

## OMCeO Monza e Brianza

aggiornato al 10/01/2018

## Indicatori tempi/servizi erogati

Ufficio Competente	SETTORE	SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE MEDICA	Altri Enti o Istituzioni	Tempo di risposta su quesiti complessi	30gg	80,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE MEDICA	Altri Enti o Istituzioni	Tempo di risposta su quesiti semplici	30gg	90,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE MEDICA	Cittadini	Tempo di risposta su quesiti complessi	30gg	90,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE MEDICA	Cittadini	Tempo di risposta su quesiti semplici	30gg	90,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE MEDICA	Iscritti	Tempo di risposta su quesiti complessi	30gg	90,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE MEDICA	Iscritti	Tempo di risposta su quesiti semplici	30gg	90,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE MEDICA	Procedimenti Amministrativi	Avvio istruttoria	30gg	90,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE MEDICA	Procedimenti Amministrativi / richiesta chiarimenti	Discussione e Decisione	30gg	92,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE MEDICA	Procedimenti Amministrativi con accertamento comportamento deontologicamente scorretto	Procedimenti disciplinari in assenza di procedimenti penali pendenti	90gg	88,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE MEDICA	Procedimenti Amministrativi con accertamento comportamento deontologicamente scorretto	Procedimenti disciplinari in presenza di procedimenti penali pendenti	a conclusione del Procedimento penale	100,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE MEDICA	Procedimenti Amministrativi con valutazione eventuale comportamento deontologicamente scorretto	Discussione e Decisione	20gg	100,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE ODONTOIATRI	Altri Enti o Istituzioni	Tempo di risposta su quesiti complessi	30gg	90,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE ODONTOIATRI	Altri Enti o Istituzioni	Tempo di risposta su quesiti semplici	30gg	90,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE ODONTOIATRI	Cittadini	Tempo di risposta su quesiti complessi	30gg	85,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE ODONTOIATRI	Cittadini	Tempo di risposta su quesiti semplici	30gg	100,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE ODONTOIATRI	Iscritti	Tempo di risposta su quesiti complessi	30gg	100,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE ODONTOIATRI	Iscritti	Tempo di risposta su quesiti semplici	30gg	100,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE ODONTOIATRI	Procedimenti Amministrativi	Avvio istruttoria	30gg	88,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE ODONTOIATRI	Procedimenti Amministrativi / richiesta chiarimenti	Discussione e Decisione	30gg	95,00%

Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE ODONTOIATRI	Procedimenti Amministrativi con accertamento comportamento deontologicamente scorretto	Procedimenti disciplinari in assenza di procedimenti penali pendenti	90gg	100,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE ODONTOIATRI	Procedimenti Amministrativi con accertamento comportamento deontologicamente scorretto	Procedimenti disciplinari in presenza di procedimenti penali pendenti	a conclusione del Procedimento penale	100,00%
Commissioni	Deontologia: COMMISSIONE ODONTOIATRI	Procedimenti Amministrativi con valutazione eventuale comportamento deontologicamente scorretto	Discussione e Decisione	20gg	100,00%
CONSIGLIO	CONSIGLIO	Cittadini	Tempo di risposta a richieste complesse	20gg	100,00%
CONSIGLIO	CONSIGLIO	Cittadini	Tempo di risposta a richieste semplici	7gg	100,00%
CONSIGLIO	CONSIGLIO	Commissioni	Tempo di risposta e approvazione proposte	30gg	100,00%
CONSIGLIO	CONSIGLIO	Iscritti	Tempo di risposta a richieste cancellazione	30gg	100,00%
CONSIGLIO	CONSIGLIO	Iscritti	Tempo di risposta a richieste di parere sulla professione	5gg	90,00%
CONSIGLIO	CONSIGLIO	Iscritti	Tempo di risposta a richieste iscrizione	30gg	100,00%
CONSIGLIO	CONSIGLIO	Patrocini	Tempo di risposta a richieste di ptrocini	30gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Altri Enti o Istituzioni	Tempo di risposta su quesiti complessi	20gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Altri Enti o Istituzioni	Tempo di risposta su quesiti semplici	3gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Cittadini	Tempo di risposta su quesiti comlessi	30gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Cittadini	Tempo di risposta su quesiti complessi in tema di deontologia	30gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Cittadini	Tempo di risposta su quesiti semplici	3gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Cittadini	Tempo di risposta su quesiti semplici in tema di deontologia	3gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Consiglio	Tempo di risposta su punti all'OdG	immediato	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Fornitori	Tempi di invio all'ufficio liquidazione e mandati delle autorizzazioni al pagamento	30gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Fornitori	Tempi di invio all'ufficio liquidazione e mandati delle richieste di rimborso	30gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Iscritti	Tempo di risposta su quesiti semplici	3gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Iscritti	Tempo di risposta su quesiti semplici	3gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Iscritti	Tempo di risposta su quesiti comlessi	30gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Iscritti	Tempo di risposta su quesiti complessi	30gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Iscritti	Tempo di risposta su quesiti complessi in tema di deontologia	30gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Iscritti	Tempo di risposta su quesiti semplici in tema di deontologia	3gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Personale	Tempo di risposta su quesiti comlessi	30gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Personale	Tempo di risposta su quesiti complessi	30gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Personale	Tempo di risposta su quesiti semplici	3gg	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Personale	Tempo di risposta su quesiti semplici	immediato	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Revisori dei Conti	Tempo di risposta su mandati e pagamenti	immediato	100,00%
SEGRETARIO	UFFICIO di PRESIDENZA	Revisori dei Conti	Tempo di risposta su mandati e pagamenti	immediato	100,00%

Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Accoglimento domande - protocollo	Tempo complessivo per protocollo e creazione archivio digitale e invio pratica all'organo competente	4h	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Aggiornamento anagrafico a seguito della dichiarazione possesso titoli di specializzazione	Tempo di registrazione	1 giorno	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Archivio cartelle iscritti	Tempo archivio cartelle iscritti	1h	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Archivio protocollo cartaceo	Tempo archiviazione protocollo cartaceo	1/2h	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Autenticazione di firma per presentazione copia di originale	Tempo di autenticazione	immediato	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Buck up server	Tempo di salvataggio	2h	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Cambio di abitazione e/o altri dati	Tempo di registrazione	1 giorno	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Cancellazione anagrafica (per irreperibilità e per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora abituale)	Tempo di cancellazione	30 giorni	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Convenzioni	Tempo di gestione pratiche; protocollo, invio a responsabile commissione cultura e patrocinio, invio formale al richiedente del accettazione convenzione e pubblicazione su sito	3h	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Emigrazione all'estero di cittadini stranieri	Tempo di cancellazione	30 gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Emigrazione in altro Comune	Tempo di registrazione e accertamento	1 gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Front office	Tempo di gestione iscritti allo sportello e al telefono per quesiti, emissioni certificati, tesserini, variazioni anagrafiche	immediato / 4h	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Informazione e Comunicazione	<b>Numero minimo di ore di apertura settimanale sportello</b>	n. 24 ORE SETTIMANALI	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Informazione e Comunicazione	Controllo sull' andamento delle segnalazioni fino a loro soluzione	n. 30 GIORNI	100,00%

Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Informazione e Comunicazione	Tempo risposta email pervenute	24h	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Iscrizione per trasferimento da altro Ordine	Tempo di registrazione	1 gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Iscrizioni e cancellazioni	Aggiornamento banca dati anagrafica	1 gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Iscrizioni e cancellazioni	Percentuale di controlli entro i 30 giorni sulle autocertificazioni presentate	100	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Iscrizioni e cancellazioni	Tempo di rilascio certificati dalla data di richiesta (con indicazione di assenza procedimenti disciplinari)	1 gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Iscrizioni e cancellazioni	Tempo di verifica documentazione presentata o pervenuta dall'Ordine in caso di trasferimento, accertamento titoli e presentazione domande in Consiglio	30 GIORNI	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Patrocini	Tempo di gestione pratiche; protocollo, invio a commissione cultura, preparazione file per approvazione definitiva in Consiglio, invio formale al richiedente della concessione patrocini, e pubblicazione su sito	4 h	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Posta in Entrata per posta elettronica e cartacea	tempo di smistamento , risposta, invio convocazioni, invio Odg, gestione corrispondenza cartacea	4 h	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Pratiche Enpam	Gestione pratiche sanitari, supporto alla compilazione, preparazione lettera e documentazione da inviare all'Enpam	2h	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Pratiche Enpam	Tempo di spedizione	1 gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Quesit Enpam	Tempo di risposta	immediato	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Richieste di accesso, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni	Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza	10 giorni - in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 gg., il termine può aumentare fino a 40 gg.	100,00%

Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Rilascio Tesserino	Tempo di consegna	Rilascio immediato	98,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Rilascio Tesserino	Tempo di consegna (a seguito iscrizione)	Rilascio immediato	99,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Rilascio Certificati	Tempo di rilascio certificati dalla data di richiesta	immediato	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Rilascio Certificati e Permessi Auto	Tempo di rilascio della delibera di iscrizione, cancellazione e trasferimento	2/3 gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Rilascio Visti di equità MEDICI E ODONTOIATRI	Tempo di rilascio	5 gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Risposta alle verifiche delle autocertificazione richieste dai vari Enti	Tempo di risposta	1 gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	RUOLI	Tempi di risposta a richieste informazioni semplici su incasso quote e pagamenti	Tempo reale	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Servizi on line: certificati iscrizioni ESENTI BOLLO	Tempo di consegna	Immediato	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Sito web	Tempo di aggiornamento sito con pubblicazioni convenzioni, patrocini ,convegni, lavoro, comunicati. Gestione on-line delle richieste iscritti: approvazioni cv , segnala mail, cerco offer, appenze, affitte studi.	24h	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Variazioni anagrafiche	Tempo di registrazione	immediato	100,00%
Segreteria	Amministrazione: TESORERIA	CASSA	Tempi di invio all'ufficio liquidazione e mandati delle richieste di rimborso	5gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: TESORERIA	CASSA	Tempi di invio istanze annullamento all'ufficio contenzioso o altri uffici	5gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: TESORERIA	CASSA	Tempi di risposta a richieste informazioni complesse su pagamenti e incasso quote	7gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: TESORERIA	CASSA	Tempi di risposta a richieste informazioni semplici su pagamenti e incasso quote	Tempo reale	100,00%
Segreteria	Amministrazione: TESORERIA	CASSA	Tempo chiusura richieste di storno	15gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: TESORERIA	RUOLI	Tempi di risposta a richieste informazioni complesse sui pagamenti/versamenti quote di iscrizione	20gg	100,00%

Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	ECM	Risposta a quesiti semplici	immediato	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	ECM	Risposta a quesiti complessi	15gg	100,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	ECM	Rilascio attestati	60gg	85,00%
Segreteria	Amministrazione: SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	ECM	Pubblicazione su sito, invio newsletter, monitoraggio iscrizioni/cancellazioni evento, preparazione materiale per il corso	30gg	100,00%