



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



unitate aflată în
PROCES DE ACREDITARE

Exemplar unic

NR. INREGISTRARE: 23.466/1905.2023

APROBAT,
Manager
Dr Bogdan NICA



REGULAMENT PRIVIND ORGANIZAREA AUDIENȚELOR
în
Spitalul Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești

Ediția I, Revizia 0
- în vigoare de la 22.05.2023 -

Prezentul document conține date și informații care reglementează activitatea
Spitalului Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești.
Este interzisă orice formă de reproducere, utilizare parțială sau totală ori transmitere a acestuia
unor terți - persoane neautorizate, fără acordul scris al conducerii spitalului.



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



CUPRINS

I.	DISPOZIȚII GENERALE.....
II.	ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE AUDIENȚĂ.....
II.1	Depunerea cererilor de audiență.....
II.2	Examinarea cererilor de audiență.....
II.3	Desfășurarea audienței.....
III.	DISPOZIȚII FINALE.....
Anexa 1	Cerere de primire în audiență.....
Anexa 2	Registru de audiențe
Anexa 3	Fișă de audiență
Anexa 4	Lista de difuzare a Regulamentului privind organizarea audiențelor



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament privind organizarea audiențelor (denumit în continuare „Regulament”) este un document cu aplicabilitate internă, aprobat de conducerea spitalului, elaborat în scopul implementării prevederilor art.5 alin.(1) lit.b) din Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, ale HG nr. 1269/2021 privind aprobarea Strategiei naționale anticorupție 2021-2025 și a documentelor aferente acesteia.

2. Prezentul document reglementează organizarea și desfășurarea activității de audiență în cadrul Spitalului Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești.

3. În cadrul Spitalului Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești, activitatea de audiență se realizează în condiții nediscriminatorii, cu respectarea confidențialității datelor cu caracter personal și a dreptului de acces al persoanelor la informațiile publice.

4. Dispozițiile prezentului Regulament sunt aplicabile atât angajaților Spitalului Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești cât și persoanelor care nu au calitate de angajați: pacienți, aparținători, terțe persoane.

II. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE AUDIENȚĂ

Activitatea de organizare a audiențelor în cadrul Spitalului Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești cuprinde următoarele etape:

- 1) Depunerea cererilor de audiență;
- 2) Examinarea cererilor de audiență;
- 3) Desfășurarea audienței;

II.1. Depunerea cererilor de audiență

(1) În cadrul Spitalului Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești, recepționarea cererilor de audiență se poate efectua prin următoarele mijloace de comunicare:

- a) la sediul unității medicale: str. Găgeni nr. 100, la Registratură;
- b) prin fax: +40244567650
- c) prin intermediul poștei electronice: registratura@sjup.ro
- d) Corespondență poștală: Spitalul Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești,

str. Găgeni nr. 100, județ Prahova, CP 100097;

Cererile de audiență se depun în formă scrisă, conform formularului prevăzut în Anexa nr. 1 la prezentul Regulament. Formularul este disponibil pe site-ul unității, la secțiunea „Despre/Audiențe” și la Registratura unității medicale. Nu vor fi înregistrate cererile de audiență realizate telefonic.



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



Programul de audiență este:

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| - Manager | Marți 9:30-11:30 |
| - Director Financiar Contabil | Vineri 9:30-11:30 |
| - Director Medical | Miercuri 11:00-12:30 |
| - Director de Îngrijiri Medicale | Joi 14:00-16:00 |
| - Șef Serviciu RUNOS | Joi 14:00-16:00 |

(2) În cazul situațiilor excepționale (carantină, stare de urgență - inclusiv în sănătate publică, etc), modul de recepționare a cererilor de audiență poate fi ajustat corespunzător programului special de activitate al spitalului sau al unor compartimente din cadrul instituției.

(3) În cazul în care, din motive obiective, inclusiv în situații de dizabilitate, solicitantul de audiență este în imposibilitate de a completa cererea de audiență, aceasta va fi completată de reprezentantul legal sau convențional al solicitantului de audiență, cu mențiunea acestei împrejurări în cerere.

(4) Cererea de audiență se completează integral, lizibil și va fi însoțită de documentele apreciate ca relevante solicitării despre care se fac referiri în conținutul cererii, după caz.

(5) Comunicarea înregistrării cererii de audiență

- a) Dacă depunerea cererii de către solicitant (personal sau prin reprezentant legal/convențional) s-a realizat la sediul spitalului, responsabilul cu înregistrarea documentului comunică solicitantului o copie a cererii, cu numărul de înregistrare alocat acesteia, solicitantul de audiență confirmând prin semnătură (pe exemplarul original, depus la spital) primirea unei copii înregistrate.
- b) În cazul cererilor de audiență comunicate prin corespondență poștală, electronică sau fax, solicitantul este informat despre datele de înregistrare ale cererii sale prin mijloacele de comunicare indicate de solicitant în formularul cererii.
- c) După înregistrarea cererii de audiență, personalul Registraturii/Compartimentului Relații cu Publicul are următoarele responsabilități:
 - i. comunică solicitantului numărul de înregistrare a cererii, în termen de maximum 3 (trei) zile lucrătoare de la data primirii cererii
 - ii. transmite managerului, în ziua depunerii cererii sau în maximum 1 (una) zi lucrătoare, cererea de audiență înregistrată, împreună cu actele atașate de solicitant.

II.2 Examinarea cererilor de audiență

După examinarea/analiza cererii și a documentelor anexate acesteia, managerul indică, prin rezoluția înscrisă pe cerere:

- a) caracterul de urgență / regimul prioritar de soluționare a cererii, dacă este cazul
- b) primirea personală a solicitantului în audiență, cu stabilirea datei, orei și locului audienței
- c) repartizarea cererii unei alte persoane din cadrul instituției, cu competență în soluționarea cererii de audiență, prin raportare la obiectul și natura solicitării formulate prin cererea de audiență
- d) respingerea cererii de audiență.

(1) Respingerea cererii de audiență este realizată atunci când solicitarea:

- a) nu are specificat în mod clar și neechivoc motivul solicitării audienței



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



- b) menționează solicitări vizând „probleme personale”
- c) este anonimă
- d) nu cuprinde datele de identificare și/sau de contact ale solicitantului.
- e) este repetată cu privire la același subiect, deja analizat și soluționat.

(2) Motivele respingerii cererii de audiență vor fi menționate în rezoluția audienței și vor fi comunicate solicitantului în termen de maximum 3 (trei) zile lucrătoare de la data rezoluției managerului.

(3) Solicitățile de audiență vizând subiecte care nu sunt de competență SJU Dr. Constantin Andreoiu Ploiești vor fi redirectionate către instituțiile sau autoritățile competente, în termen de cel mult 5 (cinci) zile de la înregistrare, urmând ca solicitantul audienței să fie înștiințat despre aceasta.

(4) După primirea cererilor de audiență cu rezoluția managerului, responsabilul desemnat cu gestionarea cererilor de audiență/ Secretariat, are următoarele responsabilități:

- a) înregistrează în *Registrul de evidență a cererilor de audiență* (conform modelului din *Anexa 2*) cererile care, potrivit rezoluției Managerului Spitalului Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești, sunt programate în vederea soluționării;
- b) informează – în termen de maximum 3 (trei) zile lucrătoare - solicitantii/solicitantul cu privire la:
 - i. data, ora și locul audienței
 - ii. respingerea solicitării de audiență (cu precizarea motivului/motivelor respingerii);
 - iii. repartizarea cererii unei alte persoane din cadrul instituției, cu competență în soluționarea cererii de audiență.
- c) anexează la materialele de examinare a cererii de audiență dovada de informare a solicitantului cu privire la rezoluția managerului
- d) clasează cererile respinse.

(5) Orice comunicare a spitalului cu solicitantul de audiență este realizată prin intermediul mijloacelor de comunicare indicate de acesta în cerere.

II.3 Desfășurarea audienței

(1) Audiența are loc în data, ora și locul stabilit conform prezentului Regulament.

- a) timpul alocat unei audiențe nu poate fi mai mic de 5 minute și nici mai mare de 20 minute.
- b) nerespectarea programării are drept consecință anularea acesteia.
- c) reprogramarea audienței este realizată prin parcurgerea procedurii descrisă în prezentul Regulament.
- d) în cazul în care reprezentantul spitalului desemnat pentru primirea audienței, din motive obiective, nu poate fi prezent la data, ora și locul stabilit, reprogramarea audienței se realizează cu stabilirea unei date de comun acord cu solicitantul, fără a fi reluată procedura de înscriere în audiență.

(2) a) Obiectul și sinteza audienței se consemnează în *Fișa de audiență*, corespunzător modelului din *Anexa nr. 3* din Regulament.

b) Fișa de audiență se completează de către manager sau conducătorul compartimentului căruia i-a fost repartizată spre soluționare cererea de audiență.



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



c) La indicația managerului, în cadrul audienței poate asista și responsabilul cu gestionarea activității de soluționarea audiențelor, Fișa de audiență urmând a fi completată de acesta.

(3) Persoanele cu dizabilități, din grupurile vulnerabile sau minorități pot fi asistate în timpul audienței, la solicitarea acestora, de către un reprezentant convențional sau interpret.

(4) Materialele (înscrieri, suport electronic etc.) prezentate de către solicitant în timpul audienței, altele decât cele atașate cererii de audiență și apreciate de către manager sau persoana delegată a soluționa cererea, ca fiind relevante în raport cu obiectul audienței, se vor indica în Fișa de audiență, urmând a fi anexate la materialele de organizare a audienței.

(5) La finalizarea audienței, concluziile Managerului sau ale conducătorului compartimentului căruia i-a fost repartizată spre soluționare cererea de audiență sunt indicate în Fișa de audiență.

(6) În raport cu obiectul audienței și concluziile rezultate, Managerul dispune cu privire la măsurile necesare a fi întreprinse.

a) rezultatul privind examinarea cererii de audiență este menționat în *Registrul de evidență a cererilor de audiență* și se transmite în scris solicitantului, pe căile de comunicare precizate de acesta.

b) în situația în care aspectele ce fac obiectul cererii de audiență nu pot fi soluționate la nivelul compartimentului căruia i-a fost repartizată inițial spre soluționare cererea, pot face obiectul unei noi solicitări scrise de audiență, cu anexarea obligatorie a răspunsului deja primit.

(7) Persoanele ale căror solicitări au fost soluționate urmare audienței acordate nu mai pot beneficia de o altă audiență având același obiect.

(8) Programarea audienței trebuie să fie realizată în termen de maximum 30 (treizeci) de zile de la data înregistrării cererii la nivelul spitalului.

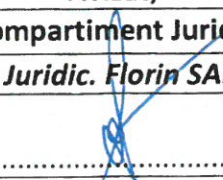
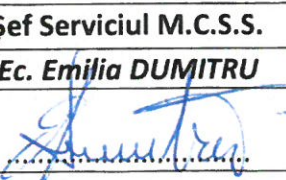
III. DISPOZIȚII FINALE

(1) După aprobarea Regulamentului, personalul Compartimentului relații cu Publicul/Registratură transmite prezentul document prin poșta electronică, persoanelor nominalizate la cap. II.1. alin (3), care au obligația de a-și asuma luarea la cunoștință a regulamentului, prin semnarea în tabelul din Anexa 4 la document.

(2) Atribuțiile și responsabilitățile persoanelor nominalizate în Anexa 4, prevăzute în prezentul Regulament, reprezintă anexă la fișa individuală de post.

(3) Regulamentul privind organizarea audiențelor, ediția I, revizia 0 se actualizează obligatoriu la modificările legislative apărute în domeniu și ori de câte ori intervin modificări interne în procesul privind organizarea audiențelor.

(4) Prezentul Regulament completează corespunzător Regulamentul de Organizare și Funcționare și Regulamentul Intern al Spitalului Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești.

Avizat,		Elaborat,
Compartiment Juridic		Șef Serviciul M.C.S.S.
Cons. Juridic. Florin SANDRU		Ec. Emilia DUMITRU
		



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



Anexa 1

CERERE DE PRIMIRE ÎN AUDIENȚĂ

Domnule Manager,

Subsemnatul/Subsemnata....., cu
domiciliul/reședința în, str....., nr.....,
bl....., sc....., ap....., județ....., telefon....., solicit
acordarea unei audiențe la ☐ Managerul ☐ Director Financiar Contabil ☐ Director Medical
☐ Director de Ingrijiri Medicale ☐ Sef R.U.N.O.S.

din cadrul *Spitalului Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești*.

Angajat al *Spitalului Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești*: ☐ DA ☐ NU

*Secția: *Funcția:

**Se completeaza doar de angajații Spitalului Județean de Urgență Dr. Constantin Andreoiu Ploiești*

Motivele solicitării în audiență sunt următoarele (se completeaza obligatoriu):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

În sprijinul celor afirmate depun în copie următoarele acte:

.....

.....

.....



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



Mijloacele de comunicare prin intermediul cărora doresc să fiu informat cu privire la aprobarea / rezoluția solicitării mele sunt:

Fax: Email: Tel:

În conformitate cu prevederile Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) nr. 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), cu modificările ulterioare, prin prezenta îmi declar consimțământul cu privire la utilizarea, prelucrarea și stocarea datelor mele personale furnizate pe această cale și prin intermediul documentației depuse potrivit prevederilor legale și declar că am cunoștință de drepturile care îmi sunt conferite de aceste prevederi legale.

Data

Semnătura

REZOLUȚIE MANAGER

SE APROBĂ	NU SE APROBĂ
Persoana desemnată	Motivele respingerii:
Data audienței	
Ora audienței	
Locul audienței	
Semnătură	Semnătură