REGULAMENT ORGANIZARE AUDIENTE IN CADRUL SPITALULUI ORASENESC TANDAREI

CUPRINS

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE.....

CAPITOLUL II. ORGANIZAREA ACTIVITATII DE AUDIENTA .....

CAPITOLUL III. DISPOZITII FINALE ……..

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

Prezentul Regulament privind organizarea audientelor este un document cu aplicabilitate interna, aprobat de conducerea spitalului, elaborat in scopul implementarii prevederilor art.5 alin.(1) lit.b) din Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informatiile de interes public, ale HG nr. 1269/2021 privind aprobarea Strategiei nationale anticoruptie 2021-2025 si a documentelor aferente acesteia.

Prezentul document reglementeaza organizarea si desfisurarea activitatii de audienta in cadrul Spitalului Orasenesc Tandarei.

In cadrul Spitalului Orasenesc Tandarei, activitatea de audienta se realizeaza in conditii nediscriminatorii, cu respectarea confidentialitatii datelor cu caracter personal si a dreptului de acces al persoanelor la informatiile publice.

Dispozitiile prezentului Regulament sunt aplicabile atat angajatilorSpitalului Orasenesc Tandarei cat si persoanelor care nu au calitate de angajati: pacienti, apartinatori, terte persoane.

CAPITOLUL II. ORGANIZAREA ACTIVITATII DE AUDIENTA

Activitatea de organizare a audientelor in cadrul Spitalului Orasenesc Tandarei cuprinde urmatoarele etape:

1) Depunerea cererilor de audienta;
2) Comunicarea cererilor de audienta;
3) Examinarea cererilor de audienta;
4) Desfasurarea audientei;

1.Depunerea cererilor de audienta

In cadrul Spitalului Orasenesc Tandarei, receptionarea cererilor de audienta se poate efectua prin urmatoarele mijloace de comunicare:

a) la sediul unitatii medicale: Tandarei, str. Spitalului , nr.1, la Registratura;
b) prin fax: 0243.273.298
c) prin intermediul postei electronice: office@spitaltandarei.ro .
d) Corespondenta postala: Spitalul Orasenesc Tandarei, str. Spitalului, nr.1, cod postal 925200;

Cererile de audienta se depun in forma scrisa, conform formularului prevazut in Anexa nr. 1 la prezentul Regulament. Formularul este disponibil pe site-ul unitatii, la sectiunea Relatii cu publicul si la Registratura unitatii medicale. Nu vor fi inregistrate cererile de audienta realizate telefonic.

Programul de audiente este:

- Manager : luni-vineri 12.30-13.30
- Director medical: luni-vineri 12.30-13.30

- Director financiar-contabil: luni-vineri 14.00-16.00

In cazul situatiilor exceptionale (carantina, stare de urgent - inclusiv in sanatate publica, etc), modul de receptionare a cererilor de audienta poate fi ajustat corespunzator programului special de activitate al spitalului sau al unor compartimente din cadrul institutiei.

In cazul in care, din motive obiective, inclusiv in situatii de dizabilitate, solicitantul de audienta este in imposibilitate de a completa cererea de audienta, aceasta va fi completata de reprezentantul legal sau conventional al solicitantului de audienta, cu mentiunea acestei imprejurari in cerere.

Cererea de audienta se completeaza integral, lizibil si va fi insotita de documentele apreciate ca relevante solicitarii despre care se fac referiri in continutul cererii, dupa caz.

2. *Comunicarea inregistrarii cererii de audienta*

a) Daca depunerea cererii de cdtre solicitant (personal sau prin reprezentant legal/conventional) s-a realizat la sediul spitalului, responsabilul cu inregistrarea documentului comunica solicitantului o copie a cererii, cu numarul de inregistrare alocat acesteia, solicitantul de audienta confirmand prin semnatura (pe exemplarul original, depus la spital) primirea unei copii inregistrate.

b) In cazul cererilor de audienta comunicate prin corespondenta postala, electronica sau fax, solicitantul este informat despre datele de inregistrare ale cererii sale prin mijloacele de comunicare indicate in formularul cererii.

c) Dupa inregistrarea cererii de audienta, personalul Registraturii/Compartimentului Relatii cu Publicul are urmatoarele responsabilitati:

- comunica solicitantului numarul de inregistrare a cererii, in termen de maximum 3 (trei) zile lucratoare de la data primirii cererii

- transmite managerului, in ziua depunerii cererii sau in maximum 1 (una) zi lucratoare, cererea de audienta inregistrata, impreuna cu actele atasate de solicitant.

3. Examinarea cererilor de audienta

Dupa examinarea/analiza cererii si a documentetor anexate acestela, managerul indica, prin rezolutia inscrisa pe cerere:

a) caracterul de urgenta / regimul prioritar de solutionare a cererii, daca este cazul

b) primirea personala a solicitantului in audienta, cu stabilirea datei, orei si locului audientei

c) repartizarea cererii unei alte persoane din cadrul institutiei, cu competenta in solutionarea cererii de audienta, prin raportare la obiectul si natura solicitarii formulate prin cererea de audienta

d) respingerea cererii de audienta.

Respingerea cererii de audienta este realizata atunci cand solicitarea:

a) nu are specificat in mod clar si neechivoc motivul solicitarii audientei

b) mentioneaza solicitari vizand ,,probleme personale”

c) este anonim

d) nu cuprinde datele de identificare si/sau de contact ale solicitantului.

e) este repetata cu privire la acelasi subiect, deja analizat si solutionat.

Motivele respingerii cererii de audienta vor fi mentionate in rezolutia audientei si vor fi comunicate solicitantului in termen de maximum 3 (trei) zile lucratoare de la data rezolutiei managerului. .

Solicitarile de audienta vizand subiecte care nu sunt de competenta Spitalului Orasenesc Tandarei vor fi redirectionate catre institutiile sau autoritatile competente, in termen de cel mult 5 (cinci} zile de la inregistrare, urmand ca solicitantul audientei sa fie instiintat despre aceasta.

Dupa primirea cererilor de audienta cu rezolutia managerului, responsabilul desemnat cu gestionarea cererilor de audienta/ Secretariat, are urmatoarele responsabilitati:

a) inregistreaza in Registrul de evidenta a cererilor de audienta (conform modelului din Anexa 2) cererile care, potrivit rezolutiei Managerului sunt programate in vederea solutiondarii;

b) informeaza — in termen de maximum 3 (trei) zile lucratoare - solicitantii/solicitantul cu privire la:

- data, ora si locul audientei ;
- respingerea solicitarii de audienta (cu precizarea motivului/motivelor respingerii);
- repartizarea cererii unei alte persoane din cadrul institutiei, cu competenta in solutionarea cererii de audienta.

c) anexeaza la materialele de examinare a cererii de audienta dovada de informare a solicitantului

d) claseaza cererile respinse.

Orice comunicare a spitalului cu solicitantul de audienta este realizata prin intermediul mijloacelor de comunicare indicate de acesta in cerere.

4. Desfasurarea audientei

Audienta are loc in data, ora si locul stabilit conform prezentului Regulament.

a) timpul alocat unei audiente nu poate fi mai mic de 5 minute si nici mal mare de 20 minute.

b) nerespectarea programarii are drept consecinta anularea acesteia

c) reprogramarea audientei este realizata prin parcurgerea procedurii descrise in prezentul Regulament.

d) in cazul in care reprezentantul spitalului desemnat pentru primirea audientei, din motive obiective, nu poate fi prezent la data, ora si locul stabilit, reprogramarea audientei se realizeaza cu stabilirea unei date de comun acord cu solicitantul, fara a fi reluata procedura de inscriere in audienta.

Obiectul si sinteza audientei se consemneaza in Fisa de audienta, corespunzator modelului din Anexa nr. 3 din Reguliament. ;

Fisa de audienta se completeaza de catre manager sau conducatorul compartimentului caruia i-a fost repartizata spre solutionare cererea de audienta. La indicatia managerului, in cadrul audientei poate asista si responsabilul cu gestionarea activitatii de solutionarea audientelor, Fisa de audienta aa fi completata de acesta.

Persoanele cu dizabilitati, din grupurile vulnerabile sau minoritati pot fi asistate in timpul audientei, la solicitarea acestora, de catre un reprezentant conventional sau interpret.

Materialele (inscrisuri, suport electronic etc.) prezentate de catre solicitant in timpul audientei, altele decat cele atasate cererii de audienta si apreciate de catre manager sau persoana delegata, ca fiind relevante in raport cu obiectul audientei, se vor indica In Fisa de audienta, urmand a fi anexate la materialele de organizare a audientei.

La finalizarea audientei, concluziile Managerului sau ale conducatorului compartimentului caruia i-a fost repartizata spre solutionare cererea de audienta sunt indicate in Fisa de audienta.

In raport cu obiectul audientei si concluziile rezultate, Managerul dispune cu privire la masurile necesare a fi intreprinse:

a) rezultatul privind examinarea cererii de audientd este mentionat in Registrul de evidenta a cererilor de audienta si se transmit in scris solicitantului, pe caile de comunicare precizate de acesta.

b) in situatia in care aspectele ce fac obiectul cererii de anu pot fi solutionate la nivelul compartimentului caruia i-a fost repartizata initial spre solutionare cererea, pot face obiectul unei noi solicitari scrise de audienta, cu anexarea obligatorie a raspunsului deja primit.

Persoanele ale caror solicitari au fost solutionate urmare audientei acordate nu mai pot beneficia de o alta audientd avand acelasi obiect.

Programarea audientei trebuie sa fie realizata in termen de maximum 30 (treizeci) de zile de la data inregistrarii cererli la nivelul spitalului.

CAPITOLUL III. DISPOZITII FINALE

Regulamentul privind organizarea audientelor, editia I, revizia 0 se actualizeaza obligatoriu la modificarile legislative aparute in domeniu si ori de cate ori intervin modificari interne in procesul privind organizarea audientelor.

Prezentul Regulament completeaza corespunzator Regulamentul de Organizare si Functionare si Regulamentul Intern al Spitalului Orasenesc Tandarei.