



## **CARTA DEI SERVIZI**

**Versione 1 approvata dal Consiglio direttivo in data 03/07/2024**

### **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire. Nella Carta sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che il cittadino/utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia dei cittadini. Si ispira agli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.

### **A COSA SERVE**

- **Informare gli iscritti e i cittadini sui vari servizi erogati dall'Ordine** trovando in essa una descrizione dettagliata dei contenuti e delle caratteristiche del servizio offerto.
- **Impegnare la struttura a mantenere e migliorare i servizi** descritti nella Carta che costituiscono impegni vincolanti per l'Ordine.
- **Verificare periodicamente il grado di soddisfazione:**
  - rilevando il giudizio degli iscritti sui servizi erogati;
  - analizzando gli eventuali scostamenti rispetto alle aspettative;
  - definendo piani di miglioramento della qualità dei processi di produzione e di erogazione dei servizi;
  - migliorando, ove possibile, gli standard correnti.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

I contenuti della Carta si ispirano ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 2004.

Tali principi per l'Ordine sono:

- **EGUAGLIANZA**: con l'impegno a garantire l'uniformità di trattamento attenendosi al principio di uguaglianza sancito dalla Costituzione Italiana.
- **IMPARZIALITÀ**: con il rispetto dei principi di obiettività, neutralità ed imparzialità verso i propri iscritti e coloro che necessitano delle attività dei suoi uffici.
- **PARTECIPAZIONE** con la garanzia:
  - al diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità ed i limiti previsti dalla normativa vigente (L. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni e regolamenti attuativi inerenti);
  - alla possibilità di presentare reclami, osservazioni, istanze e di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**: con l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.



## **COS'È L'ORDINE DEI TSRM e PSTRP**

L'Ordine è un Ente pubblico non economico sussidiario dello Stato, sul quale vigilano il Ministero della Salute, l'ANAC e altre Autorità dello Stato.

Rappresenta tutti i professionisti iscritti all'Albo che esercitano la loro attività in vari campi o settori produttivi, e per i quali è richiesta l'iscrizione obbligatoria all'Albo, ai sensi della normativa vigente.

Sorveglia la correttezza dell'attività professionale degli iscritti e adotta, se necessario, provvedimenti disciplinari per l'inosservanza del Codice Deontologico.

Il nostro Ordine è strutturato a livello interprovinciale.

L'iscrizione all'Ordine avviene mediante presentazione di specifica domanda telematica attraverso il sito "Alboweb" <https://amministrazione.alboweb.net/login> e prevede il pagamento di una quota annuale. Ogni professionista iscritto deve provvedere al rinnovo dell'iscrizione annuale (bollettino PagoPa) mediante accesso alla propria pagina personale del portale AlboWeb sezione "Cassetto pagamenti".

Gli iscritti all'Albo ogni quattro anni sono chiamati a votare per il rinnovo del Consiglio direttivo, del Collegio dei revisori e delle Commissioni di albo.

Tutti gli Ordini dei TSRM e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione sono riuniti nella Federazione Nazionale Ordini TSRM e PSTRP, che ha sede in Via Magna Grecia n. 30/A - 00183 Roma.

## **COMPITI ISTITUZIONALI DELL'ORDINE**

Ai sensi del D.Lgs C.P.S. 13/9/1946, n. 233 così come modificato dalla Legge n. 3 del 2018 il Consiglio direttivo dell'Ordine esercita le seguenti attribuzioni:

1. elegge, nel proprio seno, entro trenta giorni dalla elezione, il Presidente, il Vicepresidente, il Segretario ed il Tesoriere;
2. conferisce eventuali incarichi ai consiglieri, ove fosse necessario;
3. provvede alla ordinaria e straordinaria amministrazione dell'Ordine, cura il patrimonio mobiliare e immobiliare dell'Ordine e provvede alla compilazione annuale dei bilanci preventivi e dei conti consuntivi;
4. cura l'osservanza del Codice deontologico, delle leggi e delle disposizioni concernenti la professione;
5. cura la tenuta degli Albi professionali, provvede alle iscrizioni e alle cancellazioni ed effettua costantemente la sua revisione e provvede a renderlo disponibile alle Istituzioni e agli Enti interessati;
6. designa, a richiesta, i rappresentanti dell'Ordine negli enti e nelle commissioni a livello provinciale e regionale, ove sono richiesti;
7. vigila per la tutela del titolo professionale e svolge le attività dirette a impedire l'esercizio abusivo della professione;
8. adotta i provvedimenti disciplinari, come organo giudicante;
9. provvede agli adempimenti per la riscossione della quota d'iscrizione in conformità alle disposizioni vigenti in materia di imposte dirette.



## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DOTAZIONE ORGANICA DELL'ENTE**

- a. Il Consiglio direttivo dell'Ordine:** eletto in numero di 13 membri tra i candidati iscritti all'Ordine. Esercita funzioni decisionali, di indirizzo e di verifica dell'attività amministrativa e di gestione con riferimento ai compiti istituzionali sopra citati. All'interno del Consiglio dell'Ordine operano il Presidente, il Vicepresidente, il Segretario e il Tesoriere che vengono nominati dal Consiglio dell'Ordine tra i suoi stessi membri, entro trenta giorni dalla elezione. Il Presidente convoca e presiede il Consiglio direttivo.
- b. Il Collegio dei revisori:** esercita una funzione di controllo sulla contabilità dell'Ordine, esprime un parere sul bilancio di previsione e sul bilancio consuntivo e accerta, almeno ogni trimestre, l'attività contabile.
- c. Gli Uffici:** la responsabilità dell'attività degli uffici è affidata al Segretario. La dotazione organica dell'Ordine prevede l'impiego di unità lavorative per i servizi amministrativi e di segreteria ed è composta da 2 dipendenti.

## **ATTIVITÀ E SERVIZI DELL'ORDINE**

Ogni iscritto può accedere alla propria area riservata del portale della Federazione nazionale, cliccando direttamente sul seguente collegamento: <https://amministrazione.alboweb.net/login> o copiando l'indirizzo sopra riportato nel proprio browser.

## **RICHIESTE DI ISCRIZIONE, TRASFERIMENTO, CANCELLAZIONE**

Per richiedere l'iscrizione è necessario collegarsi al sito della Federazione nazionale al seguente LINK: <https://amministrazione.alboweb.net/login> e seguire la procedura informatizzata. Il procedimento deve essere concluso entro il termine di 90 gg dalla presentazione della domanda. Il termine per la conclusione del procedimento può essere sospeso per un periodo non superiore a 30 gg per l'acquisizione di informazioni o certificazioni.

Tutte le informazioni e la documentazione utile a richiedere il trasferimento o la cancellazione sono disponibili sul sito dell'Ordine al seguente link: <https://www.tsrmstpvenezias.it/modulistica/>.

Le domande correttamente pervenute saranno portate all'esame della prima riunione del Consiglio direttivo dalla data del protocollo di arrivo. Nei giorni seguenti alla seduta del Consiglio direttivo, l'Ufficio di segreteria provvede ad informare l'interessato sull'esito della domanda.

Successivamente, comunque entro 30 giorni, saranno disponibili il tesserino virtuale dell'Ordine e tutta la documentazione informativa sull'iscrizione all'Ordine.

## **ACCERTAMENTI SU AUTOCERTIFICAZIONE**

Gli uffici procedono alla verifica delle autocertificazioni presentate (abilitazione, casellario giudiziale) inviando richiesta alle Istituzioni interessate entro 6 mesi dall'accoglimento dei documenti che le contengono.



## **CAMBI DI RESIDENZA**

Le autocertificazioni di cambio della residenza sono ricevute tramite il modulo [Cambio recapito](#) preferibilmente tramite PEC.

La modifica dell'archivio è fatta, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 10 gg lavorativi dal ricevimento e può essere verificata dall'iscritto direttamente nella propria area riservata del portale [Albweb](#).

## **CAMBI DI DOMICILIO, DI E-MAIL, E CONTATTI PERSONALI**

Le richieste sono ricevute tramite il modulo [Cambio recapito](#) preferibilmente tramite PEC.

La modifica dell'archivio è fatta, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 10 gg lavorativi lavorative dal ricevimento e può essere verificata dall'iscritto direttamente nella propria area riservata del portale [Albweb](#).

## **CERTIFICATI ISCRIZIONE**

L'iscrizione all'Albo deve essere obbligatoriamente autocertificata ([modulo](#) scaricabile dal sito Internet dell'Ordine) in tutti i rapporti con la Pubblica Amministrazione e i gestori di pubblici servizi (per esempio: partecipazione a concorsi, assunzioni presso farmacie pubbliche e private, comunicazioni all'ASL di rapporti di collaborazione).

Per i rapporti tra privati è invece possibile richiedere il rilascio del certificato di iscrizione tramite apposito modulo scaricabile al link [https://www.tsrmstpvenezias.it/modulistica/#RILASCIO\\_CERTIFICATO\\_DI\\_ISCRIZIONE](https://www.tsrmstpvenezias.it/modulistica/#RILASCIO_CERTIFICATO_DI_ISCRIZIONE) che sarà trasmesso in modalità telematica:

- entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, in formato cartaceo con firma autografa e dietro il pagamento della marca da bollo.

## **TENUTA DELL'ALBO PROFESSIONALE**

Gli Uffici aggiornano l'Albo professionale, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 10 gg lavorativi dall'approvazione delle modifiche da parte del Consiglio direttivo. Le variazioni all'Albo sono trasmesse agli Enti e alle Istituzioni previste dalla Legge secondo le norme vigenti in materia di privacy.

Dal sito WEB istituzionale dell'Ordine <https://www.tsrmstpvenezias.it>, cliccando sul link [Ricerca iscritti](#) è possibile visualizzare l'elenco degli iscritti, effettuare una ricerca per cognome e collegarsi all'Albo Unico Nazionale tenuto dalla Federazione degli Ordini dei TSRM e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione.

## **GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA**

La corrispondenza viene visionata ed eventualmente protocollata e/o archiviata, entro 10 giorni lavorativi e/o destinata, salvo urgenze, all'attenzione degli Organi direttivi dell'Ordine. La posta in uscita, dopo protocollo, è spedita in giornata in formato elettronico/protocollo elettronico o se in forma cartacea spedita entro 10 giorni lavorativi.



## **INFORMAZIONI TELEFONICHE**

Le informazioni su tutte le attività dell'Ordine, richieste telefonicamente nell'orario stabilito (il martedì dalle ore 9:30 alle ore 11:00 e il mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 17:00) saranno date contestualmente, privilegiando tuttavia la forma scritta.

Qualora l'argomento del quesito richieda approfondimenti o sia di natura riservata, oppure è ricevuto in un momento di intensa attività di segreteria, sarà annotato il nominativo ed il numero di telefono dell'interessato e la risposta verrà data, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento e comunque entro e non oltre la settimana lavorativa successiva.

## **RISPOSTE A QUESITI POSTI VIA POSTA ELETTRONICA SU TUTTE LE ATTIVITÀ DELL'ORDINE**

Gli uffici rispondono, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 5 gg lavorativi dal ricevimento e comunque entro e non oltre la settimana lavorativa successiva.

## **INVIO DI COMUNICAZIONI E NEWSLETTER AGLI ISCRITTI**

Le circolari contenenti comunicazioni agli iscritti vengono inviate tramite e-mail con funzionalità massiva. Alcune di esse e molte circolari della Federazione nazionale (FNO TSRM e PSTRP) vengono pubblicate sul sito WEB istituzionale dell'Ordine <https://www.tsrmppstrpvenezia.it>.

Le comunicazioni con carattere di particolare importanza o di carattere disciplinare vengono inviate tramite PEC. Inoltre, vengono inviate tramite PEC tutte le comunicazioni che la legge prescrive debbano essere inviate agli iscritti con tale strumento, ad esempio la convocazione dell'Assemblea degli iscritti.

## **ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE DEI CREDITI FORMATIVI ECM**

La certificazione dei crediti ECM è effettuata per gli iscritti all'Ordine, tramite il portale Co.Ge.A.P.S. La certificazione si riferisce esclusivamente al numero dei crediti acquisiti nel triennio di riferimento.

Tale certificazione prevede i due livelli di seguito specificati:

1. **attestazione dei crediti formativi:** attestazione rilasciata dall'Ordine, per tutta la formazione svolta in un triennio, con indicazione del numero dei crediti effettivamente registrati;
2. **certificazione del pieno soddisfacimento dell'obbligo formativo del triennio:** attestazione rilasciata a cura dell'Ordine.

La certificazione viene rilasciata in bollo su istanza dell'iscritto, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, via e-mail o in formato cartaceo sottoscritta dal Presidente.



## **ORGANIZZAZIONE DI EVENTI FORMATIVI D'INTERESSE ETICO, DEONTOLOGICO, LEGISLATIVO E PROFESSIONALE**

Il Consiglio direttivo valuta l'organizzazione di eventi formativi per gli iscritti e promuove la partecipazione degli stessi alla proposta formativa predisposta dalla Federazione degli Ordini dei TSRM e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione.

### **SEGNALAZIONI D'INTERESSE DEONTOLOGICO NEI CONFRONTI DI ISCRITTI**

Le segnalazioni dei cittadini sono ricevute per iscritto, via e-mail o PEC e protocollate, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 10 giorni lavorativi.

Salvo segnalazioni con carattere di urgenza, sono sottoposte al Presidente entro cinque giorni lavorativi. Le decisioni del Consiglio direttivo sono comunicate agli interessati solo se appositamente richieste e nelle forme previste dalla legge.

### **MODALITÀ ACCESSO AGLI ATTI**

L'accesso è consentito a tutti gli aventi diritto, previo appuntamento, entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta. La modulistica per la presentazione delle richieste di accesso è disponibile sul sito WEB istituzionale dell'Ordine <https://www.tsrmstpvenezias.it> alla Sezione Amministrazione Trasparente/Accesso civico e segnalazioni

### **RILASCIO PATROCINI**

Il patrocinio, esclusivamente non economico, riferito ad eventi scientifici, iniziative di rilevanza culturale e scientifica nel campo della sanità o di particolare interesse per gli iscritti, è sottoposto all'esame del Consiglio direttivo nella prima seduta successiva al ricevimento della richiesta. Per ottenere il patrocinio è necessario inoltrare via e-mail o PEC una richiesta corredata della documentazione idonea per la sua valutazione, programma, eventuali curricula dei docenti. La concessione del logo dell'Ordine avviene secondo discrezione e valutazione del Consiglio direttivo e Commissioni di albo, non può essere concesso per la promozione di prodotti commerciali.

Le richieste di patrocinio sono disponibili sul sito WEB istituzionale dell'Ordine, nella sezione *Modulistica – Patrocinio* <https://www.tsrmstpvenezias.it>.

### **RILASCIO PARERI**

I pareri obbligatori richiesti e/o dovuti sono rilasciati entro i termini previsti dalla legge.

I pareri richiesti dagli iscritti nei casi previsti da eventuali leggi o regolamenti (ad eccezione dei pareri per la liquidazione degli onorari) sono rilasciati entro i termini previsti dalla legge e dietro il pagamento dei diritti di segreteria stabiliti dagli eventuali regolamenti delle prestazioni non essenziali a pagamento approvato dal Consiglio direttivo e comunque predisposti dal Comitato centrale della FNO TSRM e PSTRP.



**Ordine**  
dei Tecnici sanitari di radiologia medica  
e delle professioni sanitarie tecniche,  
della riabilitazione e della prevenzione  
**Venezia . Padova**

ISTITUITO AI SENSI DELLE LEGGI:  
4.8.1965, n. 1103, 31.1.1983, n. 25 e 11.1.2018, n.3  
C.F. 90179980272

## CONTABILITÀ E PAGAMENTI

Le spese di cassa sono registrate entro 6 gg lavorativi.

I pagamenti delle fatture sono effettuati entro la data della scadenza.

Il pagamento delle quote d'iscrizione annuale è verificato tramite l'apposito servizio di incasso dell'Ente esattore con il Sistema PagoPa.

## INDIRIZZO E ORARIO DI APERTURA

La sede dell'Ordine dei TSRM e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione delle province di Venezia e Padova si trova c/o Futura Center, via Ca' Marcello 61, 30172 Mestre (VE) - ed è aperta al pubblico nei seguenti orari:

- il martedì dalle 9.30 alle 11.00 e il mercoledì dalle 15.00 alle 17.00;
- chiuso sabato e Festivi.

Ogni eventuale variazione dell'orario di segreteria viene comunicata agli iscritti con una nota pubblicata sul sito WEB istituzionale dell'Ordine <https://www.tsrmstrpvenezia.it>.

L'Ufficio di Segreteria riceve preferibilmente previo appuntamento telefonico per pratiche indifferibili e non risolvibili telefonicamente o per e-mail.

## CONTATTI

Telefono 3701305931

e-mail [padovavenezia@tsrm.org](mailto:padovavenezia@tsrm.org)

PEC [padovavenezia@pec.tsrm.org](mailto:padovavenezia@pec.tsrm.org)

Sito WEB istituzionale <http://www.tsrmstrpvenezia.it>

### *Principi normativi di riferimento*

Il contesto normativo che ha condotto alla stesura della Carta è il seguente:

- D.Lgs C.P.S. 13/9/1946, n. 233 e successive modificazioni "Ricostituzione degli Ordini delle professioni sanitarie";
- D.P.R. 5/4/1950 n. 221 "Regolamento per l'esecuzione del D.Lgs C.P.S. n.233 del 13/9/1946 sulla ricostituzione degli Ordini delle professioni sanitarie";
- Legge 7/8/1990 n.241 e successive modificazioni "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modificazioni ed integrazioni;
- Dir.P.C.M. 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e della Semplificazione 22/12/2011;
- Normativa sulla privacy, sulla trasparenza e anticorruzione, sulla conservazione digitale del protocollo e dei documenti e sulla sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro;
- Legge n. 3 del 2018.

Il presente regolamento è stato approvato dal Consiglio direttivo con delibera 99/2024 del 3 luglio 2024.