

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR		Ediția: I Nr. de exemplare:
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04		Revizia: - Nr. de exemplare: -
			Exemplar nr.:

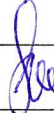
Anexa nr. 2
la ordinul IMSP CNAMUP
nr. 416 din 30.07.2026

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ **PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR**

Chișinău, 2026

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	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	Nume, prenume	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Eugenia TIGHINEANU	Șef Direcție comunicare, relații cu publicul și secretariat	15.07.26	
		Cornelia HARGHEL	Șef Serviciu comunicare și relații cu publicul	15.07.26	
		Ana RUSSU	Șef Serviciu Secretariat	19.07.2026	
1.2.	Verificat	Comisia de Monitorizare	Comisia de Monitorizare		
1.3.	Aprobat	Serghei SUMAN	Vicedirector medical	30.07.26	

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 1			

3. LISTA SUBDIVIZIUNILOR/PERSOANELOR LA CARE SE DISTRIBUIE EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE.

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Nr. de exemplare transmise sau varianta electronica	Compartiment	Funcția
	1	2	3	4
3.1.	Aplicare	Varianta electronica transmisa prin e-mailul de serviciu	DCRPS	Șef
3.2.	Informare	Varianta electronica transmisa prin e-mailul de serviciu	Subdiviziunile IMSP CNAMUP	Angajați
3.3.	Evidență	1 exemplar în original	Serviciul secretariat	Șef

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	Exemplar nr.:

4. SCOPUL PROCEDURII OPERAȚIONALE.

Procedura stabilește modul unitar de primire, înregistrare, examinare, soluționare și comunicare a răspunsului la petițiile adresate IMSP CNAMUP în conformitate cu legislația în vigoare. Procedura în cauză are obiectiv 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:

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;

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;

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.

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.

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.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE.

Prezenta procedură se aplică tuturor petițiilor înregistrate în cadrul instituției, indiferent de natura acestora (solicitări, 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.

6.1 Reglementări naționale

- Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018;
- Legea nr. 248/2023 privind accesul la informațiile de interes public;
- Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere;
- Ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova nr. 425 din 20.03.2018 „Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților”;
- Ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova nr.430 din 03.04.2019 „Cu privire la Serviciul de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească din Republica Moldova”;

6.2 Reglementări interne

- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP CNAMUP, aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății nr. 297 din 07 aprilie 2023.
- Contractul Colectiv de Muncă al IMSP CNAMUP;

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	Exemplar nr.:

- Regulamentul intern al structurilor organizatorice al IMSP CNAMUP
- Directive interne privind evidența documentelor – ordine, instrucțiuni sau proceduri interne pentru înregistrarea și înaintarea petițiilor către compartimentele competente.
- Norme interne privind protecția datelor și etica în comunicare

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA OPERAȚIONALĂ.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Petiție	orice cerere, sesizare sau propunere adresată unei autorități publice de către o persoană fizică sau juridică, prin care se solicită examinarea unei probleme de interes personal sau public.
7.1.2.	Petiționar	persoana fizică sau juridică care adresează unei autorități publice o petiție (cerere, sesizare sau propunere) în vederea examinării unei probleme de interes personal sau public.
7.1.3.	Petiție repetată	petiția adresată aceleiași autorități publice de către același petiționar, având același obiect (aceleași pretenții și temeuri), care a mai fost examinată anterior și la care s-a oferit deja un răspuns motivat.
7.1.4.	Petiție colectivă	document adresat autorității publice de către două sau mai multe persoane fizice sau juridice, prin care acestea solicită soluționarea unei probleme de interes comun, cu respectarea prevederilor Codului administrativ privind petiționarea.
7.1.5.	Cerere	document prin care o persoană fizică sau juridică solicită autorității publice să întreprindă o acțiune concretă sau să soluționeze o problemă, în cadrul reglementărilor privind petiționarea.
7.1.6.	Sesizare	reprezintă o informare sau raportare făcută de o persoană fizică sau juridică către o autoritate publică despre o situație, problemă sau fapt de interes public sau personal, care necesită atenția autorității competente. Sesizarea poate fi depusă în scris, electronic sau verbal (cu consemnare).
7.1.7	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.	IMSP CNAMUP	Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească
7.2.2.	DCRPS	Direcția comunicare, relații cu publicul și secretariat
7.2.3.	SCRPS	Serviciul comunicare și relații cu publicul
7.2.4.	SS	Serviciul secretariat
7.2.5.	PO	Procedură operațională
7.2.6.	MS	Ministerul Sănătății

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	Exemplar nr.:

7.2.7.	IMSP	Instituție medico-sanitară publică
7.2.8.	OSP	Organizația sindicală primară
7.2.9.	SAMU	Substație de asistență medicală urgentă

8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR

8.1. RECEPȚIONAREA PETIȚIEI

Petiția poate fi depusă:

- 8.1.1. în scris, direct la sediul IMSP CNAMUP, mun.Chișinău, str. Constantin Vîrnav 16;
- 8.1.2. expediată prin Poșta Moldovei;
- 8.1.3. transmisă prin poșta electronică, cnamup@ambulanta.md ;
- 8.1.4. prin intermediul platformelor electronice oficiale;
- 8.1.5. verbal, fiind consemnată într-un proces-verbal (anexa nr. 1);
- 8.1.6. accesând QR-codul (anexa nr.2).

8.2. VERIFICAREA CONDIȚIILOR FORMALE

Persoanele responsabile, din cadrul SS al DCRPS, verifică dacă petiția conține următoarele elemente:

- 8.2.1. numele și prenumele sau denumirea petiționarului;
- 8.2.2. domiciliul sau sediul petiționarului și adresa de poștă electronică, dacă se solicită răspuns pe această cale;
- 8.2.3. denumirea autorității publice;
- 8.2.4. obiectul petiției și motivarea acesteia cu indicarea probelor și expunerea faptelor pe care se întemeiază petiția în mod clar, concis și cu bună-credință;
- 8.2.5. semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit (pentru petițiile depuse pe suport de hârtie), iar în cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică. 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;
- 8.2.6. documentul confirmativ al reprezentantului legal sau procură reprezentantului împuternicit;
- 8.2.7. documente sau dovezi prevăzute de reglementările legale în vigoare considerate utile de către petiționar pentru susținerea petiției sale, după caz.

8.3. SANCTIUNI PENTRU LIPSA ELEMENTELOR PETIȚIEI:

- 8.3.1. Petițiile anonime sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a petiționarului nu se examinează.
- 8.3.2. Dacă petiția nu corespunde cerințelor prevăzute în compartimentul 8.2 al acestei PO, solicitantului i se indică asupra neajunsurilor și i se acordă un termen rezonabil (până la 5 zile lucrătoare) pentru înlăturarea lor. În cazul în care petiționarul nu înlătură neajunsurile în termenul acordat, petiția nu se examinează.
- 8.3.3. 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, nu se examinează și se remit organului de drept competent.

8.4. ÎNREGISTRAREA PETIȚIEI

- 8.4.1. Toate petițiile sau alte documente depuse de petiționari se înregistrează imediat, în registrul de evidență a petițiilor cetățenilor, de către persoanele responsabile de recepționarea corespondenței din cadrul SS al DCRPS;
- 8.4.2. În cazul în care petiționarul solicită confirmarea înregistrării cererii, persoanele responsabile din cadrul SS al DCRPS sunt obligate să-i confirme petiționarului în scris data și numărul de înregistrare;
- 8.4.3. Petițiile depuse în scris se consideră a fi recepționate odată cu înregistrarea lor în cadrul IMSP CNAMUP;

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	Exemplar nr.:

- 8.4.4. În cazul petițiilor sau al documentelor depuse în formă electronică persoana responsabilă de înregistrare v-a comunica în cel mult 2 zile lucrătoare, prin aceleași mijloace, numărul de înregistrare al petiției. Dovada depunerii petiției în formă electronică, respectiv a comunicării numărului de înregistrare, se consideră a fi mesajul salvat în dosarul „Primate”/„Trimise” al contului de poștă electronică;
- 8.4.5. La înregistrarea petițiilor pe prima pagină se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii documentului și indicele de înregistrare. Indicele de înregistrare constă din litera - indice a numelui petiționarului, numărul de ordine din registrul de evidență a petițiilor cetățenilor și anul de înregistrare a petiției (de exemplu: D – 80/26). Indicele de înregistrare poate fi constituit ori completat cu alte semne distinctive care asigură sistematizarea și integritatea petițiilor, facilitarea selectării și analiza acestora.
- 8.4.6. Petițiile Anonime se înregistrează cu indicele „An”, urmat de numărul de ordine din registrul de evidență a petițiilor cetățenilor și anul de înregistrare (de exemplu: An – 81/26);
- 8.4.7. Petițiile Colective se înregistrează cu indicele „Co”, urmat de numărul de ordine din registrul de evidență a petițiilor cetățenilor și anul de înregistrare (de exemplu: Co – 82/26);
- 8.4.8. Repetate se consideră petițiile care sunt înaintate de una și aceeași persoană, abordează una și aceeași problemă, în cazul în care de la data înregistrării primei petiții a expirat termenul de examinare stabilit de legislație și petiționarul nu a primit răspuns sau nu este de acord cu răspunsul primit.
- 8.4.9. Petițiilor repetate, li se atribuie indicele de înregistrare a primei petiții, indicându-se data primirii petiției repetate, și se atașează la dosar împreună cu corespondența precedentă.
- 8.4.10. Petițiile unei persoane în care se abordează una și aceeași problemă, expediate către diferiți adresanți și primite pentru examinare în una și aceeași organizație, se înregistrează cu indicele primei petiții, adăugându-se expeditorul și data recepționării petiției;
- 8.4.11. Nu se admite refuzul de a primi și înregistra o petiție care întrunește condițiile prevăzute de lege.

8.5. APLICAREA REZOLUȚIEI

- 8.5.1. După înregistrare toată documentația se transmite Conducătorului IMSP CNAMUP spre examinare și aplicarea rezoluției;
- 8.5.2. Conducătorul IMSP CNAMUP examinează petiția și aplică rezoluția prin care stabilește executorul sau desemnează subdiviziunea responsabilă;
- 8.5.3. În cazul petițiilor cu un subiect mai complex pot fi create grupuri din reprezentanți ai mai multor subdiviziuni;
- 8.5.4. Rezoluția reprezintă indicația scrisă a conducerii privind modul de gestionare a petiției, care conține:
- denumirea subdiviziunii responsabile,
 - numele executorului principal,
 - numele coexecutorilor, după caz,
 - acțiunile care urmează a fi întreprinse (ex. Examinare și pregătirea proiectului de răspuns),
 - termenul de executare și alte indicații necesare examinării petiției;
- 8.5.5. Rezoluția se fixează, de regulă, pe prima pagină a petiției, înaintea textului, în partea stângă de sus a acestuia. Plasarea rezoluției pe textul petiției este inadmisibilă. Aplicarea blanchetei de rezoluție constituie parte componentă a petiției;
- 8.5.6. Responsabil de rezolvarea petiției este persoana nominalizată prima în rezoluție;
- 8.5.7. Responsabilului de rezolvare i se acordă dreptul de a convoca coexecutoranți;
- 8.5.8. În caz de necesitate, petiția poate fi restituită conducerii IMSP CNAMUP pentru reexaminare sau modificarea rezoluției. Ulterior, serviciul secretariat este informat dacă au

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	Exemplar nr.:

parvenit modificări în rezoluția inițială.

8.6. REPARTIZAREA PETIȚIEI SPRE EXECUTARE

După aplicarea rezoluției, petiția este introdusă de către SS al DCRPS în baza de date electronică și transmisă prin poșta electronică subdiviziunii desemnate și executorului responsabil.

8.7. TERMENUL DE EXAMINARE A PETIȚIEI

- 8.7.1. Termenul general de examinare a petițiilor este reglementat de Codul Administrativ al RM și este de 30 de zile de la data înregistrării petiției;
- 8.7.2. Termenul general curge de la:
- 8.7.3. data prevăzută în lege pentru exercitarea unei atribuții stabilite;
- 8.7.4. data înregistrării petiției;
- 8.7.5. data înregistrării petiției complete, după caz cu toate actele necesare, sau de la data la care petiția a fost transferată autorității publice competente. Dacă cererea nu este completă, se propune petiționarului să prezinte actele lipsă și se stabilește un termen în acest sens.
- 8.7.6. Termenele individuale de executare a documentelor se stabilesc de către conducerea IMSP CNAMUP sau sunt indicate în document de către solicitant. În cazul în care termenul individual de executare a documentului diferă de termenul general, timpul executării se consideră termenul individual.
- 8.7.7. La stabilirea termenului de executare a documentelor se ține cont de complexitatea conținutului petiției și de posibilitățile practice ale executanților.
- 8.7.8. Termenul de executare poate fi prelungit cu cel mult 15 zile, dacă examinarea necesită verificări suplimentare, acumularea de informații sau consultarea altor autorități.
- 8.7.9. Prolungirea termenului de executare trebuie efectuată cu cel puțin 2 zile înainte de expirarea termenului limită indicat. În caz contrar, se consideră că documentul nu a fost executat în termenul stabilit.
- 8.7.10. Petiționarul trebuie informat despre prelungirea termenului și motivele acesteia înainte de expirarea termenului inițial.
- 8.7.11. Dacă petiția nu ține de competența IMSP CNAMUP, aceasta se transmite autorității competente, de regulă, în termen de 5 zile lucrătoare, iar petiționarul este informat despre redirecționare.
- 8.7.12. În cazul nerespectării (depășirii) termenelor de executare, SS al DCRPS va informa operativ conducerea IMSP CNAMUP despre aceste abateri, solicitând explicațiile de rigoare privind motivele nerespectării termenelor de executare.

8.8. EXECUTAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

- 8.8.1. Responsabil de executarea petiției se consideră persoana nominalizată prima în rezoluție, ceilalți executori, în egală măsură, poartă răspundere pentru executarea calitativă și în termen a documentului și sunt obligați să prezinte executorului responsabil, cu cel puțin 5 zile până la expirarea termenului limită de executare a documentului, toate materialele necesare și propunerile respective în scris.
- 8.8.2. Executorii petițiilor perfectează răspunsuri conform solicitărilor abordate în documente și rezoluțiile conducătorului IMSP CNAMUP și le înaintează spre semnare, de regulă, în 2 exemplare – un exemplar pentru SS (cu viza executorului, șefului subdiviziunii) și un exemplar pentru destinatar/destinatari.
- 8.8.3. În cazul în care rezultatul examinării documentelor urmează să fie adus la cunoștință organului ierarhic superior, acestuia i se expediază o informație minuțioasă (complexă) privind rezultatele examinării și copia răspunsului expedit solicitantului.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	Exemplar nr.:

- 8.8.4. Răspunsurile la petiții se întocmesc în formă scrisă sau, cu acordul petiționarului, verbal, fapt despre care se menționează în registru de evidență a petițiilor cu semnătura personală a petiționarului.
- 8.8.5. Proiectele răspunsurilor perfectate sunt coordonate nemijlocit cu șefii subdiviziunilor, înainte de a fi transmise spre semnare conducătorului IMSP CNAMUP.
- 8.8.6. Numele persoanei care a întocmit răspuns la petiție, cu numărul ei de telefon, se plasează pe ultima filă a documentului, în colțul stâng de jos.
- 8.8.7. Executorii vor anexa la răspuns, în mod obligatoriu, toate actele care au servit drept temei pentru perfectarea și sistematizarea răspunsului (opiniile tuturor persoanelor vizate în rezoluție, notele informative ale coexecutorilor, procesele-verbale ale ședințelor comune, alte documente, după caz).
- 8.8.8. Executorul poartă răspundere personală pentru executarea documentului din momentul primirii lui până la semnarea acestuia.
- 8.8.9. După ce proiectul de răspuns este semnat de către conducătorul IMSP CNAMUP se consideră aprobat și se transmite SS al DCRPS pentru înregistrare, introducerea în baza de date electronică și expediere petiționarului.

8.9. EXPEDIEREA RĂSPUNSULUI PETIȚIEI

- 8.9.1. Înregistrarea răspunsului la petiție se efectuează în registrul de evidență a corespondenței de ieșire, în ordinea cronologică, respectându-se indicele dosarului în conformitate cu Nomenclatorul IMSP CNAMUP (de exemplu: 01-15/____);
- 8.9.2. Răspunsul la petiție este expediat, de către SS al DCRPS;
- 8.9.3. Răspunsul se transmite petiționarului, de regulă, prin Poșta Moldovei (cu aviz recomandat), prin poșta electronică (în caz că a fost depusă electronic) sau prin altă modalitate indicată de petiționar;
- 8.9.4. Petițiile trimise prin poștă se consideră depuse în termen dacă au fost predate recomandat la oficiul poștal înainte de expirarea termenului;
- 8.9.5. Răspunsul trebuie să fie: motivat, clar și indicând eventualele căi de contestare;
- 8.9.6. În răspunsul expediat petiționarului se indică mai întâi numele de familie și prenumele acestuia, apoi adresa. De exemplu: Dlui Andrei Rotari,
MD 2001, mun. Chișinău,
bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 25, bl. 3, ap. 78;
- 8.9.7. Răspunsul la petiții se aduce la cunoștința petiționarului în scris, pe suport de hârtie sau în formă verbală;
- 8.9.8. Petiția împreună cu răspunsul și toate documentele privind examinarea ei se păstrează într-un dosar 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;
- 8.9.9. Termenul de păstrare al dosarelor petițiilor este de 3 ani;
- 8.9.10. Documentele cu privire la petiții, se nimicesc în modul stabilit, la expirarea termenelor de păstrare.

9. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Nr. Crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	DCRPS	Vicedirector medical	Director	Angajații IMSP CNAMUP	SS
0	1	2	4	3	4	5

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	Exemplar nr.:

9.1.	Elaborarea/revizuirea PO	+				
9.2.	Verificarea și coordonarea PO		+			
9.3.	Aprobarea PO			+		
9.4.	Aplicarea PO				+	
9.5.	Distribuirea PO					+

10. ÎNREGISTRĂRI

Petițiile sau alte documente depuse de petiționari se înregistrează în registrul de evidență a petițiilor cetățenilor, de către persoanele responsabile de recepționarea corespondenței din cadrul SS al DCRPS iar înregistrarea răspunsului la petiție se efectuează în registrul de evidență a corespondenței de ieșire, în ordinea cronologică, respectându-se indicele dosarului în conformitate cu Nomenclatorul IMSP CNAMUP.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	Exemplar nr.:

11. ANEXĂ

Anexa nr. 1

PROCES-VERBAL de consemnare a petiției depuse verbal

_____ „_____” _____ 20_____
(localitatea) (data întocmirii)

(funcția, numele și prenumele persoanei care consemnează petiția)

în localul _____
în corespundere cu prevederile art.72 alin. (2) lit. c) și art. 73 alin. (6) din Codul administrativ a
consemnat petiția depusă verbal de către:

Numele, prenumele _____

Ziua, luna, anul nașterii _____

Domiciliul _____

E-mail _____

Ocupația _____

Posezor al actului de identitate _____, seria/nr. _____,

valabil pînă la _____.

Am declarat pe propria răspundere următoarele: _____

Petiția este scrisă din cuvintele mele pentru ce semnez: _____
(semnătura)

Petiționarul _____
(semnătura)

Persoana care a întocmit procesul-verbal _____
(semnătura)

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	Exemplar nr.:

Anexa nr. 2

FORMULAR DE PETIȚIE

1. Datele petiționarului

Nume, prenume: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

Adresa (opțional): _____

2. Obiectul petiției

Prin prezenta, aduc la cunoștință următoarele fapte privind pretinsa încălcare a drepturilor mele sau încălcarea obligațiilor de serviciu de către un angajat/angajați ai IMSP CNAMUP:

(Se vor indica, după posibilitate, data, ora, locul producerii faptelor, circumstanțele, persoanele implicate și orice alte informații relevante.)

3. Persoana vizată

Nume și prenume: _____

Funcția: _____

Subdiviziunea: _____

4. Probe anexate

☐ Copii ale documentelor

☐ Fotografii

☐ Înregistrări audio/video

☐ Alte probe: _____

5. Declarația petiționarului

Declar că informațiile prezentate în această petiție sunt, după cunoștința mea, reale și complete și solicit examinarea acestora în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și ale actelor normative interne ale IMSP CNAMUP.

Data: // _____

Semnătura petiționarului: _____

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	Exemplar nr.:

Anexa nr. 3

Codul QR pentru depunerea petițiilor



Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-04	Exemplar nr.:

12. 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
3	Lista subdiviziunilor/persoanelor la care se distribuie ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2
4	Scopul procedurii operaționale	3
5	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6	Documente de referință aplicabile procedurii operaționale	3-4
7	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4-5
8	Descrierea procedurii operaționale privind examinarea petițiilor	5-8
9	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	9
10	Înregistrări	9
11	Anexă	10-12
12	Cuprins	13