

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI
 (art. 35 Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33)

Procedimento n. A08/SIA

DENOMINAZIONE DEL PROCEDIMENTO: Gestione del problema

a	<p><u>DESCRIZIONE DEL PROCEDIMENTO:</u> Il processo di "Gestione del problema" include tutte le attività richieste per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ diagnosticare la causa dell'incident risalendo alla vera causa del malfunzionamento che è stato gestito nella fase di "Gestione dell'incident" adottando un'azione risolutiva provvisoria (workaround), ▪ definire la modalità di soluzione del problem, ▪ implementare la soluzione eventualmente attivando il processo di change management. <p>E' utile specificare che un problema e' una causa ignota alla base di uno o piu' incidenti, mentre un known error e' un problema la cui causa fondamentale e' stata identificata oppure per cui e' stato trovato un workaround.</p>
b	<p><u>UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE DELL'ISTRUTTORIA:</u> S.C. Sistemi Informativi Aziendali</p>
c	<p><u>RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:</u> ing. Pietro Lanzoni</p> <p><u>RECAPITI TELEFONICI:</u> 02/5799.4045 – 02/57994046</p> <p><u>CASELLA DI POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE:</u> informatica@asst-nordmilano.it</p> <p><u>RESPONSABILE DELL'UFFICIO</u> ing. Pietro Lanzoni</p> <p><u>RECAPITI TELEFONICI</u> 02/5799.4045 – 02/57994046</p> <p><u>CASELLA DI POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE</u> informatica@asst-nordmilano.it</p>
d	<p>NON PERTINENTE (per i procedimenti ad istanza di parte) <u>ATTI E DOCUMENTI DA ALLEGARE ALL'ISTANZA:</u> - .</p>

	<p>- . - .</p> <p><u>MODULISTICA NECESSARIA:</u></p> <p><u>INFORMAZIONI/PRESENTAZIONE ISTANZE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ufficio _____ - Indirizzo: _____ - Orario: _____ - Recapiti telefonici: _____ - Indirizzo di posta elettronica: _____ - Modalità di accesso: _____
e	<p><u>MODALITA' CON CUI GLI INTERESSATI POSSONO ACQUISIRE INFORMAZIONI RELATIVE A PROCEDIMENTI IN CORSO</u></p> <p>Richiesta via mail a informatica@iasst-nordmilano.it</p>
f	<p><u>TERMINE PER LA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO (CON L'ADOZIONE DI UN PROVVEDIMENTO ESPRESSO):</u></p> <p>Dipendente dal tipo di problema e dal/dai servizi influenzati</p>
g	<p><u>IL PROVVEDIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE PUO ESSERE SOSTITUITO DA UNA DICHIARAZIONE DELL'INTERESSATO ?</u></p> <p><input type="checkbox"/> SI X NO</p> <p><u>IL PROCEDIMENTO PUO' CONSLUDERSI CON IL SILENZIO ASSENSO ?</u></p> <p><input type="checkbox"/> SI X NO</p>
h	<p>NON PERTINENTE</p> <p><u>STRUMENTI DI TUTELA AMMINISTRATIVA E GIURISDIZIONALE RICONOSCIUTI DALLA LEGGE:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nel corso del procedimento: <ul style="list-style-type: none"> - . - . - Nei confronti del provvedimento finale: <ul style="list-style-type: none"> - . - . - Nei casi di conclusione del provvedimento oltre il termine predeterminato: <ul style="list-style-type: none"> - . - . <p><u>MODALITA' DI ATTIVAZIONE:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nel corso del procedimento: <ul style="list-style-type: none"> - . - . - Nei confronti del provvedimento finale: <ul style="list-style-type: none"> - . - . - Nei casi di conclusione del provvedimento oltre il termine predeterminato: <ul style="list-style-type: none"> - . - .

	- .
i	<p>NON PERTINENTE</p> <p><u>LINK DI ACCESSO AL SERVIZIO ON LINE DISPONIBILE IN RETE:</u></p> <p>- .</p> <p>oppure</p> <p><u>TEMPI PREVISTI PER L'ATTIVAZIONE DEL LINK DI ACCESSO AL SERVIZIO ON LINE IN RETE</u></p> <p>-</p>
l	<p><u>AI FINI DEL PROCEDIMENTO, E' NECESSARIO EFFETTUARE PAGAMENT I?</u></p> <p><input type="checkbox"/> SI X NO</p>
m	<p><u>SOGGETTO CUI E' ATTRIBUITO IL POTERE SOSTITUTIVO IN CASO DI INERZIA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Direttore Generale, dott.ssa Elisabetta Fabbrini - Recapiti telefonici:02-57995890 - Casella di posta elettronica istituzionale: dirgen@asst-nordmilano.it <p><u>MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL POTERE SOSTITUTIVO:</u></p> <p>Su istanza di parte</p>
n	<p><u>RISULTATI DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION</u></p> <p>n.d.</p>