

INSTITUTUL ONCOLOGIC ”PROF. DR. ION CHIRICUȚĂ” -COMPARTIMENTE- -SECȚII CLINICE-	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: 1
	PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR COD P.O. –RP 0001	Revizia: 0
		Pagina 1 din 10

Institutul Oncologic ”Prof. Dr. Ion Chiricuță”, Cluj-Napoca

- Compartimente -

- Secții –

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR
COD P.O.- RP 0001

Ediția: 2026

Revizia: 0

INSTITUTUL ONCOLOGIC ”PROF. DR. ION CHIRICUȚĂ” -COMPARTIMENTE- -SECȚII CLINICE-	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția: 1
	PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR		Revizia: 0
	COD P.O. –RP 0001		Pagina 2 din 10

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și revizia în cadrul ediției procedurii operaționale

	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Tămaș-Bobocea Larisa-Ionela	Responsabil GDPR		
1.2.	Verificat	Damșa Aurel	Consilier juridic		
1.3.	Avizat	Dr. Laszlo Istvan- Peter	Președinte Comisie monitorizare		
1.4.	Aprobat	Șef Lucr. Dr. Vlad Ioan- Cătălin	Manager		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția/Revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția I	-	-	27.01.2026

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	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	1	Administrație	Manager	Șef Lucr. Dr. Vlad Ioan-Cătălin		
3.2.	Aplicare	1	Administrație	Director medical	Dr. Laszlo Istvan Peter		
3.3.	Aplicare	1	Administrație	Director de îngrijiri	As. Med. Pr. Cheptea Marilena		
3.4.	Aplicare	1	Administrație	Compartiment juridic	Consilier juridic Damșa Aurel		
3.5.	Aplicare	1	Administrație	Secretariat Manager	Bogdan Cristina		

INSTITUTUL ONCOLOGIC "PROF. DR. ION CHIRICUȚĂ" -COMPARTIMENTE- -SECȚII CLINICE-	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ					Ediția: 1
	PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR					Revizia: 0
	COD P.O. –RP 0001					Pagina 3 din 10

3.6.	Aplicare	1	Administrație	Secretariat Director Medical	Jurca Andrada		
3.7.	Aplicare	1	Administrație	Compartiment audit	Sămărtinean Mariana		
3.8.	Aplicare	1	Administrație	Compartiment informatică	Bereschi Anton		
3.9.	Aplicare	1	Administrație	Serviciul de managementul calității	Dr. Gavrilă Maria-Iulia		
3.10.	Aplicare	1	Administrație	Serviciul resurse umane	Gnandt Janos		
3.11.	Aplicare	1	Compartiment CPIAAM	Coordonator	Dr. Delia Herghea		
3.12.	Aplicare	1	Administrație	Compartiment SSM	Valentina Șeulean		
3.13.	Aplicare	1	Administrație	Compartiment relații publice	Tămaș- Boboceă Larisa-Ionela		
3.14.	Aplicare	1	Administrație	Director financiar contabil	Burcă Anca- Meda		
3.15.	Aplicare	1	Administrație	Șef serviciu administrativ	Nemeș Cristian- Gabriel		
3.16.	Aplicare	1	Administrație	Compartiment achiziții publice	Matei Alin		
3.17.	Aplicare	1	Administrație	Registrul de cancer	Dr. Coza Daniela		
3.18.	Aplicare	1	Chirurgie Oncologică I	Șef secție	Dr. Lisencu Ioan-Cosmin		
3.19.	Aplicare	1	Chirurgie Oncologică II	Șef secție	Dr. Pușcaș Marius-Emil		
3.20.	Aplicare	1	Chirurgie Oncologică III	Coordonator	Dr. Necula Alexandru- Horia		
3.21.	Aplicare	1	Chirurgie Toracică	Coordonator	Dr. Popovici Bogdan		
3.22.	Aplicare	1	Oncologie Medicală I	Șef secție	Dr. Meșter Andra		
3.23.	Aplicare	1	Oncologie Medicală II	Coordonator	Dr. Kubelac Milan-Paul		
3.24.	Aplicare	1	Oncologie pediatrică	Șef secție	Dr. Cosnarovici Rodica		

INSTITUTUL ONCOLOGIC ”PROF. DR. ION CHIRICUȚĂ” -COMPARTIMENTE- -SECȚII CLINICE-	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ					Ediția: 1
	PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR COD P.O. –RP 0001					Revizia: 0
						Pagina 4 din 10

3.25.	Aplicare	1	Compartiment ORL	Coordonator	Dr. Chiș Octavian		
3.26.	Aplicare	1	Bloc operator și compartiment Urologie	Coordonator	Dr. Schițcu Vlad		
3.27.	Aplicare	1	Hematologie	Șef secție	Dr. Zdrenghia Mihnea		
3.28.	Aplicare	1	Radioterapie	Șef secție	Dr. Fekete Zsolt		
3.29.	Aplicare	1	Laborator Radioterapie	Coordonator	Dr. Martin Daniela		
3.30.	Aplicare	1	Spital de zi	Coordonator	Dr. Preda Alexandra-Cristina		
3.31.	Aplicare	1	Ambulatoriu integrat cu cabinete	Coordonator	Dr. Muntean Maximilian-Vlad		
3.32.	Aplicare	1	Centrul de Tumori Mamare	Coordonator	Dr. Antone Nicoleta-Zenovia		
3.33.	Aplicare	1	Laborator analize medicale	Coordonator	Dr. Selicean Elena		
3.34.	Aplicare	1	Laborator radiologie și imagistică medicală	Coordonator	Dr. Roman Andrei		
3.35.	Aplicare	1	Laborator medicină nucleară	Coordonator	Dr. Bărbuș Elena		
3.36.	Aplicare	1	Serviciul anatomie patologică	Coordonator	Dr. Buiga Rareș		

4. Scopul procedurii operaționale

4.1. Prezenta Procedură are scopul de a stabili modul de gestionare și soluționare a petițiilor, în cadrul Institutului Oncologic ”Prof. Dr. Ion Chiricuță”, Cluj-Napoca.

5. Domeniul de aplicare al procedurii operaționale

5.1. Procedura se aplică în cadrul tuturor secțiilor și departamentelor din Institutul Oncologic ”Prof. Dr. Ion Chiricuță”, Cluj-Napoca.

6. Documente de referință (reglementări)

6.1. Reglementări internaționale

INSTITUTUL ONCOLOGIC "PROF. DR. ION CHIRICUȚĂ" -COMPARTIMENTE- -SECȚII CLINICE-	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: 1
	PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR COD P.O. –RP 0001	Revizia: 0
		Pagina 5 din 10

- Regulament (UE) nr. 679 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 privind protecția datelor).

6.2. Legislație primară

- Ordonanța nr. 27 din 30 ianuarie 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului 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 privind protecția datelor).

6.3. Legislație secundară

- ORDIN nr. 446 din 18 aprilie 2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor

6.4. Alte referințe

- Regulamentul de Organizare și funcționare;
- Regulamentul de Ordine Interioară

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
1.	Procedura operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.
2.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată.

INSTITUTUL ONCOLOGIC ”PROF. DR. ION CHIRICUȚĂ” -COMPARTIMENTE- -SECȚII CLINICE-	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția: 1
	PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR COD P.O. –RP 0001		Revizia: 0
			Pagina 6 din 10

3.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
4.	Petiție	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulate 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.

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Evaluare
3.	V	Verificare
4.	Av	Avizare
5.	A	Aprobare
6.	Ap	Aplicare

8. Descrierea procedurii operaționale

Prezenta procedura stabilește pașii pe care trebuie să-i urmeze angajații atunci când intră în posesia unei petiții.

8.1. Generalități

Procedura se pune în aplicare de către angajații din cadrul Institutului Oncologic ”Prof. Dr. Ion Chiricuță ”, Cluj-Napoca, care pot intra în posesia unor petiții întocmite, de exemplu, de către pacienți, aparținători, instituții publice etc.

Aplicabilitatea procedurii are loc din momentul în care este primită și înregistrată petiția.

INSTITUTUL ONCOLOGIC ”PROF. DR. ION CHIRICUȚĂ” -COMPARTIMENTE- -SECȚII CLINICE-	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: 1
	PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR COD P.O. –RP 0001	Revizia: 0
		Pagina 7 din 10

Necesitatea elaborării unei proceduri privind soluționarea petițiilor constă în stabilirea unor direcții clare în vederea respectării Ordonanței nr. 27 din 30 ianuarie 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

8.2. Planificarea de operațiuni și acțiuni

8.2.1. Condițiile de valabilitate ale petiției

Petiția trebuie să conțină datele de identificare și de contact ale petiționarului, precum și motivele formulării petiției.

Petiția anonimă sau cea în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se ia în considerare și se clasează. Atunci când, deși petiția este anonimă ori nu sunt menționate datele de identificare a petiționarului se soluționează dacă se referă la cazuri de hărțuire pe criteriu de sex ori de hărțuire morală. Acest tip de petiții sunt supuse analizei persoanei responsabile sau, după caz, Comisiei de primire și soluționare a cazurilor de hărțuire, în conformitate cu metodologia privind prevenția și combaterea hărțuirii pe criteriu de sex, precum și a hărțuirii morale, aprobată prin hotărâre a Guvernului. Dacă în urma analizării acestor petiții, rezultă că ar putea întruni elementele constitutive ale unei infracțiuni în condițiile prevăzute de legea penală, de hărțuire sexuală, agresiune sexuală sau folosirea abuzivă a funcției în scop sexual, persoana responsabilă sau, după caz, președintele Comisiei de primire și soluționare a cazurilor de hărțuire are obligația sesizării de îndată a organelor de urmărire penală, în condițiile Legii nr. 135/2010 privind Codul de procedură penală, cu modificările și completările ulterioare.

8.2.2. Primirea petiției

Petiția adresată Institutului Oncologic ”Prof. Dr. Ion Chiricuță”, Cluj-Napoca fie în scris, fie prin poștă electronică, se trimite spre soluționare compartimentului de relații cu publicul. Acest compartiment are obligația să primească, să înregistreze, să se îngrijească de rezolvarea petițiilor și să expedieze răspunsurile către petiționari.

8.2.3. Înregistrarea petiției

Petiția se înregistrează în Registrul de petiții, arhivat în biroul de secretariat al directorului medical. În situațiile în care petiția nu este primită la compartimentul de relații cu publicul, persoana în posesia căreia a ajuns petiția are obligația să o înmâneze persoanei responsabile din cadrul compartimentului de relații publice, indiferent către ce compartiment/persoană este adresată.

INSTITUTUL ONCOLOGIC ”PROF. DR. ION CHIRICUȚĂ” -COMPARTIMENTE- -SECȚII CLINICE-	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: 1
	PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR COD P.O. –RP 0001	Revizia: 0
		Pagina 8 din 10

8.2.4. Soluționarea petiției

După ce petiția a fost înregistrată, compartimentul de relații publice înaintează petiția înregistrată, către compartimentele de specialitate, în funcție de obiectul acestora, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului. Totodată, în momentul înaintării petiției, se transmite către persoana vizată o solicitare de comunicare a punctului de vedere.

Petiția greșit îndreptată va fi trimisă în termen de 5 zile de la înregistrare de către compartimentul de relații publice, autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta.

Dacă petiția face referire la un angajat sau la o situație în care a fost implicat și are legătură cu activitatea profesională, i se va solicita acestuia un punct de vedere scris, iar răspunsul final va fi redactat de către persoana din cadrul compartimentului de relații publice. Persoanei la care face referire petiția îi este interzis să intervină sau să depună stăruință pentru soluționarea acesteia în afara cadrului legal.

Dacă situația o impune, se pot întruni comisii/comitete cu scopul de a clarifica aspectele semnalate în petiție.

8.2.5. Trimiterea răspunsului către petiționar

Compartimentul de relații publice este obligat să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului. Răspunsul este înregistrat în același registru în care a fost înregistrată petiția și îi este atribuit același număr de înregistrare ca cel al petiției, data fiind diferită.

Răspunsul se comunică petiționarului în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. Răspunsul va fi comunicat în modalitatea aleasă de petiționar: prin servicii de curierat sau prin poșta electronică.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o informare și o cercetare mai amănunțită, conducătorul autorității sau instituției publice poate prelungi termenul prevăzut de 30 de zile cu cel mult 15 zile.

Expedierea răspunsului către petiționar se face numai de către compartimentul pentru relații cu publicul, care se îngrijește și de clasarea și arhivarea petițiilor.

Persoana responsabilă din cadrul compartimentului de relații cu publicul nu răspunde pentru neînregistrarea, nesoluționarea petițiilor și nici pentru lipsa transmiterii unui răspuns în termen, dacă petiția nu i-a fost comunicată.

INSTITUTUL ONCOLOGIC ”PROF. DR. ION CHIRICUȚĂ” -COMPARTIMENTE- -SECȚII CLINICE-	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția: 1
	PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR COD P.O. –RP 0001		Revizia: 0
			Pagina 9 din 10

8.2.6. Conexarea petițiilor

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

8.2.7. Clasarea petițiilor

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.

8.2.8. Arhivarea petițiilor

După trimiterea răspunsului către petiționar, în dosarul dedicat petițiilor se vor ahiva următoarele documente:

- a) petiția;
- b) solicitarea punctului de vedere, dacă este cazul;
- c) răspunsul ce conține punctul de vedere al persoanei vizate de petiție, dacă este cazul;
- d) răspunsul redactat de compartimentul de relații cu publicul;
- e) dovada trimiterii răspunsului;
- f) alte documente ce au legătură cu petiția, dacă este cazul.

9. Responsabilități și răspunderi

Punerea în aplicare a prezentei Proceduri revine fiecărui angajat din cadrul Institutului Oncologic ”Prof. Dr. Ion Chiricuță”, Cluj-Napoca.

Potrivit art. 15 din Ordonanța nr. 27 din 30 ianuarie 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, constituie abatere disciplinară și se sancționează potrivit prevederilor legislației muncii următoarele fapte:

- a)** nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor, prevăzute în prezenta ordonanță;
- 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.

INSTITUTUL ONCOLOGIC ”PROF. DR. ION CHIRICUȚĂ” -COMPARTIMENTE- -SECȚII CLINICE-	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR COD P.O. –RP 0001						Ediția: 1
							Revizia: 0
							Pagina 10 din 10

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V	VI	
	0	1	2	3	4	5	6	
1.	Compartiment Relații cu publicul	E						
2.	Compartiment juridic		V					
3.	Președinte Comisie monitorizare			Av				
4.	Manager				A			
5.	Toate departamentele și secțiile					Ap.		
6.	Compartiment relații cu publicul						Ah.	

10. Cuprins

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