

ELABORAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

REDAZIONE			VERIFICA			APPROVAZIONE		
Data	Funzione	Cognome/Nome	Data	Funzione	Cognome/Nome	Data	Funzione	Cognome/Nome
11/10/2010	RQ URP	Bocci Lidia	14/10/2010	RDQ	Santarelli Franco	24.11.2010	DGE	Molinari Mario

ELENCO DELLE REVISIONI

INDICE

1. Scopo e campo di applicazione	4
2. Responsabilità	4
3. Descrizione del processo.....	4
3.1 Acquisizione informazioni e dati.....	4
3.2 Inserimento dati e validazione.....	4
3.3 Pubblicazione sul sito aziendale	4
3.4 Gestione delle richieste di aggiornamento	4
4. Riferimenti normativi	4

1. Scopo e campo di applicazione

Le attività descritte nel presente processo riguardano l'elaborazione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi disponibile sul sito internet della ASL 4 Teramo (www.aslteramo.it).

2. Responsabilità

La responsabilità del processo è assegnata al Referente della Carta dei Servizi.

3. Descrizione del processo

Il processo di elaborazione/aggiornamento della Carta dei Servizi si articola si articola nei seguenti sottoprocessi:

- acquisizione informazioni e dati;
- inserimento dati e validazione;
- pubblicazione sul sito;
- gestione delle richieste di aggiornamento.

3.1 Acquisizione informazioni e dati

In questa fase, il Responsabile di ogni singola Unità Operativa provvede a compilare il mod. PA10 01 "Scheda di rilevazione dei Servizi", messa a punto dal Referente della Carta dei Servizi. La scheda viene consegnata alle varie UU.OO. dai rispettivi Direttori di Dipartimento, una volta compilata e debitamente firmata, viene re-inviata, entro 7 giorni dal ricevimento, al Referente della Carta dei Servizi che provvede all'archiviazione.

3.2 Inserimento dati e validazione

Il personale dell'URP provvede nel più breve tempo possibile (e comunque non oltre 20 giorni) ad inserire i dati relativi ai Servizi prestati da ogni singola U.O. direttamente sulle pagine web dedicate (precedentemente messe a punto dal personale dell'Ufficio Sistemi Informativi) del sito aziendale www.aslteramo.it

3.3 Pubblicazione sul sito aziendale

Dopo aver inserito i dati, viene formalmente richiesta una ulteriore validazione degli stessi e, in particolare delle schede informatiche che ne derivano, ad ogni Direttore di Dipartimento che – sempre in modo formale – provvede a dare il proprio assenso alla pubblicazione on-line. La pubblicazione viene tecnicamente eseguita dal personale dell'URP, in collaborazione con il personale dell'Ufficio Sistemi Informativi.

3.4 Gestione delle richieste di aggiornamento

Una volta pubblicati, i dati possono essere aggiornati a seconda delle necessità delle singole UU.OO., che – nella figura del proprio Responsabile - ne fanno richiesta formale al Referente della Carta dei Servizi.

4. Riferimenti normativi

Dal punto di vista della norma ISO 9001:2008, il processo si colloca nell'ambito del requisito 7.2.3 "Comunicazione con il Cliente" in quanto finalizzato a fornire al Cliente tutte le informazioni relative ai servizi offerti dalla ASL4Teramo.



LEGENDA

CdS = Carta dei Servizi

Dir.Dip. = Direttori Dipartimento

Resp. UU.OO.= Responsabili Unità Operative

Atto
Aziendale Legislazione
nazionale
applicabile Legislazione
regionale
applicabile Regolamento
Comitato della
Comunicazione ISO 9001:2000 7.2.3
Comunicazione con
il Cliente

Lettera del DGE ai Direttori di
Dipartimento per comunicare l'avvio
della rilevazione

Richiesta informazioni ai
Direttori di Dipartimento da
parte del Referente CdS (1)

(1) Con invio di apposito modulo per la
registrazione delle informazioni da
inserire nella CdS da compilare
a cura dei Responsabili delle UU.OO.

ELABORAZIONE/AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Moduli informativi approvati dai Resp. UU.OO.

Schede informatiche validate da parte dei Dir. Dip.

Registrazione della validazione delle schede
informatiche da parte dei Dir. Dip.

Richieste di aggiornamento sito aziendale

Pagine web pubblicate sul sito aziendale

Direttori
Dipartimento
Referente
CdS
Responsabili
UU.OO.
Operatori
URP
Operatori
Sistemi
Informativi
Referente
Comunicazione

Sito aziendale
(www.aslteramo.it)

NODE:

A-0

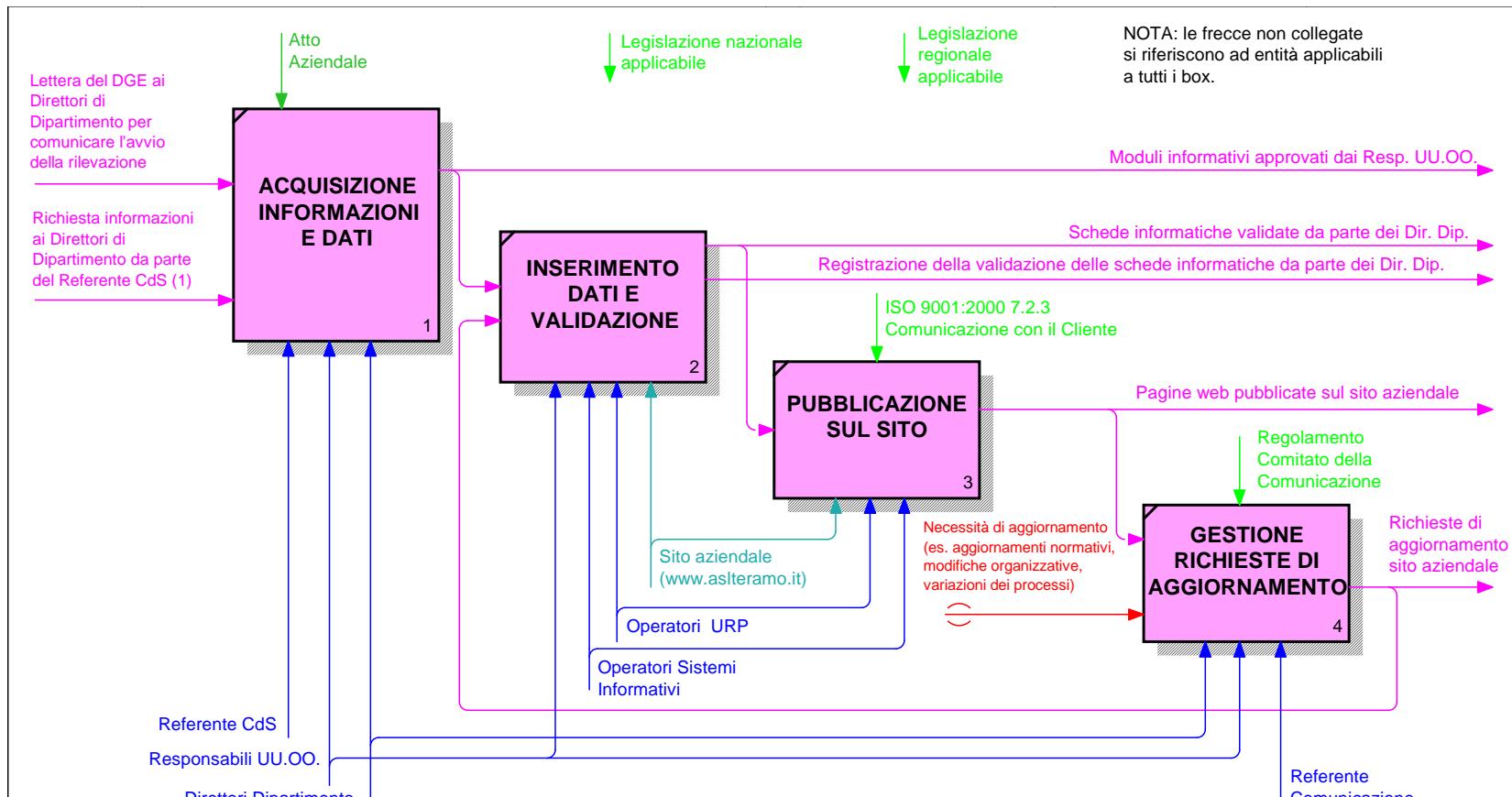
TITLE:

ELABORAZIONE/AGGIORNAMENTO DELLA
CARTA DEI SERVIZI

NUMBER:

PROCESSO

pag. 1 di 2



NODE:	TITLE:	ELABORAZIONE/AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI	NUMBER:	Sottoprocessi
A0				pag. 2 di 2