

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 1 din 18	
		Exemplar nr.1	

IMSP INSTITUTUL MAMEI și COPILULUI



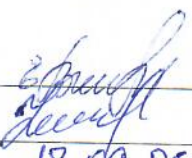
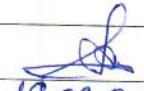
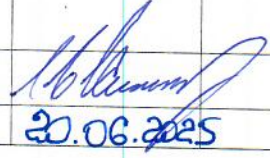
PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE

COD IMC.PG.015

Notă: Acest document conține informații care sunt proprietatea IMSP Institutul Mamei și Copilului din Chișinău și este destinată utilizării exclusive pentru propriile cerințe. Utilizarea integrală sau parțială a acestei proceduri în orice scop sau activitate sau reproducerea parțială sau integrală în orice publicație și prin orice procedeu (electronic, mecanic, fotocopiare, microfilmare etc.) este interzisă fără acordul scris al Directorului IMSP Institutul Mamei și Copilului

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 2 din 18	
		Exemplar nr.1	

Componenta 1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea,coordonarea și aprobarea ediției

ELABORAT	VERIFICAT	AVIZAT	COORDONAT	APROBAT	EDIȚIA	REVIZIA
Colaboratorii SCC	Șef SMCSM, Mihai ROTARU	Serviciul juridic	Consiliul Calității (CC)	Director IMSP	1	0
Șef SCC Natalia LESNIC		Manager îmbunătățire procese SRU	Președintele CC Șef SMCSM, Mihai ROTARU	Institutul Mamei și Copilului, Sergiu GLADUN		
 16.06.25	 17.06.25	 18.06.25	 19.06.25	 20.06.25		

Componenta 2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor

Nr. crt.	Ediția sau, după caz, 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. Procedura completă	-	-	
2.2.	Revizia 0.	-	-	

Componenta 3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția

Nr. crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.:	Compartiment	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
3.1.	Arhivare	1	Consiliul Calității	Președinte	M.Rotaru	20.06.25	
			SCC	Secretar	L.Zănoagă	20.06.25	
3.2.	Evidență /Aplicare	1	SCC (Registre, acte administrative cu termen de pastrare permanent, documente,	Șef Serviciu	N.Lesnic	20.06.25	
				Șef SCC	N.Lesnic	20.06.25	
3.3.	Aplicare	1	Toate compartimentele/ subdiviziunile	Șef compartiment/ subdiviziune	*	*	*
3.4.	Aplicare	1	Toate compartimentele/ subdiviziunile	Colaboratorii/ angajații	*	*	*

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE		IMC.PG.015
			Ediția 1 Revizia 0
			Pagina 3 din 18
			Exemplar nr.1

Componenta 4. Scopul procedurii

Scopul prezentei proceduri este de a:

- asigura gestionarea eficientă, protecția și accesibilitatea documentelor;
- garanta transparența, eficiența și respectarea normelor legale în gestionarea documentației instituționale;
- sprijini auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control.

Componenta 5. Domeniul de aplicare a procedurii

Procedura se aplică în cadrul IMSP Institutul Mamei și Copilului, pentru efectuarea controlului asupra gestionării corecte a documentației instituționale, include o serie de etape și principii, care asigură organizarea, protecția și accesibilitatea documentelor, garantează că documentele sunt gestionate într-un mod care sprijină activitatea instituției, protejează informațiile sensibile și asigură respectarea reglementărilor legale aplicabile.

Etape esențiale pentru a garanta transparența, eficiența și respectarea normelor legale în gestionarea documentației:

Clasificarea și organizarea documentelor.

- **Identificarea tipurilor de documente:** Se definesc tipurile de documente în conformitate cu Nomenclatorul arhivistic instituțional în vigoare (de exemplu: corespondență, acte administrative, rapoarte, note interne etc.).

- **Crearea unui sistem de clasificare:** Documentele sunt organizate pe categorii și subcategorii, în conformitate cu Nomenclatorul arhivistic instituțional în vigoare, având în vedere natura și importanța acestora.

- **Stabilirea unui cod de clasificare:** Fiecare document este înregistrat sub un număr unic care îl identifică și facilitează căutarea rapidă. Codurile documentelor IMSP IMC sunt gestionate în conformitate cu Nomenclatorul arhivistic instituțional în vigoare.

Înregistrarea documentelor.

- **Registrul de intrare-ieșire:** Toate documentele care intră și iesă din instituție necesită a fi înregistrate în registre, în conformitate cu Nomenclatorul arhivistic instituțional în vigoare, cu mențiunea datelor de intrare/ieșire și descrierea sumară a conținutului.

- **Număr de înregistrare:** Fiecare document va primi un număr unic de înregistrare pentru a fi identificat ușor, denumit număr de intrare. Termenul „*Număr de intrare*” se referă la numărul de înregistrare atribuit unui document atunci când acesta este recepționat în instituție. Este un element esențial în gestionarea corespondenței și a documentației instituționale. Numărul de intrare se alocă în ordine cronologică, în momentul înregistrării documentului în Registru. Este însoțit de data primirii și alte informații relevante (expeditor, conținut, destinatar intern etc.).

- **Număr ieșire:** Se referă la data la care un document este emis sau părăsește instituția (este transmis către un destinatar extern – altă instituție, persoană fizică/juridică etc.). Numărul de ieșire se notează în Registrul de corespondență ieșire în conformitate cu Nomenclatorul arhivistic instituțional în vigoare și în dependență de destinația acestuia. Numărul de ieșire este obligatoriu pentru evidența circuitului documentației instituționale. Se corelează cu **un număr de ieșire:** numărul de ieșire, destinatarul, tipul documentului, obiectul documentului, persoana responsabilă cu semnarea.

Gestionarea documentelor.

- **Distribuirea internă a documentelor:** Documentele vor fi distribuite departamentelor relevante sau persoanelor responsabile conform rezoluției directorului prin intermediul platformei instituționale E-cancelarie.

- **Optimizarea fluxurilor de muncă interne:** Procedura contribuie la eficientizarea procesului decizional și operațional din instituție, prin asigurarea că documentele relevante sunt gestionate în timp

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 4 din 18	
		Exemplar nr.1	

util, fără întârzieri și că informațiile esențiale sunt distribuite executorilor sau departamentelor corect, în conformitate cu rezoluția directorului.

- **Stabilirea termenelor de răspuns:** Fiecare document trebuie tratat într-un interval de timp clar stabilit, în funcție de urgența și natura acestuia. Răspunsul la solicitare se prezintă în SCC pe suport de hârtie, semnat de către executor în numărul corespunzător solicitanților (3 exemplare). În cazul când se solicită prezentarea răspunsului în format electronic, acesta se va anexa, obligatoriu pe platforma E-cancelarie, în compartimentul „Executare - Fișiere”.

- **Documente confidențiale:** Se va asigura protecția documentelor confidențiale, prin respectarea regulilor de acces și păstrare în conformitate cu prevederile L133/2011.

- **Ordinele și Dispozițiile instituționale:** Proiectele de ordine și dispoziții interne se transmit în format Word în Serviciul comunicare și cancelarie (SCC). Angajații din cadrul SCC vor asigura corectitudinea structurării a ordinelor și dispozițiilor IMSP IMC, redactarea corectă din punct de vedere gramatical și ortografic, respectând normele legale și procedurale aplicabile.

- Șef SCC prezintă ordinele și dispozițiile IMSP IMC spre semnare directorului instituției .

- Ordinele și dispozițiile interne semnate se înregistrează în Registrul de ordine IMSP IMC /Registrul de dispoziții IMSP IMC (cu număr unic și dată).

- Angajații din cadrul SCC asigură comunicare internă a ordinelor și dispozițiilor interne – către personalul vizat sau compartimentele responsabile.

- Păstrare în dosare administrative, în compartimentul SCC, sau/și în sistem digital (E-cancelarie).

- Arhivare – ordinele și dispozițiile interne se arhivează în conformitate cu actele normative în vigoare pe un termen de păstrare stabilit prin Nomenclatorul arhivistic instituțional (Permanent).

Păstrarea și arhivarea documentelor.

- **Depozitarea documentelor:** Documentele necesită a fi păstrate într-un mediu sigur (atât fizic, cât și digital), cu acces limitat, în special documentele create sau recepționate în instituție, care, prin conținutul său, reflectă activități de interes istoric, administrativ, social, cultural sau științific și care necesită păstrate permanent în vederea conservării memoriei instituționale și naționale.

- **Arhivarea documentelor:** După expirarea termenelor de valabilitate operațională, documentele care nu mai sunt necesare se arhivează conform normelor instituționale și legale.

- **Termenele de arhivare:** Documentele vor fi păstrate pentru o perioadă specificată prin reglementările interne sau legislația în vigoare, după care vor fi distruse sau transferate la arhiva instituțională.

- **Distrugerea documentelor:** Distrugerea documentelor se va face conform reglementărilor legale.

Gestionarea documentelor electronice.

- **Sisteme informatice de gestionare a documentelor:** În cazul documentelor electronice, instituția utilizează platforma E-cancelarie, care permite stocarea, căutarea și accesarea documentelor într-un mod eficient.

- **Securitatea digitală:** Documentele electronice necesită a fi protejate prin parolă, sau alte măsuri de securitate pentru a preveni accesul neautorizat.

Accesul la documente.

- **Accesul intern:** Angajații au acces la documentele de care au nevoie pentru aș-i îndeplini sarcinile, prin intermediul platformei instituționale E-cancelarie, sau, la necesitate, pe suport de hârtie din SCC.

- **Accesul public:** Documentele publice sau cele care trebuie puse la dispoziția publicului în conformitate cu legislația privind transparența (cum ar fi rapoartele anuale, bugetele etc.) se plasează pe pagina web a instituției, după profil, respectând principiile transparenței și oferind publicului acces la documentele care sunt destinate acestuia.

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 5 din 18	
		Exemplar nr.1	

Protejarea drepturilor și responsabilităților instituției: Procedura ajută instituția să își protejeze interesele prin menținerea unui sistem de documentație clar, care poate fi consultat în orice moment, în cazul unor audituri, controale sau litigii.

Îmbunătățirea performanței organizaționale: Printr-o gestionare adecvată a documentelor, instituția poate asigura un flux informațional mai fluid și o mai bună colaborare între departamente, pe verticală și orizontală, ceea ce duce la creșterea eficienței și performanței organizaționale.

Componenta 6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale

Gestionarea documentației instituționale în Republica Moldova se bazează pe un cadru legislativ și normativ care include reglementări referitoare la arhivare, protecția datelor cu caracter personal, accesul la informații și responsabilitățile conducerii instituțiilor.

6.1. Regulamentări naționale:

Constituția din 29.07.1994 Constituția Republicii Moldova.

Legea 133 /2011 Cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

Legea 71/2007 Cu privire la Registre.

Legea 880/1992 Privind fondul arhivistic al RM.

Legea nr.16/2010 Privind arhivarea documentelor RM.

Legea nr.239/2008 Privind accesul la informație.

HG 618/1993 Reguli de întocmire a documentelor. Regulament cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în RM.

HG 208/1995 Instrucțiuni privind lucrările de secretariat referitor la petițiile adresate organizațiilor și instituțiilor în RM.

HG 188/2012 Privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet.

HG 1141/2006 Aprobarea regulamentului cu privire la gestionarea Registrului de reclamații.

HG 1205/2002 Privind regulile de arhivare a documentelor în RM.

Codul administrativ 116/2018 Codul administrativ al RM. Cap. II art.6, art. 72-78.

6.2. Reglementări interne:

Organigrama IMSP IMC aprobată prin ordinul MS RM.

Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP IMC.

Regulamentul intern al IMSP IMC

Regulamentul serviciului comunicare și cancelarie.

Regulament Cu privire la mecanismul și modul de gestionare a Registrului de reclamații.

Indicatorul documentelor – tip și al termenelor de păstrare pentru organele administrative.

Ordinul IMSP IMC nr.01-19/200 din 27.10.2016 „Cu privire la implementarea procedurilor”.

Procedura generală COD IMC. P.G. 004 Arhivarea documentelor și înregistrărilor în IMC.

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE		IMC.PG.015
			Ediția 1 Revizia 0
			Pagina 6 din 18
			Exemplar nr.1

Componenta 7. Definiții și abrevieri

Componenta 7.1. Definiții

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Asigurarea calității	Parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.
2.	Circuitul documentelor	Drumul pe care îl parcurg documentele din momentul emiterii sau intrării lor în instituție până la arhivarea acestora.
3.	Compartiment	Subdiviziune organizatorică formată prin gruparea, pe baza unor criterii obiective, a unui număr rațional de posturi aflate sub o autoritate
4.	Control intern	Ansamblul politicilor și procedurilor concepute și implementate de către managementul și personalul instituției, în vederea furnizării unei
5.	Document	Informație împreună cu mediul său de suport. Informația poate fi prezentată sub formă scrisă și/sau pe suport informatic care descrie activități, procese,
6.	Documente de referință	Documente ale căror cerințe sunt respectate la elaborarea unei proceduri, precum și cele la care face referire conținutul acesteia.
7.	Documente externe	Documente recepționate de către IMSP IMC de la alte persoane fizice, juridice, instituții publice, instituții private, și alte instituții cu care
8.	Proces	Ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire.
9.	Procedură/ regulament/ instrucțiune de lucru	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 processual.
10.	Modificare	Actualizarea unui document astfel încât acesta să fie în conformitate cu structura organizatorică a instituției, modul real de desfășurare a activităților și cu datele de ieșire ale analizelor și verificărilor efectuate
11.	Petiție	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 public și instituțiilor publice.
12.	Specificație	Document care stabilește cerințe. Exemple: dispoziții, hotărâri de consiliu local, caiete de sarcini, specificații tehnice de execuție etc.
13.	Utilizator	Funcție sau persoana care a primit un document care are obligația de a-l gestiona pe toată perioada valabilității lui, de a respecta și aplica prevederile acestuia și de a-l preda (sau distruge - după cum este aplicabil) la sfârșitul perioadei de valabilitate.

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 7 din 18	
		Exemplar nr.1	

Componenta 7.2. Abrevieri

Abrevierea	Termenul abreviat
A	Aprobare
Ah	Arhivare
Ap	Aplicare
E	Elaborare
E	Evidență
Ex	Execută
D	Decide
RP	Responsabil de proces
V	Verificare
SCC	Serviciul comunicare și cancelarie
SMCSM	Secția managementul calității serviciilor medicale
IMSP	Instituție Medico-Sanitară Publică
IMC	Institutul Mamei și Copilului
CC	Consiliul Calității
MS RM	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova

Componenta 8. Descrierea prezentei proceduri

8.1. Genalități. Procedura de gestionare a documentelor este crucială pentru buna funcționare a IMSP IMC, pentru respectarea legislației și pentru protecția informațiilor. O procedură bine definită care asigură transparența, eficiența și confidențialitatea procesului administrativ, contribuind la succesul organizațional. Prezenta Procedura reprezintă un set de reguli și activități care reglementează modul în care documentele sunt gestionate pe parcursul întregului lor ciclu de viață: de la crearea și înregistrarea acestora până la arhivarea sau distrugerea finală. Iar respectarea prevederilor acesteia garantează protecția documentelor și respectarea reglementărilor legale.

8.2. Etapele principale ale activității de gestionare a documentelor:

Crearea documentelor: Documentele pot fi create intern (de exemplu: corespondență internă, rapoarte, decizii) sau extern (de exemplu: documente primite de la alte instituții, cetățeni). Fiecare document trebuie să fie complet și corect, cu informații clare despre autor, dată și subiect.

Înregistrarea documentelor: Registrul de intrare-ieșire este utilizat pentru a înregistra toate documentele recepționate și emise. Fiecare document se dotează cu un număr de înregistrare unic, care ajută la urmărirea și căutarea ulterioară a acestuia. Numărul de înregistrare necesită a fi indicat în conformitate cu Nomenclatoriul arhivistic IMSP IMC în vigoare. Este esențial să se respecte sistemul de înregistrare și indexare aprobat, care va permite identificarea rapidă a documentelor la necesitate.

Clasificarea documentelor: Documentele necesită a fi clasificate corespunzător pe baza tipului lor în conformitate cu Nomenclatoriul arhivistic IMSP IMC în vigoare. Se utilizează un sistem de codificare și indexare a documentelor, care să reflecte tipul, subiectul și scopul acestora.

Circulația documentelor: Documentele sunt distribuite la executori și/sau departamente, secții competente pentru a le analiza, executa, sau pune în aplicare. Este important ca circulația să fie documentată și controlată, iar înregistrările să fie menținute pentru a urmări fluxul documentelor. Pentru asigurarea circuitului rapid în IMC se utilizează email-ul instituțional (Kerio și Zimbra), platforma E-cancelarie.

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 8 din 18	
		Exemplar nr.1	

Tratarea documentelor: Fiecare document trebuie să fie tratat conform scopului său, iar acțiunile relevante trebuie să fie înregistrate în conformitate cu Nomenclatorul arhivistic IMSP IMC în vigoare.

Termenele de rezolvare a documentelor pot fi termene tip și termene individuale. Termenele tip de rezolvare se stabilesc, de regulă, pentru categoriile de masă ale documentelor ce urmează să fie luate la control în corespundere cu Lista-model (anexa nr. 1). Controlul asupra desfășurării rezolvării documentului se realizează din momentul recepționării acestuia. În cazul reținerii executării documentului, conducătorii departamentelor și ai subdiviziunilor acestora sunt obligați să aplice măsuri necesare pentru a elucida și a înlătura cauzele care au dus la tergiversarea executării și pentru a asigura rezolvarea în termen a documentului.

Controlul asupra examinării petițiilor: în IMSP IMC se pune în sarcina șefei SCC care este obligată să monitorizeze examinarea exhaustivă, reglementară și în termen a petițiilor și executarea deciziilor luate în legătură cu acestea. Răspunsul la petiție necesită a fi prezentat în SCC pe suport de hârtie, semnat de către executori, în număr de 3 exemplare.

Gestionarea Ordinelor/dispozițiilor interne: reprezintă un proces esențial pentru asigurarea unui flux de lucru clar, eficient și bine organizat. Ordine/ dispoziții interne sunt fundamentale pentru buna desfășurare a activităților și pentru respectarea reglementărilor legale.

Redactarea ordinului intern. Structura documentului: Ordinul/ dispoziția internă trebuie să fie clar și bine structurată. În general, va include următoarele secțiuni:

- **Titlu:** Descrierea clară a scopului ordinului.
- **Prezentarea contextului:** Motivul pentru care ordinul a fost emis, cu menționarea reglementărilor legale, procedurilor sau evenimentelor care impun emiterea acestuia.
- **Domeniul de aplicare:** Care sunt departamentele, angajații sau activitățile vizate de acest ordin.
- **Reguli și proceduri:** Detalierea procedurilor, responsabilităților și măsurilor ce trebuie respectate.
- **Termene de implementare:** Termenele în care ordonarea sau schimbările prevăzute trebuie implementate.
- **Sanțiuni sau consecințe:** Ce se întâmplă în cazul în care nu sunt respectate regulile stabilite prin ordinul intern.
- **Semnătura conducătorului:** Ordinul trebuie semnat de persoana care are competența de a emite acest ordin (ex.: directorul, cine la moment îl substituie).
- **Claritatea limbajului:** Limbajul folosit în redactarea ordinului intern trebuie să fie clar și precis, pentru a evita interpretările greșite.
- **Consultarea Serviciului comunicare și cancelarie** privind corectitudinea întocmirii Ordinului intern. Colaboratorii din cadrul SCC verifică ca ordinal intern să fie întocmit în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare, redactat corect din punct de vedere gramatical și ortografic, respectând normele legale și procedurale aplicabile, pentru a evita conflictele cu legislația existentă sau cu alte reglementări aplicabile.
- **Aprobarea finală:** după revizuire, șef SCC prezintă ordinul spre aprobare conducătorului instituției.
- **Inregistrarea ordinului intern** se efectuează în SCC, în conformitate cu Nomenclatorul arhivistic al instituției în vigoare.
- **Comunicarea ordinului intern angajaților:** odată aprobat, ordinal/ dispoziția internă necesită a fi comunicat tuturor persoanelor vizate. Acest lucru poate fi realizat prin:
 - **Publicarea pe internet:** plasat pe pagina Web a instituției, ordinul poate fi accesibil pentru toți angajații.
 - **Distribuirea pe platforma E-cancelarie:** ordinul poate fi distribuit pe platforma E-cancelarie pentru angajații care au acces la Sistema dată.

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 9 din 18	
		Exemplar nr.1	

➤ Sesiuni de informare: La necesitate pot fi organizate sesiuni informative sau întâlniri pentru a explica conținutul ordinului și impactul acestuia asupra activității zilnice.

Păstrarea și arhivarea documentelor: Documentele sunt păstrate și arhivate în conformitate cu reglementările interne și legea arhivării, în conformitate cu Nomenclatoriul arhivistic IMSP IMC în vigoare.

Distrugerea documentelor: După expirarea termenului de păstrare, documentele care nu mai sunt necesare pot fi distruse conform reglementărilor interne. În baza inventarelor documentelor se efectuează expertiza acestora, se solicită la ANA permisul pentru nimicire a documentelor. Din momentul obținerii permisului pentru distrugere se permite efectuarea distrugerii. Distrugerea trebuie să fie efectuată într-un mod care să asigure confidențialitatea informațiilor. Pentru a documenta procesul de distrugere, este important să fie întocmit actul de distrugere semnat de către persoana care a efectuat distrugerea documentației instituționale, păstrat în SCC.

8.3. Efectuarea controlului asupra rezolvării documentelor: Controlul asupra rezolvării documentelor se face conform datelor din registrele de înregistrare sau platformei E-cancelarie. Controlul asupra rezolvării însărcinărilor din documentele de dispoziție internă se face, de asemenea, cu ajutorul platformei E-cancelarie sau registrelor. Documentul se consideră rezolvat numai atunci când sunt soluționate problemele abordate în acesta și autorului i s-a expediat răspunsul. Răspunsul care urmează a fi expediat în afara instituției, necesită a fi prezentat în SCC pe suport de hârtie, semnat de către executor, în număr de 2 exemplare. Dacă rezolvarea nu a fost documentată, nemijlocit pe document, platforma E-cancelarie sau în registru se face mențiunea respectivă. După rezolvare, documentele se scot de la control.

8.4. Resurse necesare.

8.4.1. Resurse umane: implicate prin decizia Directorului, în buna desfășurare a activității.

- vicedirectori medicali, șefi departamente, secții, servicii, laboratoare.
- întreg personalul din cadrul IMSP IMC.

8.4.2. Resurse materiale:

- *Echipamente pentru crearea și procesarea documentelor:* Calculatoare, imprimante și copiatoare, scanere, dispozitive de semnătură electronică.

- *Sisteme de stocare fizică:* măsuțe și dulapuri de fișiere, cutii și dosare de arhivare, rafturi și fișiere metalice.

- *Sisteme de stocare digitală:* servere și unități de stocare, Sisteme de backup: pentru realizarea copiilor de siguranță ale documentelor digitale, protejându-le împotriva pierderii din diverse motive, Cloud storage: soluții de stocare a documentelor în cloud (ex. Google Drive, Microsoft OneDrive, Dropbox), care permit accesul de la distanță și partajarea rapidă a fișierelor.

- *Instrumente pentru circulația și expedierea documentelor:* ștampile, plicuri și materiale de expediere, Registre de corespondență, servicii de curierat și transport, sisteme software pentru gestionarea documentelor, Sisteme de management al documentelor (E-cancelaria), sisteme de arhivare electronica, Software de procesare a documentelor (Microsoft Word, Adobe Acrobat, Google Docs).

- *Resurse de protecție și securitate a documentelor:* măsuri de securitate fizică (camere de securitate și sisteme de alarmă, sisteme de protecție împotriva incendiilor, măsuri de securitate digitală, Firewall și software antivirus, sisteme de backup și recuperare: pentru a proteja documentele împotriva pierderii accidentale și a asigura recuperarea acestora în caz de dezastru.

- *Resurse pentru arhivarea documentelor:* Arhive fizice: încăperi sau camere speciale în care documentele sunt depozitate pe termen lung, protejate de condiții nefavorabile (ex.: temperatură, umiditate, lumină). Echipamente de arhivare: rafturi pentru arhive, dosare de arhivă, cutii de arhivare etichetate corespunzător, pentru păstrarea documentelor pe termen lung.

Sisteme digitale de arhivare: software dedicat arhivării documentelor electronice, care permite gestionarea și accesul la documentele pe termen lung într-un mod eficient și conform legislației.

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 10 din 18	
		Exemplar nr.1	

- *Resurse pentru distrugerea documentelor*: shredder (mașini de distrus hârtie): pentru distrugerea documentelor fizice care nu mai sunt necesare și care conțin informații sensibile. Servicii externe de distrugere a documentelor: companii care oferă servicii profesionale de distrugere a documentelor (ex. distrugere prin hârtie mărunțită, reciclare etc.).

8.4.3. Resurse financiare: sunt prevăzute în devizul de venituri și cheltuieli și sunt necesare pentru achiziționarea resurselor materiale.

Componenta 9. Responsabilități

9.1. Responsabil de proces – SMCSM:

- elaborează (după caz)/revizuieste/retrage procedura;
- coordonează aplicarea procedurilor de asigurare și evaluare a calității;
- gestionează elaborarea procedurilor și instrucțiunilor de lucru;
- gestionează Manualul procedurilor.

9.2. Directorul IMSP IMC:

- aprobă procedurile.
- impune aplicarea procedurii;
- asigură resurse pentru aplicarea procedurii.

9.3. Consiliul Calității:

- coordonează procedurile.

9.4. Șefii de compartimente/subdiviziuni:

- aplică și respectă procedura;
- difuzează procedura în cadrul compartimentului;
- organizează grupuri de lucru pentru studierea și aplicarea procedurii.

Componenta 10. Înregistrări

10.1. Manualul procedurilor

Componenta 11. Anexe și formulare

1. Model-tip a paginei de gardă (copertei) a documentelor luate la control – Anexa nr.1.
2. Modalitatea întocmirii documentației instituționale – Anexa nr.2.

Componenta 12. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag.
Pagina de gardă (coperta)		1
1	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției/reviziei	2
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor	2
3	Lista de difuzare	2
4	Scopul	3
5	Domeniul de aplicare	3
6	Documente de referință	5
7	Definiții și abrevieri	6
8	Descrierea activității	7
9	Responsabilități	10
10	Înregistrări	10
11	Anexe și formulare	10 (11-18)
12	Cuprins	10

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 11 din 18	
		Exemplar nr.1	

Anexa nr.1

LISTA-MODEL

a documentelor luate la control cu indicarea termenelor de rezolvare

1. Legile Republicii Moldova, hotărârile Parlamentului și Prezidiului Parlamentului, decretele și ordonanțele Președintelui Republicii Moldova: hotărârile și dispozițiile Guvernului Republicii Moldova:
- în conformitate cu termenul stabilit în ele sau pe parcursul unei luni din momentul semnării.
2. Indicațiile, însărcinările și scrisorile Președintelui Republicii Moldova și ale Guvernului Republicii Moldova:
- în conformitate cu termenul stabilit sau pe parcursul unei luni din momentul semnării, iar cele cu parafa „urgent” - 5 zile.
3. Deciziile și dispozițiile fondatorului:
- în conformitate cu termenul stabilit sau pe parcursul unei luni din momentul semnării.
4. Hotărârile consiliilor instituției:
- la data indicată în ele.
5. Scrisorile-interpelări și scrisorile-însărcinări ale organelor ierarhic superioare, precum și scrisorile altor unități cu rezoluția conducerii:
- în conformitate cu termenul stabilit;
- 15 zile.
6. Interpelările, cererile și scrisorile persoanelor fizice, juridice, ONG-uri, alte instituții etc.:
- fără amânare la scrisorile deputaților poporului Republicii Moldova și consilierilor organelor autoadministrării locale, dacă nu necesită studiere și control suplimentar;
- până la 30 zile - la scrisorile ce implică studiere suplimentară.
7. Documentele de inițiativă cu privire la activitatea de bază:
- la data indicată în ele.
9. Propunerile, cererile și sesizările cetățenilor:
- fără amânare (dacă nu implică studiere și control suplimentar), dar nu mai târziu de 15 zile de la data primirii lor;
- până la o lună, dacă e nevoie de un control special, verificare suplimentară a unor material.

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 12 din 18	
		Exemplar nr.1	

Anexa nr.2

Conform Regulamentului Agenției Naționale a Arhivelor

MODALITATEA ÎNTOCMIRII DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE

Tipul documentului

Tipul documentului, întocmit pe formular sau pe hârtie albă, se indică pe fiecare document, cu excepția scrisorii.

De exemplu: proces-verbal, hotărâre, ordin, dispoziție, informație, plan de activitate, dare de seamă, fișă de post, schemă de încadrare, nomenclator al dosarelor etc.

Tipul documentului se plasează mai jos de denumirea completă a instituției indicată în limba de stat sau în limba în care este perfectat documentul; se culege cu majuscule din poziția „0” a tabulatorului.

Tipul documentului pe formularele pentru ordine, dispoziții, cu elementele constitutive plasate longitudinal, executat tipografic, se plasează în centru, mai jos de Antetul instituției, în limba de stat, cu majuscule.

Tipul documentului pe formularele pentru ordine, dispoziții cu elementele constitutive plasate unghiular, executat tipografic, se plasează sus, în colțul din stânga, mai jos de denumirea completă a instituției, în limba de stat, cu majuscule.

Data documentului

Toate documentele se datează în mod obligatoriu, în conformitate cu Nomenclatorul arhivistic a IMC.

Data se indică de către angajații din cadrul SCC. Data documentului se consideră cea a semnării, adoptării și aprobării acestuia sau data desfășurării evenimentului fixat în el (ședinței, consfăturii etc.).

Elementul dat cuprinde ziua, luna și anul.

Dacă numărul ce indică ziua sau luna constă dintr-o singură cifră, înaintea ei se va scrie cifra „0”. De exemplu: 01.06.06.

Pe formularele pentru ordine, dispoziții și pe formularul general, data documentului se plasează mai jos de denumirea completă a instituției și tipul documentului, indicate în limba de stat, și se culege cu cifre arabe din poziția „0” a tabulatorului.

Pe formularul pentru scrisoare, data documentului se plasează mai jos de elementul „Date informative cu privire la organizație” și se culege cu cifre arabe din poziția „0” a tabulatorului.

Indicele de înregistrare a documentului

Numărul de înregistrare a documentului se indică pe toate documentele respective.

Numărul documentului de ieșire al IMC este constituit, de regulă, din:

indicele subdiviziunii structurale care a înregistrat documentul;

numărul dosarului conform Nomenclatorului arhivistic al IMC;

numărul curent de înregistrare.

Indicele de înregistrare a documentelor de dispoziție și a proceselor-verbale ale ședințelor îl constituie numărul curent al documentului.

Pe formularul pentru ordin, indicele (numărul) de înregistrare a documentului se plasează la același nivel cu elementul „Data documentului”, în partea dreaptă, mai jos de denumirea completă a instituției după abrevierea „nr.” și se indică cu cifre arabe.

La întocmirea proceselor-verbale ale ședințelor, a proceselor-verbale de constatare, a documentelor de dispoziție pe formular general, indicele (numărul) de înregistrare a documentului se plasează mai jos de denumirea completă a instituției și tipul documentului, în limba de stat, la nivelul elementului „Data documentului”, după abrevierea „nr.”, cu cifre arabe.

Indicele documentului intern care nu se înregistrează (informația, nota informativă, instrucțiunea de serviciu, planul de activitate, darea de seamă, schema de încadrare, Nomenclatorul dosarelor etc.) se

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE		IMC.PG.015
			Ediția 1 Revizia 0
			Pagina 13 din 18
			Exemplar nr.1

constituie din indicele subdiviziunii structurale și numărul dosarului conform Nomenclatorului, care se culege mai jos de denumirea completă a instituției și tipul documentului, la același nivel cu elementul „Data documentului”, după abrevierea „nr.”, cu cifre arabe.

Destinatarul

La expedierea documentelor se utilizează mai multe formule de adresare. Destinatarii documentelor pot fi:

- organizații - persoane juridice;
- subdiviziunile acestora;
- persoane cu funcție de răspundere;
- persoane fizice.

Adresa destinatarului cuprinde:

- denumirea organizației-persoană juridică (subdiviziunii acesteia);
- prenumele, numele destinatarului;
- strada, numărul blocului, apartamentului, codul poștal, localitatea.

Dacă documentul este adresat unei organizații – persoana juridică sau unei subdiviziuni a acesteia, fără a se indica persoana cu funcție de răspundere concretă, denumirea se scrie la cazul nominativ.

Documentul nu poate fi adresată unui număr mai mare de patru destinatari. De exemplu:

Înainte celui de-al doilea, al treilea și al patrulea adresant nu se indică cuvântul „Copie”.

Dacă documentul se expediază la mai mult de patru destinatari, se întocmește o listă de expediere, iar pe fiecare document se indică destinatarul concret.

Dacă documentul se expediază în mai multe organizații similare, destinatarii se indică la general.

Dacă documentul se expediază unei persoane fizice, se indică mai întâi prenumele și numele destinatarului, apoi adresa.

Rezoluția

Indicațiile conducătorului instituției privind executarea documentului se înscrie sub formă de rezoluție care include: prenumele și numele executantului (executanților), conținutul misiunii, termenul de executare, semnătura și data.

Rezoluția se plasează pe prima pagină a documentului, în colțul din stânga, pe filă specială.

Plasarea rezoluției pe text este inadmisibilă!

Titlul textului. În toate documentele întocmite pe formulare sau pe hârtie albă, formatul A4 (297x210 mm), se indică titlul textului, care se plasează mai sus de textul propriu-zis al documentului, în partea stângă a paginii, pe formulare – între semnele distinctive pentru culegerea titlului, Titlul textului nu se subliniază, la sfârșit nu se pune punct. Titlul textului reflectă conținutul succint al documentului și tipul acestuia.

Textul documentului. Textul documentului trebuie să fie formulat clar, laconic, să nu admită diverse interpretări. Textul, de regulă, se constituie din două părți. În prima parte se indică motivul, temeiul, scopul întocmirii documentului; partea a doua include hotărâri, concluzii, solicitări, sugestii, recomandări. Uneori textul poate să conțină doar partea a doua, de exemplu, ordinele, dispozițiile – doar partea dispozitivă, fără clauza de emitere; scrisorile, cererile – doar solicitarea, fără preambul; informațiile, memoriile – doar aprecierea faptelor, concluziile.

În textul documentului întocmit în baza documentelor altor organizații sau în baza documentelor emise anterior se indică următoarele elemente: tipul documentului, denumirea instituției – organul emitent, data documentului, indicele de înregistrare a documentului și titlul textului.

În documentele dispozitive ale instituției în documentele adresate subdiviziunii structurale, textul se scrie la persoana întâia singular („ordon”, „propun”, „solicit”).

În documentele de dispoziție ale organelor colegiale textul se redactează la persoana a treia singular („hotărăște”, „decide”).

În textul procesului-verbal cuvintele „s-a audiat”, „s-a decis”, „s-a hotărât” se scriu la persoana a treia

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE		IMC.PG.015	
			Ediția 1	Revizia 0
			Pagina 14 din 18	
			Exemplar nr.1	

singular, iar „au luat cuvîntul” – la persoana a treia plural.

În documentele ce stabilesc drepturi și obligațiuni ale instituției, ale subdiviziunilor lor structurale, ale persoanelor cu funcții de răspundere (regulamente, instrucțiuni), precum și în cele ce conțin descrieri, aprecieri ale faptelor sau constatări (proces-verbale de constatare, certificate), textul se redactează la persoana a treia singular sau plural („secția exercită funcțiile”, „din componența asociației fac parte”, „comisia a stabilit”).

Textul documentului poate fi plasat pe ambele părți ale filei (cu excepția documentelor care se expediază în organele ierarhic superioare, ordinelor cu privire la activitatea de bază, proceselor-verbale ale Consiliului directorat

Mențiune cu privire la anexe. Anexele documentelor pot fi de trei tipuri:

- aprobate sau puse în circulație prin anumite documente de dispoziție;
- ce explică sau completează conținutul documentului de bază;
- cu valoare de documente de sine stătătoare, expediate cu o scrisoare de însoțire.

Anexele trebuie să conțină elementele obligatorii ale documentului (titlul, semnăturile persoanelor responsabile, data, mențiuni cu privire la vizare, aprobare etc.).

În cazul în care documentul de dispoziție conține mai multe anexe, fiecareia dintre ele i se atribuie un număr: „Anexa nr. 1”, „Anexa nr. 2” etc.

În cazul în care documentul conține anexe ce nu sînt enumerate în text, denumirea lor se scrie indicându-se numărul de file în fiecare anexă și numărul de exemplare.

Documentul în care sunt menționate Anexe necesită a fi arhivat în integritate(cu anexe)!

Semnătura. Pentru a da documentului valoare juridică, el trebuie autentificat. Modalitățile principale de autentificare sînt următoarele: semnarea, aprobarea și aplicarea ștampilei. De regulă, se semnează doar primul exemplar al documentului. Elementul „Semnătura” conține:

- denumirea funcției persoanei care semnează documentul;
- semnătura personală;
- prenumele și numele (se indică fără paranteze).

Nu se admite aplicarea barei înaintea denumirii funcției.

Semnătura digitală se aplică conform Legii cu privire la documentul electronic și semnătura digitală nr. 264-XV din 15 iulie 2004.

Ștampila, sigiliul. Ștampila autentifică semnătura conducătorului. Ea se aplică pe documentele cu caracter economico-financiar, certificate, adeverințe, statute, regulamente, carnete de muncă, procese-verbale de constatare, instrucțiuni, precum și pe alte documente, după caz.

ORGANIZAREA CIRCULAȚIEI DOCUMENTELOR

Circulația documentelor trebuie să se exercite operativ, cu un scop bine determinat și să se realizeze optimal.

Circulația și modul de executare a documentelor de intrare

Recepționarea și prelucrarea inițială a corespondenței de intrare în IMC se face în mod centralizat în Serviciul comunicare și cancelarie (SCC). Prelucrarea inițială a corespondenței de intrare se reduce la verificarea corectitudinii destinației și integrității corespondenței, fixarea faptului intrării documentului și pregătirii corespondenței pentru a fi transmisă conform destinației.

Scopul verificării corectitudinii destinației corespondenței este de a depista corespondența expedită greșit. Corespondența expedită greșit se reexpediază pe adresa destinatarului indicat.

Toate plicurile, cu excepția celor cu mențiunea „personal” și a celor sosite pe adresa organizațiilor obștești (comitetul sindical), se deschid, verificându-se conținutul lor. Dacă se atestă deteriorări, lipsa documentului sau a anexei, precum și necorespunderea numărului indicat pe plic cu numărul documentului, se informează expeditorul. De regulă, plicurile se distrug, cu excepția cazurilor în care adresa expeditorului sau timpul expedierii și primirii documentului pot fi stabilite numai în baza plicului.

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 15 din 18	
		Exemplar nr.1	

În cancelaria documentele se grupează în conformitate cu Nomenclatorul arhivistic al IMSP IMC. Pe toate documentele de intrare, jos, în colțul din dreapta, pe prima filă, se aplică ștampila de înregistrare pe care se fixează data primirii documentului și indicele de înregistrare în conformitate cu Nomenclatorul arhivistic al IMSP IMC.

Indicele de înregistrare a documentului de intrare constă din:

- numărul curent de înregistrare;
- indicele subdiviziunii structurale;

- numărul dosarului conform Nomenclatorul arhivistic al IMSP IMC, în care va fi îndosariat documentul după soluționare.

Documentele de intrare, după înregistrare pe fișe (în registre de evidență sau pe suport electronic), fixarea parafei de înregistrare, se transmit de către șef SCC spre examinare conducătorului instituției.

Rezultatele examinării documentelor se reflectă în rezoluțiile aplicate, de regulă, pe documente, pe prima filă, deasupra textului, sus, în dreapta. Rezoluția trebuie să conțină indicații clare și exhaustive privind modul și caracterul executării documentelor, nominalizarea executantului și termenul de executare a documentului. Fiecare document trebuie să conțină o singură rezoluție. Examinarea documentelor trebuie să se facă într-un termen cât mai scurt, de regulă, în ziua primirii documentului. Documentele recepționate, după examinarea lor de către conducător se restituie SCC pentru înregistrarea textului rezoluției în fișa de înregistrare (în registrul de evidență sau pe suport electronic) și pentru a fi luate la control, în caz de necesitate, după care se repartizează executorilor conform destinației.

Responsabil de executarea documentului este prima persoană nominalizată în rezoluție. Responsabilului de executare i se acordă dreptul de a implica coexecutanți. Coexecutanții documentului trebuie să prezinte, la cererea responsabilului, toate materialele necesare. Ei poartă responsabilitate pentru prezentarea la timp a proiectelor de documente și pentru calitatea acestora.

Documentele de intrare se execută în termenele stabilite în document sau în rezoluție.

Dacă documentul a fost executat în mod direct (prin telefon, e-mail, în discuții personale, la consfătuire etc.), executorul responsabil face o mențiune pe prima filă a documentului, jos, în colțul din stânga, indicând modul și data executării documentului și o autentifică prin semnătură și dată pe platforma E-cancelarie, capitolul "executare" notează metoda executării și anexează răspunsul expediat direct.

Documentele executate se transmit pe suport de hârtie în 2 exemplare, semnat de către executor, pentru a fi înregistrate, 1 exemplar se expediază al 2-lea exemplar va fi îndosariat.

Circulația documentelor de ieșire include: întocmirea proiectului documentului, vizarea, confirmarea (în cazurile necesare), semnarea (aprobarea), înregistrarea și expedierea. În scopul încunoaștințării și vizării prealabile, proiectul documentului poate fi multiplicat și transmis concomitent tuturor persoanelor și unităților participante la întocmirea lui. Până la transmiterea documentului întocmit spre semnare, executantul trebuie să verifice conținutul lui, corectitudinea perfectării, prezența parafelor de confirmare și de vizare, prezența anexelor. Documentul prezentat spre semnare este însoțit de documentele în baza cărora a fost elaborat. Documentele de ieșire sunt semnate de către conducătorul instituției și executor. Documentele semnate se transmit în SCC pe suport de hârtie, în 2 exemplare pentru înregistrare, expediere. În cazul când în conținutul documentului este indicată anexa, aceasta obligatoriu necesită a fi anexată la documentul ce urmează a fi înregistrat și expediat.

Prelucrarea corespondenței expediate se efectuează în SCC și include: sortarea, adresarea, împachetarea, predarea ei la oficiul poștal. Pentru corespondența recomandată se întocmește un borderou de expediere. Documentele care se transmit electronic se scanează și expediază prin intermediul e-mail. Se admite uilizarea doar a e-mailului oficial al instituției, interzis expedierea corespnsnței instituționale prin intermediul e-mailul-ui personal. SCC verifică corectitudinea perfectării documentelor și prezența anexelor indicate în documentul de bază. Documentele întocmite greșit se restituie executanților. Documentele expediate concomitent pe aceeași adresă se pun într-un singur plic.

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 16 din 18	
		Exemplar nr.1	

Documentele interne se întocmesc și se execută în cadrul instituției.

Circulația documentelor interne, la etapele întocmirii lor, se organizează în corespundere cu regulile generale de circulație a documentelor de ieșire, iar la etapa de executare (utilizare) – cu cele privind documentele de intrare.

Proiectele documentelor de dispoziție, după întocmirea și vizarea lor de către executor, se transmit în SCC spre examinare și semnare conducerii instituției. Fiind semnate, documentele menționate se înregistrează, se multiplică (după caz) și se transmit sau se expediază spre executare prin intermediul platformei E-cancelarie.

Modul de recepționare și remitere a documentelor de intrare, ieșire și a celor interne, la toate etapele circulației lor, se fac cu mențiuni speciale pe fișa de înregistrare (în registrul de evidență sau pe suport electronic).

Înregistrarea documentelor instituționale se face în mod centralizat în SCC. Fiecare document se înregistrează o singură dată. Documentele de intrare se înregistrează în ziua primirii lor, iar cele de ieșire și cele interne – în ziua semnării lor.

Indicele de înregistrare a documentelor de intrare, ieșire și a celor interne constă, de regulă, din indicele de înregistrare, a dosarului conform nomenclatorului și numărul curent de înregistrare.

Drept indice de înregistrare a documentelor de dispoziție și a proceselor-verbale sunt numerele lor de înregistrare, care se atribuie în limitele fiecărui tip de document. Pentru înregistrarea documentelor de intrare, ieșire și interne în instituție se utilizează registrele și platforma E-cancelaria. De regulă, fișele de înregistrare și registrele de evidență se execută în condiții tipografice.

Controlul executării documentelor

Controlul asupra executării documentelor, a dispozițiilor ce se conțin în ele este realizat de către conducătorul și persoanele împuternicite din cadrul subdiviziunilor în procesul semnării sau aprobării acestora. Controlul asupra respectării termenelor de executare a documentelor se pune în seama SCC sau a persoanelor desemnate în acest scop. Categoriile documentelor ce urmează a fi monitorizate sînt stabilite în conformitate cu legislația în vigoare în instrucțiuni cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat, fiind incluse în Lista documentelor monitorizate cu indicarea termenelor de executare.

La indicația conducerii pot fi monitorizate și documente ce nu sunt incluse în Lista-model.

Termenele de executare a documentelor se clasifică în: termene tip și termene individuale.

Termenele tip de executare se stabilesc, de regulă, pentru categoriile generale de documente ce urmează a fi monitorizate conform Listei-model. În celelalte cazuri, termenele de executare a documentelor nu vor depăși 15 zile lucrătoare. Un termen mai lung poate fi stabilit pentru executarea documentelor dificile prin caracterul executării lor.

Termenele individuale de executare se stabilesc în rezoluțiile conducătorului sau se indică direct în document. La stabilirea termenului de executare se ține cont de complexitatea conținutului documentului și de posibilitățile practice ale IMC. termenul individual de executare a documentului diferă de termenul tip, stabilit pentru categoria respectivă de documente, timpul executării se consideră termenul individual.

În cazul în care în documentul de intrare este indicat termenul la care se așteaptă răspuns, acest termen necesită respectat. Termenul de executare a documentului de intrare se calculează începînd cu momentul intrării lui în instituție. Termenul de executare a documentului poate fi prelungit numai de către persoana sau instituția care l-a stabilit. Prelungirea termenului de executare trebuie efectuată cu cel puțin 2-3 zile înainte de expirarea termenului de executare, în cazurile în care se constată imposibilitatea respectării termenului indicat. În caz contrar, se consideră că documentul nu a fost executat în termenul stabilit. În cazul tergiversării executării documentului, conducătorul instituției și ai subdiviziunilor lor structurale sunt obligați să ia măsuri pentru a elucida și a înlătura cauzele tergiversării și pentru a asigura executarea în termen a documentului.

Controlul asupra termenelor de executare a documentelor și însărcinărilor conducătorului se face în baza fișelor (registrele de evidență, suportului electronic) în care au fost înregistrate documentele și pe

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE		IMC.PG.015
			Ediția 1 Revizia 0
			Pagina 17 din 18
			Exemplar nr.1

platforma E-cancelaria. Pe fișele și pe documentele de control (în registre de evidență, pe suport electronic) se aplică simbolul controlului „C” sau parafa „Control”.

Documentul se consideră executat numai în cazul în care sunt soluționate toate problemele abordate în el și s-a expediat răspunsul. Dacă executarea nu a fost documentată, atunci pe documentul-solicitare și pe fișa de control (în registrul de evidență, pe suport electronic) se face mențiunea cu privire la executare. După executare, controlul asupra documentelor se ridică. Ridicarea controlului poate fi dispusă numai de conducătorul care a luat documentul la control. Datele privind executarea documentului și ridicarea controlului se includ în fișă (în registrul de evidență, pe suport electronic).

ÎNTOCMIREA NOMENCLATORULUI DOSARELOR ȘI CONSTITUIREA DOSARELOR

După executare, documentele ce se referă la o anumită problemă sau la un domeniu de activitate a instituției se îndosariază. În scopul îndosarierii corecte, ce ar asigura găsirea rapidă a documentelor conform conținutului și categoriilor lor, se întocmește nomenclatorul dosarelor, care reprezintă o listă sistematizată a titlurilor dosarelor, cu indicarea termenelor de păstrare.

Nomenclatorul dosarelor servește la repartizarea și clasificarea în dosare a documentelor executate, ca indicator al indicelor de înregistrare a documentelor și al termenelor de păstrare a dosarelor, ca schemă pentru întocmirea fișierului informativ al documentelor executate și ca document de evidență a dosarelor cu termen temporar de păstrare (până la 10 ani inclusiv) în arhiva instituției. Nomenclatoarele dosarelor pentru anul următor se întocmesc sau se concretizează de către subdiviziunile structurale ale instituției la SCC la sfârșitul anului în curs.

În baza Nomenclatoarelor dosarelor subdiviziunilor structurale, SCC întocmește Nomenclatorul dosarelor instituționale, care se culege pe blanchetă generală după un model stabilit. Nomenclatorul arhivistic al IMSP IMC se examinează de către SCC, se coordonează cu Arhiva de Stat respectivă și se aprobă de către conducătorul instituției. Nomenclatorul arhivistic al IMSP IMC aprobat este valabil pentru mai mulți ani și este supus reîntocmirii și aprobării numai în cazul în care intervin schimbări în structura instituției și în componența documentelor. Dacă asemenea modificări nu au intervenit, Nomenclatorul dosarelor, la sfârșitul fiecărui an, se concretizează și se culege din nou și se reaproabă de către conducător. În Nomenclatorul arhivistic al IMSP IMC se include toată documentația, atât cea elaborată în procesul activității, cât și cea de intrare. În Nomenclatorul arhivistic al IMSP IMC de regulă, **nu se includ** publicațiile: broșurile, îndrumările, buletinele și alte ediții similare. Nomenclatorul dosarelor se întocmește pe scheme structurale. La întocmirea Nomenclatorului dosarelor pe schema structurală drept compartimente figurează denumirile subdiviziunilor structurale, plasate în conformitate cu schema de încadrare. Fiecărui dosar inclus în Nomenclator i se atribuie un indice. Indicele dosarelor constă din simbolul subdiviziunilor structurale sau direcțiilor de activitate și din numărul de ordine al dosarelor în cadrul subdiviziunii sau direcției de activitate respective. Indicele dosarelor se notează cu cifre arabe. Titlurile dosarelor se înscriu în compartimentele respective ale Nomenclatorului în funcție de gradul de importanță al documentelor. Titlurile dosarelor se stabilesc în dependență de conținutul documentelor grupate în dosare, indicându-se tipul lor, precum și alte date care precizează conținutul dosarului.

Asigurarea integrității documentelor

Conducătorii subdiviziunilor structurale și persoanele responsabile din cadrul SCC poartă răspundere pentru păstrarea documentelor. Din momentul începerii dosarelor și până la predarea lor în arhiva departamentală, acestea se păstrează în birourile subdiviziunilor structurale. Dosarele se păstrează în birourile de lucru sau în încăperi amenajate special pentru arhivă, dotate cu mijloace adecvate de păstrare, pentru a preveni degradarea, distrugerea sau sustragerea documentelor. Dosarele se păstrează în dulapuri de cancelarie ce se încuie, pentru a le proteja de praf, razele solare și pentru a asigura integritatea documentelor. Constituirea și păstrarea dosarelor conform Nomenclatorului facilitează căutarea și utilizarea acestora. Extrasul din Nomenclator se afișează pe partea de dinăuntru a ușii dulapului, iar pe cotoarele dosarelor se notează indicele lor din Nomenclator. Ridicarea și eliberarea unor documente din

IMSP IMC Consiliul Calității Secția managementul calității serviciilor medicale (SMCSM)	PROCEDURA GENERALĂ GESTIONAREA DOCUMENTAȚIEI INSTITUȚIONALE	IMC.PG.015	
		Ediția 1	Revizia 0
		Pagina 18 din 18	
		Exemplar nr.1	

dosarele cu termen permanent de păstrare este interzisă. În cazuri excepționale (de exemplu, la solicitarea organelor judiciare) o asemenea ridicare se poate face doar cu permisiunea conducătorilor instituțiilor, lăsând o copie a documentului ridicat și un proces-verbal privind cauzele ridicării originalului. Eliberarea dosarelor în interes de serviciu funcționarilor altor subdiviziuni structurale se face numai cu permisiunea conducătorului instituției. Mențiunea despre eliberarea dosarelor se fixează într-un registru sau pe o fișă specială, indicându-se denumirea subdiviziunii structurale, indicele dosarului, data eliberării și restituirii, prenumele, numele și semnătura persoanei căreia i-a fost eliberat dosarul.