de familie	
8.	Șoșu Victoria	Medic de familie	
9.	Covali Lilia	Medic de familie	
10.	Porojniuc Tamara	Medic de familie	
11.	Bondarenco Maria	Medic de familie	
12.	Ușurelu Octavian	Medic de familie	
13.	Ochinciuc Robert	Medic de familie	
14.	Raiscaia Tatiana	Medic de familie	
15.	Moldovan Maria	Medic de familie	
16.			
17.			