

Nr. 21030 /07.07.2025

Raport privind gestionarea petițiilor Semestrul I anul 2025 (perioada ianuarie-iunie 2025)

Cadru normativ

Activitatea de soluționare a petițiilor este reglementată de Ordonanța Guvernului 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare. Prezentul raport este prevăzut la art.14 din ordonanța menționată, care stipulează următoarele: semestrial autoritățile și instituțiile publice vor analiza activitatea proprie de soluționare a petițiilor, pe baza raportului întocmit de compartimentul prevăzut la alin. (1) al art. 6.

Activitatea de soluționare a petițiilor în cadrul IRO are la bază și procedura de sistem, cod PS-IRO-CESM-02, realizată la 14.05.2025 și care a înlocuit-o procedura PS-IRO-JUR-04, anterior aferentă Compartimentului Juridic.

Noțiunea de petiție

Potrivit Ordonanței Guvernului 27/2002, 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.

Organizarea și desfășurarea activității de soluționare a petițiilor

Activitatea de soluționare a petițiilor în cadrul IRO Iași se desfășoară în cadrul Serviciului de Evaluare și Statistică Medicală, persoana desemnată fiind referent de specialitate, Mirela Alixandru Cimpoi. Petițiile sunt înregistrate la Secretariat în timpul programului de lucru. Termenul prevăzut de Ordonanța Guvernului 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare este de 30 de zile, indiferent dacă soluția este sau nu favorabilă, cu posibilitatea prelungirii cu cel mult încă 15 zile, în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită.

În perioada 1 ianuarie – 30 iunie 2025, am primit, înregistrat și urmărit soluționarea unui de **21 sesizări/reclamații/petiții**, pentru care am și formulat **21 de răspunsuri oficiale**, în baza notelor explicative oferite de către persoanele vizate de acestea sau de șefii de departamente/secții, și am expediat răspunsurile către petiționari, respectând termenul prevăzut de lege. Toate persoanele au primit răspunsuri justificate, utilizându-se un limbaj politicos, concis și constructiv.

Din totalul documentelor înregistrate în *Registrul pentru înregistrarea cererilor și răspunsurilor la petiții și reclamații administrative*, cele mai multe (**14 la număr**) au fost transmise pe cale electronică, accesând butonul special creat pe pagina web la rubrica <https://www.iroiiasi.ro/petiții> sau completând formularul electronic disponibil la <https://www.iroiiasi.ro/contact>.

În Condicele de Sugestii și Reclamații aflate atât la sediul IRO (Biroul de Internări), cât și la recepția de la parterul Centrului de Screening și Diagnostic în Boli Oncologice au fost înregistrate un număr de **4 sesizări/reclamații/sugestii/petiții**.



I. În privința modului de soluționare a petițiilor, situația se prezintă astfel:

- petiții soluționate în termen legal: **21** (au fost respectate normele legale în domeniu, atât în ceea ce privește primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor)
- petiții direcționate spre competență soluționare altor unități și instituții publice abilitate: 0
- petiții clasate în temeiul art.7 din O.G. nr. 27/2002 (petiții anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului): 1
- petiții clasate în temeiul art. 10 (2) din O.G. nr. 27/2002 (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): 1

II. În ceea ce privește adresabilitatea, în perioada de referință au fost:

- petiții formulate de către pacienți: 21
- petiții formulate de către organizații legal constituite: 0
- petiții adresate greșit IRO și redirectionate spre alte instituții publice: 0
- petiții clasate: 1

III. Principalele aspecte sesizate de către pacienți au fost:

- atitudinea și comunicarea deficitara a personalului medical: 10
- conditii hoteliere și echipament: 3
- aglomeratie și programari: 3
- calitate act medical: 2
- intarizare comunicare rezultate analize: 1

Concluzii:

Având în vedere aspectele sesizate de petiționari și faptul că majoritatea petițiilor vizează comunicarea dintre personalul medical și pacienți, am procedat la înștiințarea și instruirea periodică a personalului medical asupra necesității unei comunicări eficiente și respectuoase în timpul programului de lucru. Astfel, aceste aspecte au fost reamintite în nota internă nr. 15829/26.05.2025, distribuită prin poșta electronică către toate secțiile/departamentele spitalului.

În data de 03.03. 2025, pentru a facilita accesul electronic al petiționarilor, am conceput și gestionat butonul <https://www.iroiiasi.ro/petitii>, în colaborare cu firma care administrează pagina web a institutului.



De asemenea, am analizat și revizuit, împreună cu Biroul Managementul Calității, procedura operațională de soluționare a petițiilor, rezultând o nouă procedură de sistem (cod PS IRO CESM 02), aplicabilă începând cu data de 14.05.2025. Acesta este disponibilă în sistemul intranet al spitalului, la care au acces toți angajații.

În perioada raportată am întocmit răspunsuri și le-am expediat către petiționari, prin intermediul poștei electronice, de pe adresa comunicare@iroiasi.ro, sau prin intermediul poștei, după caz.

Nr. crt.	Indicator	Formula de calcul / Observații
1	Număr total de petiții primite	Total petiții înregistrate într-o perioadă (semestrial/anual)
2	Procentul petițiilor soluționate în termen legal	$(\text{Petiții soluționate în termen} / \text{Total petiții}) \times 100$
3	Timpul mediu de soluționare a unei petiții	Total zile de soluționare/ Număr petiții
4	Număr de petiții redirecționate către alte instituții	Se raportează separat, pentru transparență și urmărirea competenței
5	Număr de petiții conexe (duplicat)	Petiții care tratează aceeași problemă, soluționate printr-un răspuns unic
6	Număr de contestații/răspunsuri respinse de petenți	Petiții reluate de petent din cauza nemulțumirii față de soluție
7	Gradul de conformitate cu termenele interne de transmitere (către manager, RP etc.)	Se poate urmări prin audituri interne sau rapoarte periodice

Întocmit de ref. spec.
Compartimentul de Evaluare și Statistică Medicală,

Alixandru Cimpoi Mirela

