

ORDINE DEI MEDICI BIELLA CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'

Anno 2026



CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale l'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Biella, Ente pubblico non economico, assume una serie di impegni nei confronti dei propri iscritti e dei cittadini in relazione ai servizi erogati.

Gli obiettivi della Carta dei Servizi sono: - informare gli iscritti e gli utenti sui servizi offerti dall'Ordine; - impegnare l'Ente al mantenimento e al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Tutti i servizi descritti nella presente Carta costituiscono impegni vincolanti per l'Ente, che si propone di migliorarli nel tempo, adattandoli alle esigenze dell'utenza.

La Carta dei Servizi pubblici è stata introdotta in Italia con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

I principi fondamentali cui l'Ordine si ispira sono:

EGUAGLIANZA

L'Ente garantisce l'uniformità di trattamento degli utenti e si attiene al principio di uguaglianza sancito dalla Costituzione italiana.

IMPARZIALITÀ

L'Ente opera secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi è assicurata in modo continuo, regolare e senza interruzioni.

PARTECIPAZIONE

L'Ente garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio e il diritto di accesso alle informazioni detenute, nei limiti della normativa vigente. L'utente può presentare reclami, osservazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento dei servizi.

TRASPARENZA

L'Ordine assicura la massima trasparenza dell'azione amministrativa, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Ente persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi mediante soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche adeguate.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Ordine individua standard di qualità al fine di garantire trasparenza, efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi.

Tempi medi di erogazione

Salvo casi di particolare complessità istruttoria, l'Ordine si impegna a rispettare i seguenti tempi indicativi: - Rilascio certificati di iscrizione all'Albo: entro 5 giorni lavorativi - Iscrizioni, cancellazioni e trasferimenti: entro 30 giorni dalla presentazione della documentazione completa - Variazioni anagrafiche e professionali: entro 10 giorni lavorativi - Vidimazione parcelle: entro 15 giorni lavorativi - Risposta a richieste di informazioni e pareri: entro 15 giorni lavorativi - Rilascio PEC e credenziali Tessera Sanitaria: entro 5 giorni lavorativi

Monitoraggio della qualità

L'Ordine si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi erogati e ad adottare misure volte al miglioramento continuo.

MODALITÀ DI RECLAMO E TUTELA DELL'UTENTE

Gli iscritti e i cittadini possono presentare reclami, segnalazioni, osservazioni o suggerimenti relativi ai servizi erogati.

I reclami possono essere presentati: - in forma scritta presso la Segreteria; - tramite posta elettronica ordinaria o certificata (PEC); - mediante consegna diretta agli uffici negli orari di apertura.

Il reclamo deve contenere i dati identificativi del richiedente e una descrizione chiara del motivo.

L'Ordine si impegna a fornire risposta motivata entro 30 giorni dal ricevimento.

TRASPARENZA E DIRITTO DI ACCESSO

L'Ordine garantisce: - l'accesso documentale ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241; - l'accesso civico semplice e generalizzato ai sensi del D.Lgs. 33/2013.

Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono pubblicate nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

Il Titolare del trattamento è [l'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Biella](#). I dati sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali.

Gli interessati possono esercitare i diritti previsti dagli articoli 15-22 del GDPR.

CENNI STORICI

L'iscrizione agli Albi dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri è obbligatoria per l'esercizio della professione.

A seguito della Legge 11 gennaio 2018, n. 3, gli iscritti eleggono ogni quattro anni il Consiglio Provinciale, la Commissione Albo Odontoiatri e il Collegio dei Revisori dei Conti.

Il Consiglio dell'Ordine di Biella è composto da 9 Consiglieri eletti per l'Albo dei Medici e dai 2 primi eletti della Commissione Albo Odontoiatri. La CAO è composta da 5 Consiglieri.

COMPETENZE ISTITUZIONALI

Ai sensi della Legge 11 gennaio 2018, n. 3, l'Ordine è Ente pubblico non economico e organo sussidiario dello Stato, sottoposto alla vigilanza del Ministero della Salute e coordinato dalla FNOMCeO.

Tra le principali funzioni: - tenuta degli Albi professionali; - promozione dell'aggiornamento professionale; - esercizio del potere disciplinare; - collaborazione con le Autorità; - designazione dei componenti delle commissioni di esame per l'abilitazione (Legge 18 marzo 1958, n. 311); - gestione di elenchi professionali e tutor; - contrasto all'esercizio abusivo della professione.

SERVIZI DI SEGRETERIA

La Segreteria riceve il pubblico negli orari indicati sul sito istituzionale:
www.ordinemedicibiella.it

SERVIZI PER GLI ISCRITTI

- Certificazioni di iscrizione;
 - Tesserino professionale;
 - Iscrizioni, cancellazioni e trasferimenti;
 - Consulenze previdenziali (ENPAM, ONAOSI);
 - PEC e credenziali sistema Tessera Sanitaria;
 - Formazione, convegni e comunicazioni;
 - Consulenze professionali;
 - Vigilanza sull'obbligo formativo ECM
-

SERVIZI PER I CITTADINI

- consultazione dell'Albo;
 - informazioni su professione e deontologia.
-

ORGANI DIRETTIVI

Il Presidente dell'Ordine e il Presidente della Commissione Albo Odontoiatri ricevono previo appuntamento tramite la Segreteria.

DOTAZIONE ORGANICA

Qualifica funzionale	Dotazione organica	Posti occupati	Posti vacanti
C1	1	1	0
B2	1	1	0
B1	1	1	0

A cura del
Dott. Francesco Maria Motta
Consigliere CAO