

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Evidența și examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-05.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ DE SISTEM EVIDENȚA ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR

Chișinău 2025

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Evidența și examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-05.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Rotundu Doina	Șef SMCSM		
1.2.	Verificat	Zaporojan Ghenadie	Vicedirector medical IMSP DRN		
1.3	Aprobat	Bucinschi Iurii	Director IMSP DRN Vicedirector medical cu atribuții ale Directorului	19.05.25	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale.

Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția 1			
2.2.	Revizia 0			

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

	Scopul difuzării	Ex-ar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Informare	1	Administrație	Director IMSP DRN	Bucinschi Iurii		
3.2	Aplicare Informare	2	Administrație	Vicedirector medical IMSP DRN	Zaporojan Ghenadie		
3.3	Aplicare, Informare	3	Administrație	Asistenta principală	Curoșu Galina		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Evidența și examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
			Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
		Cod: DRN/PS/SMC-05.25	Exemplar nr.:

3.4	Informare Distribuire Evidență Arhivare	4	Serviciul de Management al Calității serviciilor medicale	Șef serviciu	Rotundu Doina		
3.5	Aplicare, Informare	5	Serviciul Juridic și achiziții publice	Jurist	Radu Gheorghe		
3.6	Aplicare, Informare	6	Serviciul de PIAAM	Șef serviciu	Bejenari Nichita		
3.7	Aplicare, Informare	7	Camera de gardă	Asistenta principală	Curoșu Galina		
3.8	Aplicare, Informare	8	Secția TI	Șef secție	Apostol Vladimir		
3.9	Aplicare, Informare	9	Secția №1	Șef secție	Cuznețov Serghei		
3.10	Aplicare, Informare	10	Secția №2	Șef secție	Cotovițchi Alexandru		
3.11	Aplicare, Informare	11	Secția №3	Șef secție	Marandici Alexandru		
3.12	Aplicare, Informare	12	Secția №4	Șef secție	Rotaru Maria		
3.13	Aplicare, Informare	13	Secția Dispensar	Șef secție	Oprea Petru		
3.14	Aplicare, Informare	14	Cabinetul TS	Medic cabinet	Fiodorova Lilia Iana Bodi		
3.15	Aplicare, Informare	15	Centrul de Reabilitare a persoanelor ce suferă de narcomanie	Șef centru	Ovcearenco Aliona		
3.16	Aplicare, Informare	16	Cabinet examinare medicală pentru stabilirea stării de ebrietate și naturii ei	Șef cabinet	Roșior Gheorghe		
3.17	Aplicare, Informare	17	Comisia narcologică specială	Șef secție dispensar	Oprea Petru		
3.18	Aplicare, Informare	18	Staționar de zi	Medic staționar de zi	Timuș Svetlana Fiodorova Lilia		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Evidența și examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-05.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

3.19	Aplicare, Informare	19	Laborator clinico- diagnostic	Șef laborator	Rotari Victor		
3.20	Aplicare, Informare	20	Farmacia	Farmacist- diriginte	Chilinciuc Alexandru		
3.21	Aplicare, Informare	21	Secția informatică și statistică medicală	Șef secție	Paciu Eudochia		
3.22	Aplicare, Informare	22	Cabinet consultativ	Vicedirector medical IMSP DRN	Zaporojan Ghenadie		
3.23	Informare	23	Serviciul de presă și secretariat	Șef secție	Bruma Maria		

4. Scopul procedurii.

Procedura stabilește condițiile și modalitățile de examinare a petițiilor și sesizărilor/reclamațiilor adresate IMSP Dispensarul Republican de Narcologie. 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.

Prezenta procedură definește:

a) **Asigurarea unui proces transparent și eficient de soluționare a petițiilor** - stabilirea unui mecanism clar, accesibil și rapid pentru examinarea cererilor, reclamațiilor sau sugestiilor formulate de pacienți, rudele acestora sau alte părți interesate, promovând încrederea în serviciile instituției;

b) **Garantarea respectării drepturilor pacienților** – procedura care vizează alinierea procesului de examinare a petițiilor, asigurând că fiecare solicitare este tratată cu respectarea dreptului la informare, confidențialitate și descrierea tratamentului în detalii;

c) **Îmbunătățirea calității serviciilor medicale prin identificarea problemelor sistemice** - prin analizarea petițiilor, se urmărește detectarea deficiențelor recurente în activitatea instituției, pentru a implementa măsuri corective și a spori satisfacția beneficiarilor.

d) **Asigurarea transparenței și responsabilității** - garanția că toate petițiile sunt procesate într-un mod deschis și documentat, oferind pacienților și personalului încredere în corectitudinea informațiilor oferite petiționarului.

e) **Îmbunătățirea continuă a serviciilor** - examinarea petițiilor vizează identificarea problemelor sistemice sau a nevoilor specifice ale pacienților, contribuind astfel la adaptarea și optimizarea serviciilor medicale și administrative oferite de instituție.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Evidența și examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-05.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Prezenta procedură se aplică tuturor petițiilor înregistrate în cadrul instituției medicale, indiferent de natura acestora (solicități, reclamații, sugestii) sau de modul de transmitere (scris, electronic, verbal).

Aceasta vizează personalul administrativ și medical al instituției implicat în procesul de primire, analiză și soluționare a petițiilor, precum și pacienții sau reprezentanții legali ai acestora care adresează astfel de cereri. Procedura se extinde asupra tuturor activităților desfășurate în cadrul instituției, având ca scop asigurarea unui cadru unitar și eficient de gestionare a feedback-ului primit.

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- 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;
- SR CEN/TS 15224:2013 - "Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea EN ISO 9001:2015".
- SR EN 15224:2017 - Prezentul standard urmărește să specifice și să completeze cerințele din EN ISO 9001:2015 pentru specificul condițiilor din îngrijirea sănătății, unde se furnizează în principal servicii și unde clienții sunt în principal pacienții.

6.1. Reglementări internaționale:

- Carta Drepturilor Fundamentale a UE și Articolul 227 din TFUE
- Directiva 2008/52/CE privind medierea
- Regulamentul (UE) 2018/1725

6.2. Reglementări naționale:

- Legea Nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare;
- Legea Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Legea Nr. 239 din 13.11.2008 privind transparența în procesul decizional;
- Legea Nr. 982 din 11.05.2000 privind accesul la informație.
- Hotărârea Guvernului RM Nr. 208 din 31.03.1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova;
- Hotărârea Guvernului RM Nr. 192 din 24.03.2017 cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului;

6.3. Reglementări secundare:

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Evidența și examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-05.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

- Ordinul MS nr.1038 din 23.12.2016 Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de evaluare a indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice și Listei indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice.
- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 470 din 26.05.2023 „Cu privire la evaluarea indicatorilor de performanță ai activității instituției medico-sanitare publice”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 532 din 13.06.2023 „Cu privire la modificarea anexei nr. 2 al ordinului nr. 470/2023”.

6.4. Reglementări interne:

- Organigrama IMSP Dispensarul Republican de Narcologie;
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Dispensarul Republican de Narcologie;
- Regulamentele interne ale structurilor organizatorice ;
- Ordinul IMSP DRN nr.21 din 10.02.2023 ”Cu privire la aprobarea Regulamentului intern al IMSP Dispensarul Republican de Narcologie”;
- Ordinul IMSP DRN nr.13 din 20.01.2025 ”Cu privire la aprobarea Regulamentului Comitetului de Etica (Bioetică)”;

6.5. Alte documente:

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Procedură operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente la nivel de o IMS.
7.1.2.	Ediția unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată (redactată), după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată, difuzată și aplicată, conform legii.
7.1.3	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate spre aplicare.
7.1.4.	Petiție	Orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată organelor de resort, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri
7.1.5.	Petiționar	Persoană care adresează unei autorități o petiție, care solicită, revendică etc. ceva printr-o petiție.
7.1.6.	Petiție repetată	Petiția, care este înaintată repetat de una și aceeași persoană, abordează una și aceeași problemă.
7.1.7.	Sesizare	Formulare făcută în scris ori prin poșta electronică, apel telefonic, prin preluarea /completarea fișei de sesizare/reclamație, de către personalul cu privire la lipsa conformității serviciilor acordate, fără solicitare de pretenții materiale.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Evidența și examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-05.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

7.1.8.	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.
--------	------------	---

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	PO	Procedură operațională
7.2.2.	PS	Procedură de sistem (generală)
7.2.3.	E	Elaborare
7.2.4.	V	Verificare
7.2.5.	A	Aprobare
7.2.6.	Ap	Aplicare
7.2.7.	Ah	Arhivare
7.2.8.	EN	Standard european
7.2.9.	ISO	Organizația internațională pentru standardizare
7.2.10.	IWA	Acordul Workshop internațional
7.2.11.	CEN	Comitetul european pentru standardizare
7.2.12.	TS	Specificații tehnice
7.2.13.	TR	Raport tehnic
7.2.14.	RP	Responsabil de proces
7.2.15.	REP	Registrul de evidență a procedurilor
7.2.16.	MS	Ministerul Sănătății
7.2.17.	IMSP	Instituție medico-sanitară publică
7.2.18.	MSPS	Ministerul Sănătății și Protecției Sociale
7.2.19.	DRN	Dispensarul Republican de Narcologie
7.2.20.	CC	Consiliul Calității

8. Descrierea procedurii operaționale:

Prezenta procedură este elaborată în conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare nr. 190—XIII din 19 iulie 1994, publicată în Monitorul Oficial nr. 006 din 24.01.2003 alte prevederi ale legislației în vigoare.

8.1. Modul de recepționare a petițiilor și caracterul petițiilor:

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

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Evidența și examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-05.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

8.2. Examinarea petițiilor:

În ordinea prevăzută de legislația în vigoare, 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.

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.

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.

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 DRN

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

Petițiile înregistrate se transmit spre examinare conducerii IMSP DRN 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.

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.

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.

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.

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

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.

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

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Evidența și examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-05.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

răspunsului etc.) trebuie incluse în rubricile respective ale fișei de evidență și control, inclusiv în fișierele de control ale petițiilor în formă electronică.

8.4. Controlul asupra examinării:

Controlul asupra examinării în termen a petițiilor în organe se pune în sarcina funcționarilor special desemnați, care sunt obligați să asigure examinarea exhaustivă, reglementară și în termen a petițiilor și executarea deciziilor luate în legătură cu acestea. Petițiile primite prin intermediul altor organe, la care se solicită comunicarea rezultatelor, trec 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".

Petițiilor parvenite în formă electronică li se aplică un control special. În acest caz, în colțul de sus din dreapta al fișei de evidență și control se face mențiunea "Formă electronică" sau se aplică marcajul „F.E”. Fișele de evidență și control ale petițiilor luate sub control sunt aranjate într-un fișier aparte conform datelor de executare. 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. Controlul se consideră încheiat numai după adoptarea deciziei și luarea de măsuri eficiente în vederea soluționării tuturor chestiunilor abordate în petiție și expedierea răspunsului conform legislației în vigoare. 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.

8.5. Perfectarea răspunsurilor la petiții:

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. La expedierea spre examinare în număr mare a petițiilor către destinări, pot fi utilizate formulare-șablon. În răspunsul expedit petiționarului se indică mai întâi numele de familie și prenumele acestuia, apoi adresa.

De exemplu:

Dlui Morari Cristian,
277001, or. Chișinău,
bd. Renașterii, 20, bl.8, ap.18

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. Răspunsul la petiție este expedit, de către cancelaria IMSP DRN.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Evidența și examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-05.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

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.

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.

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.

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.

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 DRN.

În 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 cos la grupa respectivă de documente. La constituirea dosarelor, se verifică corectitudinea ordonării documentelor în dosar, deplinătatea lor. Petițiile neexamine și documentele perfectate incorect nu se pun în dosar.

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

Documentele cu privire la petiții, precum și informația din bazele de date ale sistemului informațional automatizat se nimicesc în modul stabilit, la expirarea termenilor de păstrare.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Conducerea IMSP DRN

- Controlul asupra respectării procedurii de examinare a petițiilor.

Cancelaria

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

10. Cuprins:

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
0	Coperta	1
1.	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Evidența și examinarea petițiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-05.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

3.	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2-4
4.	Scopul procedurii operaționale	4
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	5
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	5-6
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	6-7
8.	Descrierea procedurii operaționale	7
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	10
10.	Cuprins	10-11