

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 1 din 27
		Exemplar nr.: 1

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND
SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR
ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE**

**1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA
EDITĂRII SAU DUPĂ CAZ, A REVIZIEI ÎN CADRUL EDITĂRII PROCEDURII
OPERAȚIONALE:**

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/ Operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Budu Florina Alina	Referent	16.09.24	
		Popescu Elena	Referent	16.09.24	
1.2.	Verificat	Zamfir Vasile	Cons. Juridic	16.09.2024	
		Matincă Iulian	Cons. Juridic	16.09.2024	
1.3.	Aprobat	Dr. Fricățel Vladimir	Manager interimar	16.09.24	

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 2 din 27
		Exemplar nr.: 1

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	x	x	
2.2.	Revizia 1			
2.3.	Revizia 2			

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE		Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
			Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP		Pagina 3 din 27
			Exemplar nr.: 1

3. LISTA CUPRINZÂND PERSOANELE LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aprobare	1	Comitet Director	Manager interimar	Dr. Vladimir Fricățel	16.09.24	
3.2.	Informare/ Aplicare	1	Comitet Director	Director Financiar Contabil	Ec. Gorgovan Bianca	14.09.2024	
3.3.	Informare/ Aplicare	1	Comitet Director	Director Medical	Dr. Toma Florin	17.09.24	
3.4.	Informare/ Aplicare	1		Director de Îngrijiri	Cântă Bine Iulian	16.09.24	
3.5.	Aplicare	1	Compartiment Relații cu Publicul	Referent	Budu Alina Florina Popescu Elena	16.09.24	
3.6.	Aplicare	1	Compartiment Juridic	Consilier Juridic	Zamfir Vasile Matincă Iulian	16.09.2024	
3.7.	Aplicare	1	Comisia de Disciplină	Președinte			
3.8.	Aplicare	1	Consiliul Etic	Președinte	Dr. Petrescu Mihai Radu		
3.9.	Arhivare	1	SMCSM	Șef serviciu	Istrate Ioan	16.09.2024	

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
		Pagina 4 din 27
		Exemplar nr.: 1
	Cod: PO__02_CRP	

4. SCOPUL

4.1. Scopul procedurii vizează stabilirea regulilor de desfășurare a activității de soluționare a petițiilor, solicitărilor de interes public, întrebărilor și interpelărilor, respectiv: primirea, înregistrarea și comunicarea rezultatelor persoanelor fizice/juridice sau instituțiilor publice/private solicitante.

4.2. Prezenta procedură stabilește fluxul de lucru parcurs în primirea și difuzarea controlată a corespondenței privind petițiile, reclamațiile și comunicarea informațiilor de interes public în cadrul Spitalului Județean de Urgență Slobozia.

4.3. Prin Procedură se urmărește asigurarea unui circuit corect, eficient, operativ și legal al documentelor.

5. DOMENIUL DE APLICARE

5.1. Procedura se aplică în cadrul compartiment de Relații cu Publicul.

5.2. Procedura este întocmită în scopul prezentării circuitului documentelor privind soluționarea petițiilor/reclamațiilor și a informațiilor de interes public, atât pentru cele intrate din exterior, cât și pentru cele din oficiu.

5.3. La procedură participă Managerul, Compartimentul R.P, Compartimentul juridic, Comisia de disciplină, Consiliul Etic, conform cu atribuțiile care le revin în primirea sau emiterea de documente.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

6.1. Regulamentul Parlamentului European și Consiliului Uniunii Europene nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul General de Protecție a Datelor);

6.2. Legea nr. 180/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Pralementului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul General de Protecție a Datelor);

6.3. SR EN ISO 9001:2001;

6.4. Manualul Calității;

6.5. Constituția României;

6.6. Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatului Poporului, republicată;

6.7. Legea privind reforma în domeniul sănătății nr. 95/2006 cu modificările și completările ulterioare;

6.8. Ordonanța nr. 27 din 30.01.2002 privind reglementarea activității de soluționare al petițiilor;

6.9. Legea nr. 233/23.04.2002 pentru aprobarea O.U.G nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare al petițiilor;

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
Compartiment Relații cu Publicul	Cod: PO_02_CRP	Pagina 5 din 27
		Exemplar nr.: 1

- 6.10. Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public;
- 6.11. Hotărârea nr.123/07.02.2002 pentru Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public;
- 6.12. Ordin M.S. nr. 1502/2016 pentru aprobarea componentei și a atribuțiilor Consiliului de Etică ce funcționează în cadrul spitalelor ;
- 6.13. HG nr. 1344/31.10.2017 privind normele de organizare și funcționare a comisiilor de disciplină - abrogată;
- 6.14. Legea Arhivelor Naționale nr. 16/1996, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- 6.15. Instrucțiuni privind activitatea de arhivă la creatorii și deținătorii de documente, aprobate de conducerea Arhivelor Naționale prin Ordinul de zi 217/23 mai 1996 - capitolul II. A Obligațiile creatorilor și deținătorilor de documente – Evidența documentelor;
- 6.16. Regulamentul de Ordine Interioară al SJUS;
- 6.17. Regulamentul de Organizare și Funcționare al SJUS.

7. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

- 7.1 SJUS – Spitalul Județean de Urgență Slobozia
- 7.2 CRP - Compartiment de Relații cu Publicul
- 7.3 Comp. – Compartiment
- 7.4 Cons. Etic – Consiliul Etic
- 7.5 Com. Disciplina – Comisia de Disciplină
- 7.4 Lg – Lege
- 7.5 OUG – Ordonanță de Urgență

8. DESCRIEREA PROCEDURII FORMALIZATE

În cadrul SJUS funcționează Compartimentul de Relații cu Publicul unde se primesc, se înregistrează reclamații/petiții și se formulează răspunsuri către petiționari și, totodată, se pun la dispoziție informații de interes public, conform Legii nr. 544/2001.

Referentul din cadrul Compartimentul R.P. asigură comunicarea către autoritățile, instituțiile publice și persoanele interesate a dispozițiilor managerului instituției, în condițiile Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public și a Hotărârii nr. 123/07.02.2002 pentru Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public.

Prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice.

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 6 din 27
		Exemplar nr.: 1

SJUS are obligația să comunice din oficiu următoarele **informații de interes public**, sau la cerere conform legislației în vigoare.

a) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea autorității sau instituției publice;

b) structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe al autorității sau instituției publice;

c) numele și prenumele persoanelor din conducerea autorității sau a instituției publice și ale funcționarului responsabil cu difuzarea informațiilor publice;

d) coordonatele de contact ale autorității sau instituției publice, respectiv: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii de Internet;

e) sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil;

f) programele și strategiile proprii;

g) lista cuprinzând documentele de interes public;

h) lista cuprinzând categoriile de documente produse și/sau gestionate, potrivit legii;

i) modalitățile de contestare a deciziei autorității sau a instituției publice în situația în care persoana se considera vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate.

9. SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR / RECLAMAȚIILOR ȘI INFORMAȚIILOR DE INTERES PUBLIC

Compartimentul de Relații cu Publicul, după aplicarea pe documentul fizic de către managerul unității sanitare a rezoluției de soluționare și desemnarea serviciului/compartimentului/biroului care va soluționa lucrarea, va proceda la predarea petițiilor pe care este aplicată rezoluția de către managerul către serviciile/compartimentele/birourile de specialitate, în funcție de obiectul acestora, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului și totodată este obligat să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului.

Petițiile greșit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare de către compartimentul R.P. al SJUS, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta.

În cazul unor cereri, petiții, reclamații primite pe adresa de e-mail care NU conțin date de identificare ale solicitantului/petiționarului/reclamantului, Compartimentul R.P. se va transmite o solicitare standard, direct pe e-mail la adresa de la care s-a primit cererea, petiția, reclamația, prin care se va solicita date suplimentare de identificare ale celui care a formulat și transmis cererea/petiția/reclamația. În cazul în care NU se va primi răspuns, acestea se vor clasa în conformitate cu prevederile art. 7 din O.U.G. nr. 27/2002.

De asemenea, în situația în care cererile, petițiile, reclamațiile conțin injurii, expresii licențioase, exclusiv imagini fără text sau trimiteri la diverse linkuri, acestea se clasează de către Compartimentul R.P., după ce au fost înaintate managerului unității sanitare.

S.J.U.S are obligația să comunice petiționarului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Pentru soluționarea petițiilor transmise, de la alte autorități sau instituții publice, termenul de 30 de zile curge de la data înregistrării petiției la autoritatea sau instituția publică competentă.

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 7 din 27
		Exemplar nr.: 1

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o informare și o cercetare mai amănunțită, conducătorul unității poate prelungi termenul cu cel mult 15 zile, cu notificarea prealabilă a petentului.

În cazul în care un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.

Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petiționar ori de la o autoritate sau instituție publică greșit sesizată, cu același conținut, aceasta se clasează, la numărul inițial făcându-se mențiune despre faptul ca s-a răspuns.

În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

Circuitul acestor documente și acte trebuie să fie unul planificat și trasabil.

Responsabil de proces: Referent din cadrul comp. RP

Date de intrare ale procesului:

Documentele care constituie corespondența externă a Spitalului Județean de Urgență Slobozia.

Date de intrare/ ieșire ale procesului:

R 2 - Registrul de reclamații/ petiții ;

R5 - Registrul de intrare-ieșire privind liberul acces la informații de interes public - Legea nr. 544/2001).

Primirea și înregistrarea documentelor în cadrul comp. R.P.:

Reclamațiile/Petițiile, solicitările informațiilor de interes public adresate SJUS, prin poștă, fax, email sau direct de la cetățeni, se înregistrează în cadrul CRP, în registrul corespunzător, urmând a se depune în format fizic în mapa managerului spre a fi aplicată o rezoluție și un termen de predare a documentelor și apoi vor fi distribuite persoanelor care au atribuții legale pentru a le soluționa, pe semnătură în condica de repartizare a documentelor

Anexele 1,2,3,4,5 sunt parte integrantă din prezenta procedură .

Toate actele care privesc aceeași problemă, se conexează la primul act înregistrat, numărul primului act fiind numărul de bază, care determină locul de arhivare al întregii lucrări.

Documentele se înregistrează de către personalul compartimentului RP, cronologic, începând cu 1 ianuarie și terminând cu 31 decembrie al fiecărui an, se completează corect, nu se lasă rubrici goale în registre se ține evidența cererilor formulate în scris, pentru eliberarea actelor solicitate, eliberând solicitantului o confirmare scrisă și se urmărește în permanență dacă documentele se încadrează în termenul de răspuns.

Documentele care se înregistrează cât și răspunsurile vor purta numărul de înregistrare al documentului și se înaintează solicitantului.

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
		Pagina 8 din 27
		Exemplar nr.: 1
	Cod: PO_02_CRP	

După rezolvarea lor, documentele se grupează pe dosare conform nomenclatorului și se predau la Arhivă în al doilea an după constituire.

Predarea documentelor la Arhivă se face pe bază de inventare întocmite în trei exemplare pentru documente nepermanente și în patru exemplare pentru documente permanente.

Este interzisă circulația actelor neînregistrate.

Semnarea documentelor

Toate documentele întocmite de personalul CRP pentru a fi transmise petiționarilor sau solicitanților, vor fi semnate de către managerul S.J.U.S și de către persoana responsabilă desemnată de acesta să soluționeze cererea/reclamația/solicitarea.

Toate documentele și înregistrările acestei proceduri se arhivează conform normelor legale.

10. RESPONSABILITĂȚI

Managerul SJUS

Conducătorii autorităților și instituțiilor publice sunt direct răspunzători de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce le sunt adresate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal, dar și a informațiilor de interes public.

Asigură resursele necesare desfășurării activităților în cadrul procedurii.

Referentul din cadrul CRP

Înregistrarea și repartizarea petițiilor/reclamațiilor/solicitărilor de informații în vederea soluționării lor se face de către Comp. RP. După avizarea managerului și stabilirea unui termen de răspuns de minim 15 zile, acestea se înmânează cu adresa de înaintare, conform anexei nr. 7 la prezenta procedură operațională șefului compartimentului reclamat/serv./secției/laborator/UPU/Comisiei de Disciplina/Consiliului Etic pentru a se oferi un punct de vedere/nota explicativă sau pentru a oferi informațiile solicitate, în vederea respectării termenului de răspuns și încadrarea în termenul legal.

În situația în care nu se respectă termenul de răspuns, de 15 zile, pentru soluționarea reclamației/petiției/informațiilor, Comp. R.P solicita motivul pentru care nu s-a răspuns în termenul stabilit de manager, persoanelor /comisiei/consiliului unde a fost repartizată lucrarea, conform anexei – 8.

Analizează cererile de furnizare a informațiilor publice și dispune cu privire la caracterul acestora – comunicate din oficiu, furnizabile la cerere sau exceptate de la liberul acces - și ia măsuri pentru rezolvarea solicitărilor conform normelor în vigoare și transmite răspunsul către solicitant, în termenul legal;

Analizează petițiile înregistrate și verifică încadrarea în termen cu privire la modul de soluționare, de redactare a răspunsului, conexe sau clasate sub coordonarea managerului;

Referentul din cadrul comp. R.P. este obligat să redacteze răspunsul și să expedieze răspunsul către petiționar și se îngrijește de clasarea și arhivarea petițiilor. În răspuns se va

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 9 din 27
	Compartiment Relații cu Publicul	Exemplar nr.: 1

indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate. Răspunsurile către petiționari/solicitanți vor purta semnătura managerului și a persoanei desemnată de acesta să soluționeze cererea/reclamația/solicitarea.

Semestrial comp. R.P. analizează activitatea proprie de soluționare a petițiilor, a informațiilor de interes public, întocmind un raport de evaluare, raport vizat de către managerul unității.

Anual, referentul din cadrul Comp. R.P. întocmește un raport de evaluare implementarea Legii nr. 544/2001 conform Anexei 7 a prezentei proceduri, raport ce va fi înaintat managerului spre avizare.

Obligațiile referentului din cadrul CRP

Gestionează și răspunde pentru lucrările nou intrate și înregistrate până la predarea lor pe condica de predare-primire responsabilului desemnat de managerul unității sanitare care se va ocupa de soluționarea acesteia, asigurându-se că semnează de primire.

Asigură transmiterea, completă și corectă, pe adresa de email, fax sau prin Poșta Militară, Poșta Română, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire către petent, a tuturor adreselor de răspuns întocmite și aprobate în cadrul soluționării lucrărilor repartizate.

Gestionează întreaga lucrare și răspunde de aceasta până la predarea acesteia pe condica de predare-primire responsabilului de lucrare desemnat de managerul unității sanitare, în vederea arhivării.

Respectă obligațiile ce decurg din Legea nr. 319/2006 privind securitatea și sănătatea în muncă, art. 22 și art. 23;

Respectă obligațiile ce decurg din Legea nr. 307/2006 privind apărarea împotriva incendiilor;

Să cunoască și să respecte documentele Sistemului de Management de Calitate aplicabile în activitatea depusă;

Să participe activ la realizările obiectivelor generale de calitate stabilite de managementul de calitate și a obiectivelor specifice locului de muncă.

Respectă prevederile regulamentului de organizare și funcționare, regulamentului intern, Codul de conduită, cât și procedurile de lucru pivoare la postul său;

Respectă confidențialitatea datelor cu care intră în contact, conform Legii nr. 677/2001;

Utilizează resursele existente exclusiv în interesul unității;

Se preocupă de dezvoltarea profesională prin studiu individual sau alte forme de educație continuă, conform cerințelor postului;

Constituie abatere disciplinară și se sancționează potrivit prevederilor legislației muncii, următoarele fapte:

a) nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor, și a informațiilor de interes public prevăzute de legislație și de prezenta procedură;

b) intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afara cadrului legal;

c) primirea direct de la petiționar a unei petiții, în vederea rezolvării, fără să fie înregistrată și fără să fie repartizată de șeful compartimentului de specialitate.

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE		Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
			Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP		Pagina 10 din 27
	Compartiment Relații cu Publicul		Exemplar nr.: 1

Nr. crt.	Compartimentul (postul) /Acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V	VI
		0	1	2	3	4	5	6
1.	Personal CRP	E						
2.	Consilier Juridic		V					
3.	Manager			A				
4.	Conform pct. 3				Ap.			
5.	S.M.C.S.M.						Ah.	

10. ANEXE

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobat	Nr. de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte
						loc	perioada	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Model - Formular-tip cerere de informații de interes public		Manager	1	Tot personalul implicat	Toate structurile SJUS	5 ani*	
2	Model - Reclamație administrativă (1)		Manager	1	Tot personalul implicat	Toate structurile SJUS	5 ani*	
3	Model - Reclamație administrativă (2)		Manager	1	Tot personalul implicat	Toate structurile SJUS	5 ani*	
4	Model - Scrisoare de răspuns la cerere		Manager	1	Tot personalul implicat	Toate structurile SJUS	5 ani*	
5	Model - Răspuns la reclamație		Manager	1	Tot personalul implicat	Toate structurile SJUS	5 ani*	
6	Model - Registru pentru înregistrarea solicitărilor și răspunsurilor privind accesul la informațiile de interes public și pentru gestionarea procesului de acces la informații de interes public		Manager	1	Tot personalul implicat	Toate structurile SJUS	5 ani*	
7	Model înaintare reclamației persoanelor desemnate pentru analiza		Manager	1	Tot personalul implicat	Toate structurile SJUS	5 ani*	
8	Model necomunicare raspuns reclamatii		Manager	1	Tot personalul implicat	Toate structurile SJUS	5 ani*	

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE		Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
			Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP		Pagina 11 din 27
			Exemplar nr.: 1

8	Model - Registru reclamații administrative și plângeri în instanță		Manager	1	Tot personalul implicat	Toate structurile SJUS	5 ani*	
9	Model - Raport de evaluare a implementării Legii nr. 544/2001		Manager	1	Tot personalul implicat	Toate structurile SJUS	5 ani*	
10	Lista cu structurile în care se difuzează PO		Manager	1	Tot personalul implicat	SMCSM	5 ani*	
11	Lista cu persoanele care au luat la cunoștință PO		Manager	1	Tot personalul implicat	Toate structurile SJUS	5 ani*	
12	PV instructaj		Manager	1	Tot personalul implicat	SMCSM	5 ani*	

Notă: * Termenul de arhivare se referă la perioada de timp în care se păstrează ediția/revizia PO la nivelul spitalului, la ieșirea acesteia din uz (respectiv de la momentul în care PO nu mai are aplicabilitate în secție/serviciu și a fost anulată sau înlocuită cu alta. Pe durata în care își produce efectele în compartimentul în care a fost difuzată, PO va fi păstrată la nivelul structurii respective, personalul interesat având acces neîngrădit la informațiile și reglementările din document.

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 12 din 27
		Exemplar nr.: 1

Anexa 1

Model - Formular-tip cerere de informații de interes public

Denumirea autorității sau instituției publice

Sediul/Adresa

Data

Stimate domnule/Stimată doamnă

Prin prezenta formulez o cerere conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare. Doresc să primesc o copie de pe următoarele documente (petentul este rugat să enumere cât mai concret documentele sau informațiile solicitate):

Doresc ca informațiile solicitate să îmi fie furnizate:

Pe e-mail, la adresa	
Pe e-mail în format editabil: la adresa	
Pe format de hârtie, la adresa	

.....

Sunt dispus să plătesc costurile aferente serviciilor de copiere a documentelor solicitate (dacă se solicită copii în format scris).

Vă mulțumesc pentru sollicitudine,

.....

semnătura petentului (opțional)

Numele și prenumele petentului

Adresa la care se solicită primirea răspunsului/E-mail

Profesia (opțional)

Telefon (opțional)

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 13 din 27
		Exemplar nr.: 1

Anexa 2

Model - Reclamație administrativă (1)

Denumirea autorității sau instituției publice

Sediul/Adresa

Data

Stimate domnule/Stimată doamnă,

Prin prezenta formulez o reclamație administrativă, conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare, întrucât la cererea nr. din data de am primit un răspuns negativ, la data de de la (completați numele respectivului funcționar).

Documentele de interes public solicitate erau următoarele:

Documentele solicitate se încadrează în categoria informațiilor de interes public, din următoarele considerente:

Prin prezenta solicit revenirea asupra deciziei de refuz al comunicării/netransmitere în termenul legal a informațiilor de interes public solicitate în scris/în format electronic, considerând că dreptul meu la informație, conform legii, a fost lezat.

Vă mulțumesc pentru sollicitudine,

.....

(semnătura petentului)

Numele și adresa petentului

Adresa

Telefon

Fax

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 14 din 27
		Exemplar nr.: 1

Anexa 3

Model - Reclamație administrativă (2)

Denumirea autorității sau instituției publice

Sediul/Adresa

Data

Stimate domnule/Stimată doamnă,

Prin prezenta formulez o reclamație administrativă, conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare, întrucât la cererea nr. din data de nu am primit informațiile solicitate în termenul legal, stabilit de lege.

Documentele de interes public solicitate erau următoarele:

Documentele solicitate se încadrează în categoria informațiilor de interes public, din următoarele considerente:

Prin prezenta solicit revenirea asupra deciziei de a nu primi informațiile de interes public solicitate în scris/în format electronic, considerând că dreptul meu la informație, conform legii, a fost lezat.

Vă mulțumesc pentru sollicitudine,

.....

(semnătura petentului)

Numele și adresa petentului

Adresa

Telefon

Fax

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 15 din 27
		Exemplar nr.: 1

Anexa 4

Model - Scrisoare de răspuns la cerere

De la:

Denumirea autorității sau instituției publice

Sediul/Adresa

Persoana de contact *).....

Nr. **)..... Data

Către:

Numele și prenumele petentului

Adresa

Stimate domnule/Stimată doamnă

În urma cererii dumneavoastră nr. din data de, prin care, conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare, solicitați o copie de pe următoarele documente:

1. vă trimitem, în anexa la prezenta scrisoare, informațiile solicitate;
2. vă informăm că informațiile solicitate nu au putut fi expediate în termenul inițial de 10 zile datorită complexității acestora, urmând să vă parvină în termen de 30 de zile de la data înregistrării cererii dumneavoastră;
3. vă informăm că pentru rezolvarea cererii dumneavoastră, întrucât instituția noastră nu deține informațiile la care faceți referire, solicitarea dumneavoastră a fost redirecționată către (instituția/autoritatea publică competentă), de unde urmează să primiți răspuns;
4. vă informăm că informațiile solicitate nu se încadrează în categoria informațiilor de interes public, fiind exceptate de la accesul liber al cetățenilor.

Informațiile solicitate v-au fost furnizate în format electronic, la următoarea adresă de e-mail (opțional):

Vă informăm că costurile aferente serviciilor de copiere a documentelor solicitate sunt următoarele (când este cazul):

După plata serviciilor de copiere a documentelor solicitate la casierie, în contul de trezorerie (al fiecărei autorități sau instituții publice) sau prin transfer bancar în contul, vă rugăm să vă prezentați pentru înmânarea documentelor solicitate.

Cu stimă,

.....

(semnătura funcționarului)

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: FO_02_CRP	Pagina 16 din 27
		Exemplar nr.: 1

Anexa 5

Model - Răspuns la reclamație

De la:

Denumirea autorității sau instituției publice

Sediul/Adresa

Persoana de contact

Data

Către:

Numele și prenumele petentului

Adresa

Stimate domnule/Stimată doamnă,

În urma reclamației dumneavoastră nr. din data de, conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare, după răspunsul negativ primit/întârzierea răspunsului la cererea nr. din data de, prin care, conform legii sus-menționate, solicitați documentele de mai jos:, vă informăm că decizia de a nu primi (la termen) documentele solicitate:

1. se încadrează în prevederile legii, fiind vorba despre informații exceptate de la accesul liber al cetățenilor;

2. nu se încadrează în prevederile legii, fiind o eroare a unui funcționar. Funcționarul vinovat pentru decizia eronată în ceea ce vă privește a fost sancționat cu

Al dumneavoastră,

.....

(semnătura conducătorului autorității sau instituției publice)

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
Compartiment Relații cu Publicul	Cod: PO_02_CRP	Pagina 17 din 27
		Exemplar nr.: 1

Anexa 6

Model - Registru pentru înregistrarea solicitărilor și răspunsurilor privind accesul la informațiile de interes public și pentru gestionarea procesului de acces la informații de interes public

Nr. și data cererii	Modalitatea de primire a cererii*1)	Numele și prenumele solicitantului	Persoană fizică/ Persoană juridică	Informațiile solicitate	Domeniul de interes*2)	Natura răspunsului*3)	Modul de comunicare*4)	Termen*5) (zile)	Nr. și data răspunsului

Notă

- *1) Verbal/Electronic/Suport hârtie.
- *2) * Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)
- * Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice
- * Acte normative, reglementări
- * Activitatea liderilor instituției
- * Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001
- * Altele (cu menționarea acestora)
- *3) Soluționată favorabil/Informație exceptată/Redirecționată/Alte motive (precizare).
- *4) Verbal/Electronic/Suport hârtie.
- *5) 5 zile/10 zile/30 de zile/termen depășit.

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 18 din 27
		Exemplar nr.: 1

NR. R2 / _____ / _____

ANEXA NR. 7

COMPARTIMENT RELATII CU PUBLICUL

Către,

Având în vedere **ORDONANȚA nr. 27 din 30 ianuarie 2002** privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor și a Procedurii Operationale PO_02_CRP privind soluționarea petițiilor, reclamațiilor și comunicarea cu autoritățile, vă înaintăm alăturat petiția nr. R2 / _____ /2024, direcționată de managerul unității spre a fi analizată și a înainta propunerile dvs, în vederea emiterii unui răspuns către petent.

Termen – 15 zile

Vă multumim!

MANAGER INTERMAR,
DR. FRICĂȚEL VLADIMIR

REF. COMP. RELATIE CU PUBLICUL,
BUDU ALINA
POPESCU ELENA

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1
		Nr. de ex.: 1
	Cod: PO_02_CRP	Revizia: -
		Nr. de ex. :-
		Pagina 19 din 27
		Exemplar nr.: 1

NR. R2 / _____ / _____

ANEXA NR. 8

COMPARTIMENT RELATII CU PUBLICUL

Către,

Având în vedere **ORDONANȚA nr. 27 din 30 ianuarie 2002** privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor și a Procedurii Operationale PO_02_CRP privind soluționarea petițiilor, reclamațiilor și comunicarea cu autoritățile, vă rugăm să ne comunicați **motivul** pentru care nu a (au) fost soluționată (e) în termenul legal următoarea (le) petiție /petitii :

1. Petiția nr. R2 / _____ /2024, directionată către _____ în data de _____.
2. Petiția nr. R2 / _____ /2024, directionată către _____ în data de _____.
3. Petiția nr. R2 / _____ /2024, directionată către _____ în data de _____.

Termen – 3 zile

Vă multumim!

MANAGER INTERMAR,
DR. FRICĂȚEL VLADIMIR

REF. COMP. RELATII CU PUBLICUL,
BUDU ALINA
POPESCU ELENA

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizii: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 20 din 27
		Exemplar nr.: 1

Anexa 9

Model - Raport de evaluare a implementării Legii nr. 544/2001

(antet)

Numele autorității sau instituției publice

Elaborat

Responsabil/Șef compartiment

RAPORT DE EVALUARE
a implementării Legii nr. 544/2001 în anul

Subsemnatul,, responsabil de aplicarea Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, în anul, prezint actualul raport de evaluare internă finalizat în urma aplicării procedurilor de acces la informații de interes public, prin care apreciez că activitatea specifică a instituției a fost:

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Îmi întețnez aceste observații pe următoarele considerente și rezultate privind anul

I. Resurse și proces

1. Cum apreciați resursele umane disponibile pentru activitatea de furnizare a informațiilor de interes public?

- Suficiente
- Insuficiente

2. Apreciați că resursele materiale disponibile pentru activitatea de furnizare a informațiilor de interes public sunt:

- Suficiente
- Insuficiente

3. Cum apreciați colaborarea cu direcțiile de specialitate din cadrul instituției dumneavoastră în furnizarea accesului la informații de interes public:

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

II. Rezultate

A. Informații publicate din oficiu

1. Instituția dumneavoastră a afișat informațiile/documentele comunicate din oficiu, conform art. 5 din Legea nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare?

- Pe pagina de internet
- La sediul instituției
- În presă
- În Monitorul Oficial al României
- În altă modalitate:

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE		Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
			Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP		Pagina 22 din 27
			Exemplar nr.: 1

soluțio nate favra bil	termen de 5 zile	de 10 zile	de 30 de zile	termenul a fost depășit				i (contr acte, investi ții, cheltui eli etc.)	iiilor instituț iei public e		iei	de aplicare a Legii nr. 544/20 01, cu modific ările și comple tările ulterioa re	

3. Menționați principalele cauze pentru care anumite răspunsuri nu au fost transmise în termenul legal:

3.1.

3.2.

3.3.

4. Ce măsuri au fost luate pentru ca această problemă să fie rezolvată?

4.1.

4.2.

5. Număr total de solicitați răspinse	Motivul respingerii			Departajate pe domenii de interes					
	Exceptate conform legii	Informații inexisten te	Alte motive (cu precizare a acestora)	Utilizarea banilor publici (contracte , investiții, cheltuieli etc.)	Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice	Acte normative, reglementări	Activitate a liderilor instituției	Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare	Altele (se precizează care)

5.1. Informațiile solicitate nefurnizate pentru motivul exceptării acestora conform legii (enumerarea numelor documentelor/informațiilor solicitate):.....

6. Reclamații administrative și plângeri în instanță

6.1. Numărul de reclamații administrative la adresa instituției publice în baza Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare				6.2. Numărul de plângeri în instanță la adresa instituției în baza Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare			
Soluționate favorabil	Respinse	În curs de soluționare	Total	Soluționate favorabil	Respinse	În curs de soluționare	Total

7. Creșterea eficienței accesului la informații de interes public

a) Instituția dumneavoastră deține un punct de informare/o bibliotecă virtuală în care sunt publicate seturi de date de interes public?

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 23 din 27
		Exemplar nr.: 1

Da

Nu

b) Enumerați punctele pe care le considerați necesar a fi îmbunătățite la nivelul instituției dumneavoastră pentru creșterea eficienței procesului de asigurare a accesului la informații de interes public:

c) Enumerați măsurile luate pentru îmbunătățirea procesului de asigurare a accesului la informații de interes public:

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 24 din 27
		Exemplar nr.: 1

Anexa 10

**TABEL CU STRUCTURILE ORGANIZATORICE ÎN CARE A FOST DIFUZATĂ
PO - Privind soluționarea petițiilor, reclamațiilor
și comunicarea cu autoritățile
PO- 02 – RP**

Nr. ex. difuzat	Denumire compartiment	Funcția	Data luării la cunoștință	Semnătura

* în situația în care șeful secției, din motive obiective, nu este disponibil pentru preluarea procedurii, înlocuitorul legal al acestuia sau asistentul șef va prelua documentul și va semna pentru luarea la cunoștință a acestuia, având obligația de a-și scrie lizibil numele, prenumele și funcția în tabel (coloanele 3 și 5), precum și de a transmite șefului de secție, în cel mai scurt timp posibil, prezenta procedură.

UNITATEA SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLOBOZIA Compartiment Relații cu Publicul	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: PO_02_CRP	Pagina 27 din 27
		Exemplar nr.: 1

11. CUPRINS

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	1
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	3
4.	Scopul procedurii operaționale	4
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	4
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurale	4
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	5
8.	Descrierea procedurii operaționale	5-6
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6-9
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	10-26
11.	Cuprins	27