

**INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ
INSTITUTUL ONCOLOGIC**

ORDIN
mun. Chișinău

„ 27” mai 2019

Nr. 70

***„ Privind ajustarea activităților în cadrul IMSP IO
cu prevederile Codului administrativ al RM (nr. 116/2018)”***

Pornind de la necesitatea reglementării raporturilor administrative în vederea asigurării respectării drepturilor și libertăților subiecților rapoartelor administrative în cadrul IMSP IO, în scopul implementării prevederilor Codului administrativ al Republicii Moldova nr.116 din 19.07.2018, în temeiul p. 49, (14), al Regulamentului Instituției Medico-Sanitare Publice Institutul Oncologic, aprobat prin ordinul Ministerului Sănătății nr. 557 din 28.06.2017,

APROB:

1. Regulamentul privind transparența activității administrative, asigurarea accesului la informație, modul de recepționare, înregistrare și soluționare a petițiilor în cadrul IMSP IO (anexa nr.1).
2. Elementele obligatorii ale Registrului electronic de evidență al petițiilor (anexa nr. 2)
3. Criteriile de selectare a petițiilor ce urmează a fi examinate în cadrul Comitetul de Etică (Bioetică), al IMSP IO (anexa nr. 3)

ORDON:

1. A lua act de prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018, care sunt în vigoare începând cu 01.04.2019.
2. A asigura începând cu 1 iulie 2019 posibilitatea depunerii petițiilor din partea pacienților și personalului medical, prin boxe poștale instalate în fiecare bloc curativ din IMSP Institutul Oncologic, cu plasarea informației pe panourile informative din toate secțiile și pe pagina oficială a instituției.
3. Săptămânal, în zilele de marți și joi între orele 13.00-14.00, se vor deschide boxele poștale și se vor extrage petițiile, cu transmiterea acestora în cancelarie pentru înregistrare.
4. În sensul Codului administrativ al RM, prin petiție se înțelege orice cerere, sesizare sau propunere adresată IMSP IO de către o persoană fizică sau juridică:
 - a) Prin cerere se solicită emiterea unui act administrativ individual sau efectuarea unei operațiuni administrative;
 - b) Prin sesizare se informează IMSP IO cu privire la o problemă de interes personal sau public.
 - c) Prin propunere se urmărește realizarea de către IMSP IO a unor acțiuni de interes public.

5. În temeiul art. 66 al Codului Administrativ (nr.116/2018):
- 5.1. Serviciul relații cu publicul și mass-media, în conformitatea cu Regulamentul aprobat:
- 5.1.1. informează direct publicul și mass-media despre activitatea IMSP IO și asigură comunicarea interinstituțională;
 - 5.1.2. gestionează pagina web oficială a IMSP IO;
 - 5.1.3. asigură participarea publicului la ședințele organelor colegiale și organizează dezbaterile publice;
 - 5.1.4. în comun cu managerul de calitate (dna Ludmila Cîrciumari) organizează și asigură funcționarea ghișeului (boxelor poștale) de informare și documentare, păstrarea cheilor și deschiderea acestora conform graficului stabilit;
- 5.2. Cancelaria IMSP IO (dna Galina Dragan):
- 5.2.1. 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;
 - 5.2.2. înregistrează intrările, ieșirile și emiterea a actelor administrative, actelor reale, inclusiv forma electronică, cu excepția emiterii actelor administrative pe personal, care se asumă Secției resurse umane (dna Olga Mardari);
 - 5.2.3. clasifică și arhivează petițiile și alte acte administrative/reale, etc.;
- 5.3. Asistent manager (dna Rodica Gutium) se desemnează responsabilă de asigurarea recepționării și înregistrării petițiilor în varianta electronică;
- 5.4. Șef secție Resurse umane, dna Olga Mardari se numește responsabilă de asigurarea recepționării și înregistrării cererilor personalului din cadrul IMSP O;
- 5.5. Șef secție EF (dna Andgela Sîrbu), se numește responsabilă de:
- 5.5.1. Asigurarea recepționării și înregistrării cererilor de eliberare a certificatelor contabile personalului IO;
 - 5.5.2. Evidența cererilor în registrul de evidență și eliberare a certificatelor secției EF.
6. Petițiile anonime sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice vor fi examinate de către Comitetul de etică (bioetică) a IO, doar prin prisma încălcării prevederilor Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului și/sau al regimului integrității.
7. Presentul ordin se aduce la cunoștința întregului colectiv, persoanelor vizate contra semnătură.

Controlul asupra executării prezentului ordin îmi asum personal.

Director

semnat

Larisa CATRINICI

REGULAMENT

privind transparența activității administrative, asigurarea accesului la informație, modul de recepționare, înregistrare și soluționare a petițiilor în cadrul IMSP IO

Secțiunea I. Dispoziții generale

1. Regulamentul privind transparența activității administrative, asigurarea accesului la informație, modul de recepționare, înregistrare și soluționare a petițiilor (în continuare Regulament) stabilește regulile pentru depunerea și recepționarea petițiilor în cadrul Instituției Medico Sanitare Publice Institutul Oncologic (în continuare – IMSP IO).

2. 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 IO.

3. Noțiuni utilizate în prezentul Regulament sunt preluate din Codul Administrativ al RM, după cum urmează:

Petiție – orice cerere, sesizare sau propunere, inclusiv cerere prealabilă adresată IMSP IO, 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 propune realizarea de către IMSP IO a unor acțiuni de interes public.

Petiționar – persoană fizică sau persoană juridică care depune cerere, sesizare sau propunere.

Secțiunea II. Depunerea și înregistrarea petițiilor

4. Petiția poate fi:

- depusă în scris în cancelaria IMSP IO;

- transmisă în formă electronică;

- depusă verbal, în cadrul audiențelor;

- expusă în alte forme de comunicare (boxe de sugestii și reclamații, linia verde, paginile Web, etc.)

5. Toate petițiile sau alte documente depuse de petiționari se înregistrează imediat de către subdiviziunile responsabile de recepționarea corespondenței în Cancelaria IMSP IO.

6. 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.

7. Înregistrarea petițiilor se realizează exclusiv de către persoanele autorizate și pe adresele electronice oficiale ale Instituției.

8. În cazul petițiilor sau altor documente depuse la subdiviziunile IMSP IO, subdiviziunea responsabilă de recepționarea corespondenței confirmă dovada înregistrării lor.

9. Petițiile sau alte documente depuse în scris la IMSP IO sau prin fax se consideră a fi depuse odată cu înregistrarea lor în cadrul IMSP IO.

10. Petițiile sau alte documente trimise prin poștă se consideră depuse în termen dacă au fost predate recomandat la oficiul poștal înainte de expirarea termenului.

11. În cazul petițiilor sau documentelor depuse în formă electronică, persoana responsabilă de evidența acestora va comunica petiționarului în cel mult 2 zile, prin aceleași mijloace, numărul de înregistrare a petiției.

Dovada depunerii petiției în formă electronică, respectiv a comunicării numărului de înregistrare, este mesajul salvat în dosarul “Primate”, “Trimise” al contului de poștă electronică anticamera@onco.md.

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

Secțiunea III. Conținutul petiției, sancțiuni pentru lipsa elementelor petiției

13. Petiția depusă/remisă IMSP IO 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-semnătura electronică;
- 5) documentul confirmativ al reprezentantului legal sau procura reprezentantului împuternicit;
- 6) documente sau dovezi prevăzute de reglementările legale în vigoare considerate utile de către petiționar pentru susținerea petiției sale, după caz.

14. Petițiile anonime sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a petiționarului nu se examinează, cu excepția celor ce vizează încălcarea prevederilor Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului și/sau al regimului integrității, care vor fi examinate de către Comitetul de Etică (Bioetică).

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, iar în cazul petiției transmise în formă electronică-semnătura electronică, aceasta se înregistrează.

16. Persoana desemnată responsabilă de examinarea petiției va comunica, dacă este posibil prin scrisoare, petiționarului neajunsurile depistate și va acorda un termen rezonabil pentru înlăturarea acestora.

17. În cazul în care petiționarul nu înlătură neajunsurile în termenul acordat, petiția nu se examinează.

18. IMSP IO 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.

19. În cazul identificării petițiilor specificate la pct.16, se va informa conducerea ierarhic superioară printr-o notă depusă în scris prin care se va solicita acceptul ca petiția să nu fie examinată.

20. 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 sau grupuri de persoane, se remit organului de drept competent.

Secțiunea V. Întocmirea dosarului, modificarea petiției

21. Odată cu recepționarea petiției se întocmește un dosar care va conține toate documentele ce se referă la petiția în cauză.

22. În momentul în care este pus la dosar documentul se numerotează cu numărul continuu de pagini.

23. Retragerea documentelor din dosar nu se admite.

24. Dosarul se păstrează pînă la expirarea termenilor de păstrare conform regulilor generale.

25. Petiționarul sau reprezentantul acestuia poate modifica petiția inițială sau petițiile depuse în cadrul procedurii pînă la finalizarea acesteia, cu excepția obiectului ei. În acest caz, termenul de finalizare a procedurii nu se modifică.

26. În cazul modificării obiectului petiției, aceasta este considerată o petiție nouă.

27. Dacă după expedierea răspunsului se depune o nouă petiție de același petiționar, cu același obiect, aceasta nu se examinează ci se conexează la dosarul inițial.

Secțiunea VI. Registrul de evidență a petițiilor

28. Recepționarea, înregistrarea și evidența petițiilor sînt puse în sarcina persoanelor desemnate responsabile din cadrul IMSP IO de recepționarea și înregistrarea corespondenței.

29. Petițiile primite se înregistrează în aceeași zi de către persoana desemnată responsabilă din cadrul IMSP IO de recepționarea și înregistrarea corespondenței.

30. Informația referitoare la petițiile primite se introduce în registrul scris și/sau electronic de evidență a petițiilor.

31. Registrul electronic de evidență a petițiilor va conține elementele obligatorii, conform anexei nr. 3 la prezentul ordin.

32. 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 prezentul regulament.

Secțiunea VII. Dispoziții finale

33. Buna organizare și desfășurare a procedurii administrative se pune în seama persoanelor desemnate responsabile în acest sens în conlucrare cu personalul IO;

34. Primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor înaintate, precum și legalitatea deciziilor și comunicarea lor în termen legal, servesc drept dovadă a aplicării dispozițiilor privind transparența administrației și accesul la informațiile publice.

Elementele obligatorii ale Registrului electronic de evidență al petițiilor

1. Numele, prenumele persoanei fizice;
2. Denumirea persoanei juridice;
3. Data și numărul de intrare;
4. Data și indexul documentului primit;
5. Obiectul petiției;
6. Termenul de rezolvare;
7. Executor, co-executori.

Criteriile de apreciere a petițiilor ce urmează a fi soluționate exclusiv de către Comitetul de Etică (Bioetică)

1. Petiția conține elemente de încălcare al Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului;
2. Petiția conține elemente de încălcare a regimului integrității;
3. Petiția declară încălcarea drepturilor pacientului;
4. Petiția declară încălcarea obligațiilor profesionale ale lucrătorului medical;
5. Solicitarea expunerii asupra problemelor complicate de ordin moral, apărute în activitatea științifică biomedicală contemporană și în practica clinică.