

Nr. 15827 /07.07.2026

Raport privind gestionarea petițiilor

Semestrul I anul 2026 (perioada ianuarie-iunie 2026)

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.

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 2026, am primit, înregistrat și urmărit soluționarea unui de **24 de sesizări/reclamații/petiții**, pentru care am și formulat **24 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 (**18 la număr**) au fost transmise pe cale electronică, accesând butonul special creat pe pagina web la rubrica <https://www.iroiiasi.ro/petitiu> 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 **6 sesizări/reclamații/sugestii/petiții**.



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

- petiții soluționate în termen legal: **24** (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): 0
- 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: 24
- petiții formulate de către organizații legal constituite: 0
- petiții adresate greșit IRO și redirecționate spre alte instituții publice: 0
- petiții clasate: 0

III. Principalele aspecte sesizate de către pacienți au fost:

- comunicarea dintre personalul medical/auxiliar și pacienți;
- atitudinea și comportamentul personalului în relația cu pacienții și aparținătorii;
- comunicare telefonică deficitară;
- aglomerația existentă pe holurile și în zonele de așteptare ale institutului;
- alte aspecte punctuale privind organizarea activității și timpul de așteptare.

Distribuția principalelor categorii de sesizări indică predominanța celor referitoare la comunicare și relaționare cu pacienții, acestea reprezentând majoritatea petițiilor înregistrate. De asemenea, un număr semnificativ de sesizări au semnalat disconfortul generat de aglomerarea spațiilor comune, în special în intervalele cu adresabilitate crescută. Aspectele semnalate constituie repere importante pentru implementarea măsurilor de îmbunătățire a activității și pentru creșterea gradului de satisfacție a pacienților.

Recomandări pentru perioada următoare:

În vederea îmbunătățirii continue a calității serviciilor oferite, se recomandă:

- respectarea unitară a regulilor, regulamentelor de ordine interioară
- consolidarea comunicării cu pacienții și aparținătorii

- instruirea periodică a personalului privind relația cu beneficiarii serviciilor medicale
- identificarea unor măsuri organizatorice pentru reducerea aglomerației din spațiile de așteptare
- monitorizarea permanentă a aspectelor semnalate prin petiții și sesizări.

Toate petițiile și sesizările au fost analizate, fiind dispuse verificări și măsuri specifice în funcție de natura aspectelor semnalate. Răspunsurile către petenți au fost formulate și transmise în termenele prevăzute de legislația în vigoare, prin intermediul poștei electronice, de pe adresa comunicare@iroiasi.ro/secretariat@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 (duplicate)	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