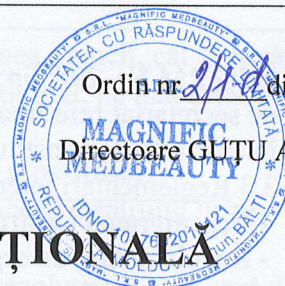


Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 5	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1



Aprobat
Ordin nr. 2/14 din 14.01.2026
Directoare GUTU A.

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO-5 PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR ÎN CADRUL SRL “Magnific Medbeauty”

Procedura stabilește condițiile și modalitățile de examinare a petițiilor și sesizărilor/reclamațiilor adresate SRL “Magnific Medbeauty” (în continuare Centrul). 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.

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:

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

3. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

3.1. 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;

3.2. Reglementări naționale:

- Codul Administrativ al RM nr. 116 din 19.07.2018
- LEGE Nr. 982 din 11.05.2000 privind accesul la informație
- LEGE Nr. 239 din 13.11.2008 privind transparența în procesul decizional;
- LEGE Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- HG RM Nr. 192 din 24.03.2017 cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 5	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

- HG 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;

3.3. Reglementări interne:

- Organigrama Centrului
- Regulamentul de organizare și funcționare al Centrului;
- Regulamentul intern al Centrului;
- Circuitul documentelor, inclusiv cele electronice, aprobate la nivelul Centru.

4. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

Definiții ale termenilor:

Prin petiție, se înțelege orice cerere, sesizare sau propunere adresată unei autorități publice de către o persoană fizică sau juridică.

(2) Prin cerere se solicită emiterea unui act administrativ individual sau efectuarea unei operațiuni administrative.

(3) Prin sesizare se informează autoritatea publică cu privire la o problemă de interes personal sau public.

(4) Prin propunere se urmărește realizarea de către autoritatea publică a unor acțiuni de interes public.

5. Modul de recepționare a petițiilor și caracterul petițiilor:

5.1. Orice persoană are dreptul de a se adresa instituției demersuri sau plângeri în chestiuni de interes public sau social, 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.

5.2. Petițiile pot fi prezentate personal, prin curier ori expediate prin poștă pe adresa Centrului, cât și prin poșta electronică a instituției sau a subdiviziunilor sale, fiind transmise în cancelaria pentru înregistrare.

5.3. 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.

5.4. Examinarea petițiilor: În ordinea prevăzută de legislația în vigoare, petițiile vor fi examinate, doar cele adresate în scris, fiind semnate de petiționar sau un grup de petiționari și care vor conține elemente constitutive concrete: obiect, subiect, legătura cauzală dintre comportamentul funcționarului sau reprezentantul instituției și dreptul considerat lezat, descris în petiție.

5.5. Toate adresările trebuie să conțină date despre petiționar cât și adresa poștală a remitentului pentru a fi posibilă comunicarea cu acesta în caz de necesitate în scopul soluționării petiției.

5.6. Pentru examinarea petițiilor cu un subiect complex pot fi create grupuri de experți din reprezentanți ai 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.

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 5	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

5.7. 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 comisional

6. Procesul de examinare și termenele de soluționare a petițiilor:

6.1. Petițiile înregistrate se transmit spre examinare conducerii Centrului în ziua în care au fost primite.

6.2. Rezoluția conducerii, numele de familie al autorului rezoluției și termenul de soluționare se trec în mod obligatoriu în fișele de evidență și control. În cazul în care în rezoluție sunt indicați câțiva executori, responsabilitatea pentru soluționarea corectă și în termen o poartă în măsură egală toți executorii indicați. Primul executor dintre cei indicați în rezoluție este responsabil pentru convocarea celorlalți coexecutori și organizarea soluționării tuturor problemelor abordate în petiție.

6.3. 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.

6.4. Transmiterea petițiilor spre soluționare dintr-o subdiviziune interioară în alta se efectuează numai cu autorizația conducătorului organului și cu notarea obligatorie a acestui fapt în fișele de evidență și control.

6.5. În scopul respectării termenelor de soluționare a petițiilor, în scrisorile-aviz se indică în mod obligatoriu termenul presupus de primire a răspunsului.

6.6. Lipsa executorului nemijlocit (incapacitatea temporară de muncă, afare în delegație, concediu etc.) nu scutește organizația sau subdiviziunea sa de examinarea în termen și adecvată a petițiilor. Dacă executorul nu poate examina petiția în termenul stabilit, se adresează în scris conducerii organizației cu rugămintă argumentată privind prelungirea termenului.

6.7. Petițiile colective se examinează, de regulă, în prezența autorilor. 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.

pra examinării:

7.1. Controlul asupra examinării în termen a petițiilor în organe se pune în sarcina specialistilor desemnați, care sunt obligați să asigure examinarea exhaustivă, reglementară și în termen a petițiilor și executarea deciziilor luate în legătură cu acestea.

7.2. Petițiile primite prin intermediul altor organe, la care se solicită comunicarea rezultatelor, se iau sub un control special. În aceste cazuri, în colțul de sus din dreapta al tuturor exemplarelor fișei de evidență și control se aplică ștampila "**Control**" sau **semnul controlului "C"**.

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 5	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

7.3. Petițiile parvenite în formă electronică se iau sub un control special. În acest caz, în colțul de sus din dreapta al fișei de evidență și control se face mențiunea “**Forma electronică**” sau se aplică marcajul „F.E”.

7.4. Fișele de evidență și control ale petițiilor luate sub control sunt aranjate într-un fișier aparte conform datelor de executare.

7.5. Persoanele responsabile sunt obligate să avertizeze executorii, cu o săptămână înaintea expirării termenului, despre prezentarea rezultatelor. Dacă la petiție se dă un răspuns intermediar, aceasta continuă să fie sub control.

7.6. Controlul se consideră încheiat numai după adoptarea deciziei și luarea de măsură eficiente în vederea soluționării tuturor chestiunilor abordate în petiție și expedierea răspunsului conform legislației în vigoare.

7.7. Decizia privind suspendarea controlului asupra rezolvării petițiilor o adoptă conducătorii sau alte persoane oficiale din organe, responsabile de examinarea în termen a petițiilor. Data expedierii răspunsului este considerată data suspendării controlului asupra soluționării petiției, iar data executării petiției electronice este considerată data expedierii răspunsului, la adresa electronică, a autorului petiției.

8. Perfectarea răspunsurilor la petiții:

8.1. 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.

8.2. La expedierea spre examinare în număr mare a petițiilor către destinări, pot fi utilizate formulare-șablon.

8.3. Răspunsul la petiții se aduce la cunoștința petiționarului în scris și este 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.

8.4. Răspunsul la petiție este expediat, de către cancelaria Centrului 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.

8.5. 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.” În cazul în care rezultatele examinării petiției urmează a fi comunicate și organului ierarhic superior, acestuia i se expediază o informație amplă despre rezultatele examinării și copia de răspuns prezentat petiționarului.

8.6. Persoanele responsabile de efectuarea lucrărilor de secretariat verifică corectitudinea perfectării răspunsurilor (semnătura, data, indicele, adresantul, vizele etc.) și fac consemnări necesare în fișele de evidență și control.

8.7. Petițiile examinate, toate materialele necesare pentru constituirea dosarelor se restituie cancelariei, cel târziu a doua zi după examinare.

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 5	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

8.8. Constituirea și păstrarea dosarelor de către executori este interzisă.

8.9. 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.

8.10. În dosare documentele se aranjează în ordine cronologică.

8.11. 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 cos la grupa respectivă de documente. La constituirea dosarelor, se verifică corectitudinea ordonării documentelor în dosar, deplinătatea lor.

8.12. Petițiile neexaminat și documentele perfectate incorect nu se pun în dosar.

8.13. Dosarele cu petițiile și documentele respective, precum și informația în bazele de date ale sistemului informațional automatizat se păstrează timp de 3 ani.

8.14. 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.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Conducerea Centrului, șefii de subdiviziuni, Cancelaria