

CARTA DEI SERVIZI SANITARI (UFFICIO IGIENE E SANITA')

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 1: certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari, ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo per il contratto di soggiorno per lavoro subordinato

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. di giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	3 giorni	3 giorni	giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	conteggio dei canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	"
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi per l'emissione dei certificati di idoneità abitativa dalla ricezione dell'istanza, salvo interruzione dei termini per richiesta di documentazione integrativa	n. di giorni per il rilascio dei certificati dalla data di ricezione della richiesta o acquisizione di documentazione integrativa	20 giorni	20 giorni	Per ciascuna istanza presentata viene calcolato il tempo, in giorni, intercorrente tra la ricezione della stessa o acquisizione di nuova documentazione e l'emissione del certificato	"
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo medi di risposta al reclamo	media annuale dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	20 giorni	Per ogni reclamo pervenuto è calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	"
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
	<i>tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei certificati	80%	80%	n. di certificati emessi /n. di istanze pervenute	"



CARTA DEI SERVIZI SANITARI (UFFICIO IGIENE E SANITA')

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 2: autorizzazioni sanitarie a studi medici e odontoiatrici

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio	n. di giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	3 giorni	3 giorni	conteggio di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	no
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	conteggio dei canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	"
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi per il rilascio dei provvedimenti dalla ricezione dei pareri igienico sanitari espressi dall'Asp, salvo interruzione dei termini per richiesta di documentazione integrativa	Media annuale dei tempi di rilascio dei provvedimenti dalla ricezione dei pareri igienico sanitari espressi dall'Asp o acquisizione di documentazione integrativa	10 giorni	10 giorni	Per ciascun parere igienico sanitario pervenuto viene calcolato il tempo, in giorni, intercorrente tra la ricezione del parere espresso dall'ASP o acquisizione di documentazione integrativa e il rilascio del provvedimento	"
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medio di risposta al reclamo	media annuale dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	20 giorni	Per ogni reclamo pervenuto è calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	"
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei provvedimenti	80%	80%	n. di provvedimenti emessi /n. pareri pervenuti	"



CARTA DEI SERVIZI SANITARI (UFFICIO IGIENE E SANITA')

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale Enti Privati Assistenza.

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giorni di apertura al pubblico su base annuale	3 giorni	3 giorni	conteggio di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	no
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	conteggio dei canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	"
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi per l'emissione provvedimento dalla ricezione del parere igienico sanitario dell'Asp e salvo interruzione dei termini per richiesta di documentazione integrativa.	Media annuale dei tempi di rilascio dei provvedimenti dalla ricezione dei pareri igienico sanitari espressi dall'Asp o acquisizione di documentazione integrativa	30 giorni	30 giorni	Per ciascun parere igienico sanitario pervenuto viene calcolato il tempo, in giorni, intercorrente tra la ricezione del parere espresso dall'ASP o acquisizione di documentazione integrativa e il rilascio del provvedimento	"
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi di risposta al reclamo	media annuale dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	20 giorni	Per ogni reclamo pervenuto è calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	"
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei provvedimenti	90%	90%	n. provvedimenti emessi / n. di istanze pervenute	"



CARTA DEI SERVIZI SANITARI (UFFICIO IGIENE E SANITA')

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 4: Adozione dei cani prelevati sul territorio Comunale / prelievo animali vaganti sul territorio comunale.

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. giorni di apertura al pubblico su base annuale	5 giorni	5 giorni	conteggio di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	conteggio dei canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	"
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Adozioni: 30 gg. per la definizione della pratica di adozione dell'animale.	Media dei tempi di definizione della pratica dalla ricezione dell'istanza alla conclusione dell'adozione o del prelievo	20 giorni	20 giorni	Per ciascuna richiesta è calcolato il tempo, in giorni, tra la ricezione della stessa e la definizione della pratica	"
		Prelievo animali vaganti sul territorio comunale: 1 gg.					"
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo medi di risposta ai reclami	media annuale dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	20 giorni	Per ogni reclamo pervenuto è calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	"
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
	<i>tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	"
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei provvedimenti conformemente alla norma di riferimento e a procedure standard	90%	90%	n. di adozioni effettuate/n. richieste avanzate n. prelievi definiti / n. di richieste	"

TABELLA 1 STANDARD STANDARD DI QUALITÀ
Carta dei SERVIZI SANITARI