Published on *Istituto Superiore "Ven. Ignazio Capizzi"* (http://www.iscapizzi.edu.it)

Carta dei servizi e standard di qualità

Contenuti

- Carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici

Art. 32, c. 1

Art. 32 - Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati
1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici

Costi contabilizzati

Contenuti

- I costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale, per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo

Art. 32, c. 2, lett. a, Art. 10, c. 5

Art. 32 - Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati
2. Le pubbliche amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:
a) i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo;

Art. 10 - Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
5. Ai fini della riduzione del costo dei servizi, dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché del conseguente risparmio sul costo del lavoro, le pubbliche amministrazioni provvedono annualmente ad individuare i servizi erogati, agli utenti sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del decreto legislativo 7 agosto 1997, n. 279. Le amministrazioni provvedono altresì alla contabilizzazione dei costi e all'evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché al monitoraggio del loro andamento nel tempo, pubblicando i relativi dati ai sensi dell'articolo 32.

Tempi medi di erogazione dei servizi

Contenuti

- I tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente

Art. 32, c. 2, lett. b

Art. 32 - Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati
2. Le pubbliche amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:
b) i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.v

Liste di attesa

Contenuti

- I tempi di attesa previsti e tempi medi effettivi di attesa per ciascuna tipologia di prestazione erogata (per le aziende e le strutture pubbliche e private che erogano prestazioni per conto del servizio sanitario)

Tali disposizioni non riguardano gli enti locali

Art. 41, c. 6

Art. 41 - Trasparenza del servizio sanitario nazionale
6. Gli enti, le aziende e le strutture pubbliche e private che erogano prestazioni per conto del servizio sanitario sono tenuti ad indicare nel proprio sito, in una apposita sezione denominata «Liste di attesa», il tempi di attesa previsti e i tempi medi effettivi di attesa per ciascuna tipologia di prestazione erogata.

Inviato da admin il Sab, 13/07/2013 - 13:53

Source URL (modified on 13/07/2013 - 13:53): http://www.iscapizzi.edu.it/trasparenza/servizi-erogati