



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII PUBLICE
INSTITUTUL DE MEDICINĂ LEGALĂ IAȘI
Str. Buna Vestire, nr. 4, Iași
Tel. 0232/267751, Fax. 0232/261617



Nr. 20465 / 10.01.2023

e-mail: imliasi@yahoo.com

APROBAT

DIRECTOR,

PROF. DR. BULGARU ILIESCU DIANA



Bibliografie

Concurs registrator medical (perioada nedeterminata)

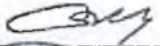

1. **ORDONANȚĂ nr. 1 din 20 ianuarie 2000** privind organizarea activității și funcționarea instituțiilor de medicină legală*) – Republicare;
2. **ORDIN nr. 1134/C din 25 mai 2000** pentru aprobarea Normelor procedurale privind efectuarea expertizelor, a constatărilor și a altor lucrări medico-legale;
3. **HOTĂRÂRE nr. 774 din 7 septembrie 2000** pentru aprobarea Regulamentului de aplicare a dispozițiilor Ordonanței Guvernului nr. 1/2000 privind organizarea activității și funcționarea instituțiilor de medicină legală;
4. **Proceduri interne:**
 - POQ-03 – Cerinte pentru produse si servicii;
 - POQ-07 – Identificare si trasabilitate;
 - POQ-08 – Proprietatea clientului;
 - POQ-16 – Comunicarea interna;

Medic sef Laborator Prosectura si Medicina Clinica Legală,

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-03
	Cerințe pentru produse și servicii	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	1/9
		Exemplar:	

CERINȚE PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

COD: POQ – 03

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
ELABORAT	Carleta TEODORESCU	RM Șef laborator	01.11.2017	
VERIFICAT ȘI APROBAT	Prof. univ. dr. Diana BULGARU ILIESCU	DIRECTOR	01.11.2017	

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delict, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-03
	Cerințe pentru produse și servicii	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	2/9
		Exemplar:	

SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR PROCEDURII

Nr. crt	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția 2/ revizia 0	x	x	01.11.2017

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-03
	Cerințe pentru produse și servicii	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	3/9
		Exemplar:	

1. Scop

Prezenta procedură documentează modul în care este asigurat și controlat în cadrul IML IAȘI procesul de analiză a cererilor clientului pentru a se asigura că sunt definite în mod corespunzător, fără ambiguități, condițiile referitoare la calitate și că acestea pot fi îndeplinite.

2. Domeniu de aplicare

Prevederile acestei proceduri se aplică în toate compartimentele din organizație, implicate în procesul de analiză a cererii clientului, a căror activitate se desfășoară în conformitate cu cerințele sistemului de management al calității adoptat.

3. Definiții și abrevieri

3.1. Definiții

Se aplică definițiile din:

- SR EN ISO 9000: 2015 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”

3.2. Abrevieri

IML IAȘI - Institutul de Medicină Legală IAȘI

MC - Manualul Calității

RM - Reprezentantul Managementului

4. Documente de referință

- SR EN ISO 9000: 2015 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”
- SR EN ISO 9001:2015 „Sisteme de management al calității. Cerințe”
- MC-O1 – Manualul Calității
- POQ-17 „Tratarea reclamațiilor clientului”
- Lista activităților IML IAȘI cod POQ-06F1

5. Descrierea Procedurii

5.1 Determinarea cerințelor referitoare la serviciu

La nivelul IML IAȘI se disting două categorii de clienți: persoane fizice și persoane juridice (organe de urmărire penală, instanțe judecătorești, servicii de medicină legală județene etc.). În funcție de categoria din care face parte clientul, în cadrul procesului de relaționare cu clienții se diferențiază două modalități specifice de tratare și analiză a cererilor clienților, după cum urmează:

5.1.1 Determinarea cerințelor referitoare la serviciu pentru clienții din categoria persoanelor fizice

5.1.1.1 Persoanele fizice interesate pot solicita către IML IAȘI realizarea unui serviciu doar din categoria de servicii corespunzătoare

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-03
	Cerințe pentru produse și servicii	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	4/9
		Exemplar:	

indicativelor: A2, A7, A10, A11, A12 conform Listei activităților IML IAȘI, cod POQ-06F1.

- 5.1.1.2 În cadrul prestării de serviciu, nu sunt admise solicitări primite verbal de la potențiali clienți ai IML IAȘI. Pentru a evita formularea nescrisă a cerințelor unei solicitări a clientului, acesta este rugat să-și exprime în scris cererea, cu indicarea clară și completă a tuturor cerințelor referitoare la serviciul dorit. În acest sens, persoanele fizice interesate completează formularul specific fiecărei expertize în parte, pe care îl pot ridica după caz de la laboratorul/ compartimentul căruia i se adresează solicitarea în cauză, de la Secretariatul General al IML IAȘI, de la Secretariatul Laboratorului de Prosectură sau de la Cabinetul de Consultații.
- 5.1.1.3 Solicitățile persoanelor fizice se primesc și se înregistrează fie la Cabinetul de Consultații (pentru activitățile corespunzătoare indicativului A2), fie la Secretariatul General al IML IAȘI sau la Secretariatul Laboratorului de Prosectură.
- 5.1.1.4 În cazul solicitărilor depuse la Cabinetul de Consultații, acestea sunt preluate și înregistrate de către asistentul medical în „Registrul Certificate” cod POI – A2-DR1.
- 5.1.1.5 La depunerea cererii, asistentul medical verifică exactitatea datelor înscrise în aceasta, după care direcționează clientul către medicul legist de serviciu în vederea efectuării consultului de specialitate în conformitate cu cerințele expertizei solicitate.
- 5.1.1.6 În cazul solicitărilor care vizează alte tipuri de activități, cu excepția celor corespunzătoare indicativului A2, acestea sunt depuse după caz fie la Secretariatul General al IML IAȘI sau la Secretariatul Laboratorului de Prosectură, unde sunt înregistrate în Registrul electronic documente cod PS – 01R1.
- 5.1.1.7 După înregistrarea cererii, aceasta este transmisă spre analiză Directorului IML IAȘI/ Șefului Laboratorului de Prosectură. Acesta face o primă analiză asupra solicitării și după ce o încadrează pe indicative, conform „Listei activităților IML IAȘI” cod POQ-06F1, o transmite la laboratorul/ compartimentul corespunzător în vederea executării acesteia.
- 5.1.1.8 În urma acestei prime analizei, Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură dispune după caz efectuarea sau nu a serviciului solicitat.
- 5.1.1.9 Solicitarea este apoi preluată de laboratorul/ compartimentul responsabil de executarea expertizei în cauză, care o înregistrează în registrul specific de evidență a solicitărilor.
- 5.1.1.10 După înregistrare, solicitarea este predată șefului de laborator/ compartiment în vederea analizării disponibilității resurselor umane și materiale necesare efectuării expertizei. Acesta dispune după caz efectuarea sau nu a serviciului solicitat și stabilește, în funcție de

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-03
	Cerințe pentru produse și servicii	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	5/9
		Exemplar:	

gradul de prioritate al solicitării, gradul de încărcare al laboratorului/ compartimentului, termenul de execuție.

5.1.2 Determinarea cerințelor referitoare la serviciu pentru clienții din categoria persoanelor juridice

- 5.1.2.1 Solicitățile persoanelor juridice se primesc fie la Secretariatul General al IML IAȘI sau la Secretariatul Laboratorului de Prosectură, unde sunt înregistrate în Registrul electronic documente cod PS – 01R1.
- 5.1.2.2 După luarea lor în evidență, solicitările persoanelor juridice sunt transmise spre analiză Directorului IML IAȘI/ Șefului Laboratorului de Prosectură. Acesta face o primă analiză asupra solicitării și, după ce o încadrează pe indicative, conform Listei activităților cod POQ-06F1, o transmite la laboratorul/ compartimentul/ comisia corespunzătoare în vederea executării acesteia.
- 5.1.2.3 În urma acestei prime analize, Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură dispune după caz efectuarea sau nu a serviciului solicitat.
- 5.1.2.4 Solicitarea este apoi preluată de laboratorul/ compartimentul/ comisia responsabilă de executarea expertizei în cauză, care o înregistrează în registrul specific de evidență a solicitărilor.
- 5.1.2.5 După înregistrare, solicitarea este predată șefului de laborator/ compartiment/, respectiv președintelui comisiei, în vederea analizării disponibilității resurselor umane și materiale necesare efectuării expertizei. Acesta dispune după caz efectuarea sau nu a serviciului solicitat și stabilește, în funcție de gradul de prioritate al solicitării, gradul de încărcare al laboratorului/ compartimentului/ comisiei, termenul de execuție.

5.2 Analiza cerințelor referitoare la serviciu

- 5.2.1. Analiza cerințelor referitoare la serviciu este efectuată într-o primă etapă de Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură și apoi de Șeful de laborator/ compartiment, respectiv Președintele comisiei.
- 5.2.2. În cadrul analizei cererii sunt analizate:
- detaliile și cerințele referitoare la caracteristicile serviciului solicitat,
 - informațiile despre client,
 - capacitatea IML IAȘI de a îndeplini cerințele solicitate,
 - durata execuției serviciului în cazul în care aceasta este specificată de către client.
- 5.2.3. În urma analizei, direct pe cererea primită de la client, Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură/ Șeful de laborator sau compartiment/ Președintele comisiei aplică o rezoluție și semnează. Este înscrisă data efectuării analizei. Prin rezoluția înscrisă pe

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-03
	Cerințe pentru produse și servicii	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	6/9
		Exemplar:	

solicitare se stabilește fie încadrarea pe indicative a serviciului solicitat și repartizarea executării serviciului, fie transmiterea unui răspuns negativ.

- 5.2.4. În situația în care se stabilește transmiterea unui răspuns negativ, acesta va conține și motivele respingerii cererii.
- 5.2.5. Personalul de specialitate din cadrul laboratoarelor/ compartimentelor/ comisiilor IML IAȘI primește cererea analizată și o introduce în lucru, pe baza informațiilor cuprinse în aceasta și a eventualelor informații suplimentare obținute în urma comunicării cu clientul sau cu reprezentanții acestuia.
- 5.2.6. Atunci când se impune efectuarea unei modificări în conținutul cererii, se studiază posibilitățile de acceptare și asimilare a acestor modificări de către toți factorii implicați. Modificările cererilor se realizează numai prin adrese oficiale primite de la client, înregistrate la Secretariatul General al IML IAȘI sau la Secretariatul Laboratorului de Prosectură, în Registrul electronic documente cod PS – 01R1.
- 5.2.7. Modificările cererii operate prin acordul părților sunt aduse la cunoștința tuturor factorilor implicați, de către Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură/ Șeful de laborator sau compartiment/ Președintele comisiei, în timp util pentru asimilarea acestora.

5.3. Comunicarea cu clientul

- 5.3.1. În vederea unei comunicări eficiente cu clientul, în funcție de specificul serviciului prestat, au fost stabilite la nivelul fiecărui laborator/ compartiment/ comisie IML IAȘI metodologii proprii în care sunt precizate condițiile care trebuie îndeplinite pentru a se asigura desfășurarea cu succes a serviciului în cauză. Metodologiile sunt descrise în detaliu în procedurile operaționale specifice fiecărui tip de expertiză.
- 5.3.2. Atunci când solicitările conțin termene ce nu pot fi onorate, se comunică solicitantului telefonic sau prin adresă scrisă acest lucru.
- 5.3.3. De asemenea, atunci când serviciul solicitat necesită îndeplinirea unor condiții specifice de către solicitant, se comunică acest lucru telefonic sau prin adresă scrisă.
- 5.3.4. În cazul în care clientul este nemulțumit de calitatea serviciului prestat de oricare dintre laboratoarele/ compartimentele/ comisiile IML IAȘI, el poate sesiza abaterile în scris, prin adrese oficiale, telefonic sau prin prezentare directă la sediul IML IAȘI.
- 5.3.5. În cazul în care clientul face reclamația telefonic, acesta este rugat să se adreseze în scris. Nu sunt luate în considerare anonimele.
- 5.3.6. În toate situațiile, aceste sesizări se înregistrează la Secretariatul General al IML IAȘI, în Registrul electronic documente cod PS – 01R1.

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-03
	Cerințe pentru produse și servicii	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	7/9
		Exemplar:	

5.3.7. Tratarea reclamațiilor clientului este descrisă în detaliu de procedura operațională „Tratarea reclamațiilor clientului” cod POQ-17.

5.3.8. În funcție de specificul serviciului solicitat, produsele rezultate în urma prestării serviciului (rapoarte medico-legale, certificate medico-legale, buletine de analiză etc.) sunt transmise clientului fie prin Secretariatul General al IML IAȘI sau la Secretariatul Laboratorului de Prosectură, fie sunt eliberate direct de către laboratorul/ compartimentul/ comisia IML IAȘI, responsabilă de serviciul solicitat.

5.3.9. În cazul în care produsele rezultate în urma prestării serviciului sunt eliberate de către Secretariatul General al IML IAȘI sau de către Secretariatul Laboratorului de Prosectură, comunicarea acestora către client se face după cum urmează:

5.3.9.1. pentru persoane fizice, eliberarea se face fie personal, la sediul IML IAȘI, pe bază de semnătură, fie prin poștă, cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire; în acest caz, se întocmește „Borderoul – Trimiteri recomandate prezentate în serie” cod POQ-03F1.

5.3.9.2. pentru persoane juridice, eliberarea se face fie la sediul IML IAȘI prin predare către un delegat oficial, fie prin Poșta specială; în acest caz, se completează formularul „Borderou” (tipizat), pus la dispoziție de Poșta specială.

5.3.10. În cazul în care produsele rezultate în urma prestării serviciului sunt eliberate direct de laboratorul/ compartimentul/ comisia IML IAȘI care este responsabilă de serviciul în cauză, eliberarea se face pe bază de semnătură.

6. Responsabilități:

6.1 Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură/ Șeful de laborator sau compartiment/ Președintele comisiei:

- analiza cererilor clientului, asigurându-se că sunt documentate și pot fi realizate cerințele acestora;
- informarea tuturor factorilor interesați cu privire la modificările ce se impun cererii și studierea posibilităților de acceptare și asimilare a modificărilor;
- informarea tuturor factorilor implicați cu privire la modificările operate prin acordul părților partenere, în timp util.

6.2 Personal de specialitate

- primește și execută lucrarea solicitată de către client
- asigură comunicarea cu clientul în vederea determinării cât mai corecte a cerințelor acestuia
- eliberează produsele rezultate în urma prestării serviciului

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-03
	Cerințe pentru produse și servicii	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	8/9
		Exemplar:	

**6.3 Secretariatul General al IML IAȘI/ Secretariatul Laboratorului de
prosectură/ Cabinetul de Consultații/ Persoana desemnată la nivelul
laboratoarelor/ compartimentelor/ comisiilor de specialitate IML IAȘI:**

- primește și înregistrează solicitările clientului
- eliberează/ transmite produsele rezultate în urma prestării serviciului

7. Înregistrări. Formulare

7.1 Registrul electronic documente cod PS – 01R1

7.2 Registrul Certificate cod POI – A2-DR1

7.3 Lista activităților IML IAȘI cod POQ-06F1

7.4 Borderou – Trimiteri recomandate prezentate în serie cod POQ-03F1

8. Anexe

Anexa 1 - Borderou – Trimiteri recomandate prezentate în serie cod POQ-03F1

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-03
	Cerințe pentru produse și servicii	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	9/9
		Exemplar:	

Anexa 1

cod POQ-03F1 ed.1, rev. 0

BORDEROU
Trimiteri recomandate prezentate în serie


Nr. crt.	DESTINATAR (numele și prenumele)	DESTINAȚIE (adresa completă)	INDICAȚII SPECIALE	GREUTATE	TAXE POȘTALE	Nr. prezenta
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						

Semnătura

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-07
	IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	1/6
		Exemplar:	

IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE

COD: POQ-07

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
ELABORAT	Carleta TEODORESCU	RM Șef laborator	01.11.2017	
VERIFICAT ȘI APROBAT	Prof. univ. dr. Diana BULGARU ILIESCU	DIRECTOR	01.11.2017	

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delictive, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-07
	IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	2/6
		Exemplar:	

SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR PROCEDURII

Nr. crt	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția 2/ revizia 0	x	x	01.11.2017

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-07
	IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	3/6
		Exemplar:	

1. Scop

Prezenta procedură stabilește mijloacele prin care se asigură identificarea și trasabilitatea produsului/ serviciului, în conformitate cu cerințele sistemului de management al calității adoptat.

2. Domeniu de aplicare

Prevederile prezentei proceduri se aplică tuturor produselor aprovizionate, serviciilor prestate de către IML IAȘI și produselor rezultate în urma prestării acestora.

3. Definiții și abrevieri

3.1 Definiții

Pentru scopurile acestei proceduri se aplică definițiile din Standardul Internațional SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular;

3.2 Abrevieri

IML IAȘI - Institutul de Medicină Legală Iași

MC – Manualul calității

RM - Reprezentantul Managementului

RNC - Raport de neconformitate

FNC - Fișa de neconformitate

4. Documente de referință

- MC – 01 – Manualul calității;
- SR EN ISO 9001: 2015 – Sisteme de management al calității - Cerințe;
- SR EN ISO 9000: 2015 - Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular;

5 Descrierea procedurii

5.1 Toate produsele aprovizionate, depozitate în magazii, se identifică după marcaje și/sau etichete care cuprind ca date de identificare următoarele: denumirea și codul, calitatea sau tipul produsului, cantitatea, standardul, lotul, termenul de garanție, furnizorul.

5.2 De asemenea, produsele aprovizionate și depistate ca fiind neconforme se identifică și după eticheta: «PRODUS NECONFORM», aplicată de personalul care a efectuat inspecția acestor produse.

5.3 Identificarea și trasabilitatea serviciilor prestate de IML IAȘI se realizează prin Secretariatul General al IML Iași, prin Cabinetul de Consultații, prin Secretariatul Laboratorului de Prosectură și prin înregistrările specifice fiecărui Laborator/ Compartiment/ Comisie IML IAȘI. Pe baza sistemului de identificare unică a fiecărui caz aplicat de IML IAȘI, se poate identifica stadiul realizării serviciului solicitat, în raport cu cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul realizării serviciului.

5.4 Pentru o identificare adecvată a serviciului solicitat s-a întocmit „Lista activităților IML IAȘI” cod POQ-06F1, în care sunt precizate categoriile

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-07
	IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	4/6
		Exemplar:	

de activități care pot face obiectul solicitării clientului, cu descrierea expertizelor adiacente acestor activități.

- 5.5 Prin „Lista activităților IML IAȘI” cod POQ-06F1, pentru fiecare categorie de activități a fost stabilit un indicativ care este atribuit solicitării clientului încă de la luarea acesteia în evidență de Secretariatul general IML Iași/ Secretariatul Laboratorului de Prosectură/ Cabinetul de Consultații și care însoțește lucrarea pe toată durata procesului de prestare a serviciului.
- 5.6 „Lista activităților IML IAȘI” cod POQ-06F1 conține: categoria de activități, indicativul, subdiviziuni ale acelei categorii de activități, descrierea obiectivului expertizei.
- 5.7 Înregistrarea solicitărilor se face pe tipuri de servicii prestate, în registre speciale, gestionate de Secretariatul general IML Iași/ Secretariatul Laboratorului de Prosectură/ Cabinetul de Consultații, precum și de fiecare Laborator/ Compartiment/ Comisie IML IAȘI, după cum urmează:
- 5.7.1 Evidența tuturor solicitărilor (cu excepția celor corespunzătoare activităților cu indicativ A2), precum și a corespondenței IML IAȘI, este ținută de Secretariatul General al IML Iași/ Secretariatul Laboratorului de Prosectură în Registrul electronic documente cod PS-01R1.
- 5.7.2 Evidența tuturor solicitărilor care se încadrează pe activități cu indicativ A2 este ținută în „Registrul Certificate” cod POI – A2-D R1.
- 5.7.2.1 Totodată, la nivelul fiecărui laborator/ compartiment, există registre specifice în care sunt înregistrate solicitările care vizează serviciile prestate de respectivul laborator/ compartiment.
- 5.8 Persoanele care au efectuat prestarea de serviciu se identifică astfel:
- 5.8.1 Medicii, biologii, biochimistii, chimiștii, farmaciștii - prin parafă.
- 5.8.2 Prin înregistrarea în registrele specifice de evidență a solicitărilor, care sunt menținute la nivelul fiecărui laborator/ compartiment/ comisie, a numelui persoanei/ persoanelor care au efectuat serviciul solicitat;
- 5.8.3 Prin înregistrarea numelui și a semnăturii pe produsele rezultate în urma prestării serviciilor IML IAȘI (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legale etc), întocmite cu ocazia efectuării expertizelor.
- 5.9 Produsele rezultate în urma prestării serviciilor IML IAȘI (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legal etc) se identifică prin cod, alocat conform procedurilor operaționale specifice.
- 5.10 Pentru produsele rezultate în urma prestării serviciilor IML IAȘI și declarate neconforme, evidența acestora se face în „Registrul de evidență a RNC și FNC” cod PS-04F2 și prin aplicarea înscrisului „ANULAT”.

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-07
	IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	5/6
		Exemplar:	

5.11 Probele/ corpurile delict/ cadavrele se identifică în mod unic la nivelul fiecărui laborator prin aplicarea de etichete specifice, care cuprind informații esențiale necesare bunei desfășurări a expertizei în cauză. Modalitatea de identificarea pentru fiecare probă/ corp delict/ cadavru este descrisă în detaliu în procedurile operaționale specifice fiecărui tip de expertiză. La identificarea probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor se are în vedere să nu existe riscul ca acestea să poată fi confundate nici fizic, nici atunci când se face referire la ele în înregistrări sau documente. Identificarea aplicată la recepția probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor în laborator este păstrată pe toată durata prezenței acestora în laborator.

6 Responsabilități

RM

- prin auditurile efectuate urmărește îndeplinirea cerințelor calității referitoare la identificarea și trasabilitatea produsului/ serviciului;

Șef de laborator/ compartiment/ comisie

- verifică identificarea lucrărilor/ probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor, la nivelul laboratorului/ compartimentului/ comisiei IML IAȘI pe care o coordonează;
- verifică respectarea sistemelor de marcare pentru identificare;

Personal de specialitate

- asigură identificarea și trasabilitatea lucrărilor/ probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor;
- utilizează corect sistemele de înregistrare și de marcare în vederea identificării lucrărilor/ probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor și a persoanelor care au efectuat lucrarea;
- asigură colectarea documentelor referitoare la trasabilitatea serviciului;

Secretariatul General al IML Iași/ Secretariatul Laboratorului de Prosectură/ Cabinetul de Consultații:

- asigură identificarea lucrărilor prin înregistrarea acestora în registrele pe care le gestionează

Persoană desemnată din cadrul fiecărui laborator/compartiment/ comisie:

- asigură identificarea lucrărilor/ probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor prin înregistrarea acestora în registrele pe care le gestionează

Magazioner:

- asigură identificarea produselor depozitate în magazie;
- asigură respectarea sistemelor de marcare pentru identificarea produselor.

7 Înregistrări. Formulare

7.1 Registrul electronic documente cod PS-01R1

7.2 Registrul Certificate cod POI – A2-D R1

7.3 Lista activităților IML IAȘI cod POQ-06F1

7.4 Registrul de evidență a RNC și FNC cod PS-04F2

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-07
	IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	6/6
		Exemplar:	

8 Anexe

Nu este cazul.

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-08
	PROPRIETATEA CLIENTULUI	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	1/5
		Exemplar:	

PROPRIETATEA CLIENTULUI

COD: POQ-08

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
ELABORAT	Carleta TEODORESCU	RM Șef laborator	01.11.2017	
VERIFICAT ȘI APROBAT	Prof. univ. dr. Diana BULGARU ILIESCU	DIRECTOR	01.11.2017	



Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delictate, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-08
	PROPRIETATEA CLIENTULUI	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	2/5
		Exemplar:	

SITUAȚIA EDIȚILOR ȘI A REVIZIILOR PROCEDURII

Nr. crt	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția 2/ revizia 0	x	x	01.11.2017

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-08
	PROPRIETATEA CLIENTULUI	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	3/5
		Exemplar:	

1. Scop

Prezenta procedură are ca scop stabilirea unui mod unitar și documentat pentru protejarea proprietății clientului pe perioada în care aceasta se află sub controlul IML IAȘI sau este utilizată de IML IAȘI.

2. Domeniu de aplicare

Prevederile prezentei proceduri se aplică în activitatea de primire, păstrare și manipulare a proprietății clientului în conformitate cu cerințele sistemului de management al calității adoptat.

3. Definiții și abrevieri

3.1 Definiții

Pentru scopurile acestei proceduri se aplică definițiile din Standardul Internațional SR EN ISO 9000:2015 – „Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular”.

3.2 Abrevieri

IML IAȘI - Institutul de Medicină Legală Iași

MC – Manualul calității

RM - Reprezentantul Managementului

4. Documente de referință

- MC-01 – Manualul calității
- SR EN ISO 9001: 2015 « Sisteme de management al calității – Cerințe»
- SR EN ISO 9000: 2015 „Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular»
- Procedura operațională „Arhivarea documentelor” cod POQ-18
- Lista activităților IML IAȘI cod POQ-06F1

5 Descrierea procedurii

5.1 Pentru prestarea serviciilor sale, IML IAȘI primește de la client:

- documentația specifică serviciului ce urmează a fi prestat (documentație medicală, dosarul cauzei penale/ civile în care se solicită expertiză medico-legală etc.);
- probele biologice și corpuri delictive care fac obiectul expertizelor solicitate (sânge, fragment de țesuturi sau de organe, tampoane cu diverse secreții recoltate de la persoană sau cadavru, fire de păr, obiecte purtătoare de pete biologice în vederea identificării acestora, cum ar fi: îmbrăcăminte, probe de sol, probe de alimente, probe de băuturi, obiecte de la locul faptei etc.);
- cadavre.

5.2 În toate cazurile, proprietatea clientului este înregistrată concomitent cu solicitarea acestuia, pentru o identificare facilă a acesteia folosindu-se același număr de înregistrare acordat pe indicativul corespunzător serviciului IML IAȘI solicitat (conform “Listei activităților IML IAȘI” cod POQ-06F1).

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-08
	PROPRIETATEA CLIENTULUI	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	4/5
		Exemplar:	

- 5.3 La recepția proprietății clientului, se consemnează fie direct pe solicitarea acestuia, fie în registre de evidență speciale, orice neconcordanță între obiectele predate și cele descrise în solicitare.
- 5.4 De asemenea, atunci când obiectele predate prezintă grave abateri de la condițiile normale sau specificate de metodele de lucru, se consemnează acest lucru, atât la recepția acestora, cât și pe produsul rezultat în urma prestării serviciului solicitat (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legal etc.).
- 5.5 După înregistrare, proprietatea clientului este predată echipei/ persoanei căreia i-a fost repartizată executarea serviciului solicitat. Până la finalizarea serviciului solicitat, proprietatea clientului este păstrată și se află sub supravegherea directă a echipei/ persoanei căreia i-a fost repartizată efectuarea acestuia și a șefului ierarhic superior, pentru a preveni accesul nepermis și pentru a o proteja împotriva modificărilor neautorizate.
- 5.6 După finalizarea prestării de serviciu, la nivelul fiecărui laborator/ compartiment, în funcție de natura sa, proprietatea clientului este fie returnată clientului, fie este conservată și păstrată conform prevederilor legale și ale procedurii operaționale "Păstrarea produsului" cod POQ-09, asigurându-se condiții de păstrare adecvate, funcție de specificul său.
- 5.7 În cazul în care pentru efectuarea expertizei, la adresa de solicitare sunt atașate documente relevante în original, la finalizarea expertizei, o dată cu produsul rezultat în urma prestării serviciului solicitat (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legal etc.), acestea sunt returnate, după ce în prealabil s-au efectuat fotocopiile ale actelor relevante care au stat la baza efectuării expertizei și care se atașează la arhiva lucrării respective.
- 5.8 În toate situațiile, returnarea proprietății clientului se face pe baza dovezii de expediere, fie pe baza semnăturii acestuia sau a delegatului acestuia în registre de evidență speciale sau pe formulare speciale.
- 5.9 În cazul în care este vorba de expertize care au la bază corpuri delictive, rezultatul expertizei nu este eliberat fără ridicarea corpurilor delictive.
- 5.10 Pe perioada cât proprietatea clientului se află în custodia IML IAȘI, pentru păstrarea sa se asigură un mediu adecvat pentru a preveni deteriorarea (prin acțiunea factorilor de mediu), distrugerea (foc, inundații) sau pierderea lor.
- 5.11 Dacă proprietatea clientului este pierdută, deteriorată sau inaptă pentru utilizare, se aduce la cunoștință clientului prin adrese oficiale sau se comunică verbal, clientul fiind rugat să semneze de luare la cunoștință.
- 5.12 Totodată, la nivelul fiecărui laborator/ compartiment, prin procedurile operaționale specifice, au fost stabilite reguli pentru a se asigura protecția informațiilor confidențiale și a drepturilor de proprietate ale clienților. Informațiile cu caracter confidențial pot fi furnizate numai în cazul în care pacientul își dă consimțământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres.
- 5.13 Prin procedura de sistem "Controlul informațiilor documentate" cod PS-01 au fost de asemenea stabilite reguli în ceea ce privește protecția stocării electronice a datelor.

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-08
	PROPRIETATEA CLIENTULUI	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	5/5
		Exemplar:	

- 5.14 Eliberarea produsului rezultat în urma prestării serviciului solicitat (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legal etc.) se face direct clientului sau reprezentantului său legal.
- 5.15 Documentațiile primite de la client (cu excepția documentelor în original care sunt returnate clientului la finalizarea serviciului) sunt menținute în bibliorafturi sau cutii de arhivare identificate corespunzător.
- 5.16 După expirarea termenului de păstrare în arhiva curentă, de 2 ani, proprietatea clientului se arhivează conform procedurii operaționale POQ-18 „Arhivarea documentelor”.

6 Responsabilități

6.1 Persoana care recepționează proprietatea clientului

- verifică dacă există neconcordanțe între obiectele predate și cele descrise în solicitare
- identifică în mod corespunzător proprietatea clientului și asigură păstrarea acesteia în mod corespunzător până la preluarea sa de către persoana/ echipa desemnată pentru executarea serviciului solicitat

6.2 Echipa de specialitate/ persoana desemnată pentru executarea expertizei

- verifică dacă obiectele primite prezintă grave abateri de la condițiile normale sau specificate de metodele de lucru și consemnează acest lucru, atât la recepția acestora, cât și pe produsul rezultat în urma prestării serviciului solicitat (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legal etc.)
- comunică clientului deficiențele constatate pentru a fi remediate în timp util
- asigură păstrarea datelor cu caracter confidențial
- asigură condiții de păstrare corespunzătoare pentru proprietatea clientului pe perioada executării serviciului solicitat

6.3 Șef ierarhic superior

- verifică dacă sunt asigurate condiții de păstrare corespunzătoare pentru proprietatea clientului pe perioada executării serviciului solicitat
- asigură păstrarea datelor cu caracter confidențial

6.4 Responsabil cu arhiva

- înregistrează și asigură condiții de păstrare corespunzătoare pentru documentațiile primite

7 Înregistrări. Formulare

Nu este cazul


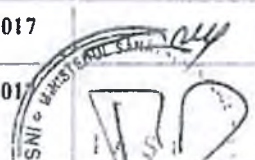
8 Anexe

Nu este cazul

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-16
	COMUNICARE INTERNĂ	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	1/6
		Exemplar:	

COMUNICARE INTERNĂ

COD: POQ-16

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
ELABORAT	Carleta TEODORESCU	RM Șef laborator	01.11.2017	
VERIFICAT ȘI APROBAT	Prof. univ. dr. Dianna BULGARU ILIESCU	DIRECTOR	01.11.2017	

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delict, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-16
	COMUNICARE INTERNĂ	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	2/6
		Exemplar:	

SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR PROCEDURII

Nr. crt	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția 2/ revizia 0	x	x	01.11.2017

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delictive, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-16
	COMUNICARE INTERNĂ	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	3/6
		Exemplar:	

1 Scop

Prezenta procedură descrie modul prin care conducerea IML IAȘI a stabilit și implementat un proces eficace și eficient de comunicare a politicii, cerințelor, obiectivelor și realizărilor referitoare la calitate la nivelul IML IAȘI, având ca scop îmbunătățirea performanțelor organizației și implicarea directă a personalului în realizarea obiectivelor calității.

2 Domeniu de aplicare

Procedura se aplică în întreaga organizație, pentru toate activitățile aferente procesului de comunicare internă.

3 Definiții și abrevieri

3.1 Definiții

Se aplică definițiile din:

- SR EN ISO 9000 : 2015 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”
- **Comunicarea internă** = schimbul de informații între diferite niveluri ierarhice și în cadrul aceluiași nivel, cu scopul de a asigura înțelegerea în organizație și, totodată, îndeplinirea obiectivelor sale.
- **Comunicarea formală** = o formă de comunicare organizațională în care mesajele sunt transmise pe canale prestabilite.
- **Comunicarea informală** = o formă de comunicare organizațională în care informațiile circulă prin canale ce nu se înscriu în sfera relațiilor de subordonare.

3.2 Abrevieri

SMC - Sistemul de management al calității
 IML IAȘI - Institutul de Medicină Legală Iași
 MC – Manualul calității
 RM - Reprezentantul Managementului

4 Documente de referință

- SR EN ISO 9000:2015 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”
- SR EN ISO 9001:2015 „Sisteme de management al calității. Cerințe”

5 Descrierea procedurii

- 5.1 IML IAȘI consideră comunicarea internă o componentă fundamentală a managementului organizației. Comunicarea presupune procesarea inteligentă a informațiilor, extragerea esențialului, transmiterea eficientă a mesajului către interlocutor (adaptarea informației la capacitățile de interpretare ale receptorului), preluarea feed-back-ului.
- 5.2 Pentru a putea împlini misiunea organizației, toți angajații trebuie să cunoască rațiunile pentru care organizația se îndreaptă spre o direcție sau alta, să asimileze spiritul acesteia și să răspundă așteptărilor clienților și

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-16
	COMUNICARE INTERNĂ	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	4/6
		Exemplar:	

partenerilor. În același timp, trebuie să cunoască întregul context organizațional, mediul în care organizația se dezvoltă și specificitățile domeniului său de activitate în general, pentru a se putea comporta în acord cu obiectivele stabilite.

- 5.3 Angajații reprezintă una dintre resursele care pot asigura succesul organizației noastre. De aceea, comunicarea internă constituie o metodă importantă pentru păstrarea coeziunii organizaționale, motivarea angajaților, reducerea fluctuației de personal și, implicit, atingerea obiectivelor organizaționale. Pentru a obține satisfacție, angajații trebuie în primul rând să se simtă acceptați, iar acest lucru presupune un anumit nivel de informare. Pentru organizație avantajul este acela că angajații informați pot să gândească în stilul organizației, pot arăta inițiativă și pot fi implicați în procesul decizional. Colateral, este încurajată munca în echipă și, astfel, efortul depus de angajat poate crește, ca și gradul de responsabilizare.
- 5.4 Comunicarea internă se referă la fluxul de informații din cadrul unei organizații, care permite echipei interne să performeze la cele mai înalte standarde.
- 5.5 Comunicarea internă în cadrul IML IAȘI îmbracă cele două aspecte fundamentale ale comunicării:
- Comunicarea formală (oficială, cu accent pe activitatea curentă și realizată de obicei pe linie ierarhică);
 - Comunicarea informală (spontană și deschisă, cu un conținut mai personal sau general)
- 5.6 În raport cu direcțiile de propagare a fluxurilor informaționale, comunicarea este de mai multe tipuri:
- verticală descendentă;
 - verticală ascendentă;
 - orizontală;
 - oblică.

5.6.1 Comunicarea verticală descendentă cuprinde fluxuri de informații (mesaje) generate de managementul de vârf al IML IAȘI și adresate celor de la nivelurile inferioare. Ele se manifestă între șefi și subordonați și se concretizează prin decizii, instrucțiuni, proceduri, memorii oficiale, reglementări interne, norme, rapoarte, etc. În cadrul IML IAȘI, acest tip de comunicare poate fi inițiată de Directorul IML IAȘI sau Șeful Laboratorului de Prosectură și este îndreptată către eșaloanele subordonate. Transmiterea deciziilor și dispozițiilor emise de conducerea IML IAȘI este asigurată de Secretariatul General al IML IAȘI.

5.6.2 Comunicarea verticală ascendentă se stabilește între conducere și subordonați, fiind caracterizată de fluxuri de informații orientate „de jos în sus” în cadrul IML IAȘI, pe verticala sistemului de management. Prin intermediul acestor canale de comunicare sunt furnizate informații pentru control și fundamentarea deciziilor. Astfel, angajații transmit informații,

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-16
	COMUNICARE INTERNĂ	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	5/6
		Exemplar:	

opinii către management, permițând astfel cunoașterea modului în care se realizează sarcinile, asigurând totodată feedback-ul.

5.6.3 **Comunicarea orizontală** apare între persoane care ocupă poziții situate la același nivel ierarhic în sistemul de management, între care există relații organizatorice de cooperare. Acest tip de comunicare este necesar pentru coordonarea diverselor funcții ale instituției.

5.6.4 **Comunicarea oblică** apare de obicei între persoane ce ocupa posturi situate pe niveluri ierarhice diferite, fără ca între acestea să existe relații de autoritate de tip ierarhic.

5.6.5 **Canalele informale de comunicare** se stabilesc în general între persoane din grupurile informale. Acestea sunt formate din angajați care au interese sau afinități comune. Informațiile transferate prin aceste canale sunt neoficiale și au un caracter personal sau general; ele nu sunt verificate.

5.7 **Comunicarea informală** se desfășoară în general prin canale create spontan și merge în paralel cu canalele de comunicare formale.

5.8 Comunicarea internă are în vedere informațiile referitoare la eficacitatea SMC, cum ar fi: angajamentul managementului; politica și obiectivele calității; analizele efectuate de management; responsabilități; rezultatele privind evaluarea satisfacției clientului; date referitoare la măsurarea proceselor; rezultatele auditurilor interne; neconformitățile identificate, tendințe; acțiuni de îmbunătățire, corective și preventive; performanțele în domeniul calității; performanțele generale ale activității organizației.

5.9 Comunicarea poate fi realizată în scris sau verbal.

5.9.1 Situațiile specifice de comunicare orală utilizate în carul IML IAȘI sunt următoarele:

- **Comunicarea față în față** cu o persoană are avantajul că este directă și că permite folosirea tuturor mijloacelor verbale și nonverbale de comunicare. De asemenea poate fi interactivă, permițând ajustarea mesajelor pe parcurs, pe baza feed-back-ului verbal și nonverbal.
- **Comunicarea interpersonală** este importantă în situații de evaluare a performanței și motivare, de transmitere de instrucțiuni, de rezolvare de conflicte, de negociere etc. Comunicarea interpersonală focalizată pe construirea de relații interpersonale este necesară în procesul de îndrumare și sfătuire a angajaților.
- **Comunicarea managerială în grup** are funcțiuni caracteristice cum sunt: ajută la definirea grupului, sprijină procesul de implementare a deciziilor și schimbării. O formă a comunicării în grup este **comunicarea în fața unui auditoriu**; ea are ca scop formarea unei imagini proprii, a grupului sau a organizației.

5.9.2 La utilizarea comunicării în scris, eficiența maximă a mesajului scris este atinsă dacă mesajul posedă următoarele caracteristici: este ușor de citit; este corect; este adecvat direcției de transmitere; este bine gândit.

5.9.3 Înainte de a transmite un mesaj scris emițătorul clarifică următoarele aspecte: dacă este oportună transmiterea mesajului; dacă reacția de

Institutul de Medicină Legală Iași	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod:	POQ-16
	COMUNICARE INTERNĂ	Editia:	2
		Revizia:	0
		Pag.	6/6
		Exemplar:	

răspuns este favorabilă; dacă mesajul transmis are șanse să-și atingă scopul.

5.10 Mijloace folosite în comunicarea internă sunt:

5.10.1 pentru comunicarea *verticală descendentă*:

- decizii, note, îndrumări, instrucțiuni;
- instruirii periodice efectuate;
- înregistrările calității, pentru fiecare categorie fiind stabilit cui se distribuie acestea astfel încât datele să fie comunicate angajaților de la toate nivelurile ierarhice implicate;
- utilizarea panourilor de afișaj;
- organizarea de mese rotunde;

5.10.2 pentru comunicarea *verticală ascendentă*:

- rapoarte înaintate către Directorul IML IAȘI;
- note justificative, propuneri, studii;
- cereri, petiții, sesizări.

5.10.3 pentru comunicarea pe orizontală și cea oblică:

- convorbiri directe între angajați de același nivel ierarhic;
- ședințe de lucru;
- întâlniri informale, când este cazul;
- comunicări scrise intercompartimentale.

6 Responsabilități

6.1 Directorul IML IAȘI în calitate de emitător inițiază procesul de comunicare pe niveluri ierarhice aflate în subordinea acestuia pentru transmiterea de decizii, dispoziții, note, stabilirea responsabilităților prin mijloace de comunicare prezentate în paragraful 5.2.

6.2 Șef laborator/ compartiment preiau informația transmisă de către Directorul IML IAȘI și o difuzează nivelurilor ierarhice aflate în subordinea acestora prin mijloace de comunicare prezentate în paragraful 5.2.

6.3 Secretariatul General al IML IAȘI

Asigură transmiterea deciziilor și dispozițiilor conducerii IML IAȘI către toate persoanele vizate

6.4 Angajații preiau în calitate de receptori ai procesului de comunicare, (fiind ultima verigă a acestui proces), mesajul transmis pe nivelurile ierarhice stabilite, fiind cei care realizează feedback-ul (mesajul transmis a fost receptat, înțeles, acceptat, a provocat o reacție).

7 Formulare. Înregistrări

7.1 Registrul electronic documente cod PS-01R1

8 Anexe

Nu este cazul